

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 ข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูล (Source of Data) ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวม โดยได้ จากข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากลูกค้าที่มาติดต่อขอใช้บริการใช้โทรศัพท์ ของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ของส่วนปฏิบัติการจังหวัดเชียงใหม่ 1 และ 2 ที่อยู่ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ รวม 5 สาขา คือ ศูนย์บริการลูกค้าสาขาช่างม่อย ศูนย์บริการลูกค้าสาขาช่างเผือก ศูนย์บริการลูกค้าสาขาวัดเกต ศูนย์บริการลูกค้าสาขาช่างคลาน ศูนย์บริการลูกค้าสาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ตพลาซ่า จำนวนทั้งสิ้น 120 ตัวอย่าง โดยใช้ระยะเวลาในการดำเนินการเก็บรวบรวม ข้อมูลในระหว่างเดือน มิถุนายน – กรกฎาคม 2547 รวม 2 เดือน และข้อมูลทุติยภูมิ/สถิติ ที่ เกี่ยวข้องกับการยกเลิกเลขหมาย

3.2 เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

จากการทบทวนเอกสาร และแบบจำลองพฤติกรรมผู้บริโภค สามารถกำหนดปัจจัยที่ ศึกษาความสัมพันธ์ โดยจัดทำแบบสอบถามประกอบ 5 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์ประจำที่ ได้แก่

1.1 เพศ

1.2 อายุ

1.3 สถานภาพการสมรส

1.4 การศึกษา

1.5 อาชีพ

1.6 ระดับรายได้

1.7 จำนวนเลขหมายที่ใช้งาน

1.8 ประเภทของที่พักอาศัย

1.9 เขตที่ตั้งของที่พักอาศัย

ส่วนที่ 2 สอบถามถึงพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์ ได้แก่

- 2.1 ช่วงเวลาที่ใช้โทรศัพท์/วัน
- 2.2 เวลาที่ใช้โทรศัพท์/ครั้ง
- 2.3 ลักษณะการใช้โทรศัพท์
- 2.4 จำนวนการใช้งานโทรศัพท์/วัน
- 2.5 ยอดค่าใช้จ่ายบริการโทรศัพท์/เดือน
- 2.6 วิธีการชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์
- 2.7 ระยะเวลาที่ใช้งานจนถึงปัจจุบัน

ส่วนที่ 3 สอบถามถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยกเลิกการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่

- 3.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยกเลิกการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่
 - 3.1.1 การเปลี่ยนไปใช้บริการของผู้ให้บริการโทรศัพท์รายอื่น (TT&T)
 - 3.1.2 การเปลี่ยนไปใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่
 - 3.1.3 การย้ายที่อยู่อาศัย
 - 3.1.4 การเลิกกิจการ ประกอบธุรกิจส่วนตัว
 - 3.1.5 การตรวจแก้คืนดีล่าช้า
 - 3.1.6 การใช้งานไม่สะดวก/โทรศัพท์ขัดข้องบ่อย
 - 3.1.7 การคิดค่าบริการไม่ถูกต้อง
 - 3.1.8 ค่าบริการของผู้ให้บริการรายอื่น (TT&T) ถูกกว่า
 - 3.1.9 การลดค่าใช้จ่าย/ลดเลขหมายที่มีอยู่เกินความจำเป็น
 - 3.1.10 การไม่ได้รับความสะดวกในการชำระเงิน

3.2 ปัญหาการใช้โทรศัพท์ประจำที่

- 3.2.1 ปัญหาเกี่ยวกับโทรศัพท์เสียบ่อย
- 3.2.2 ปัญหาเกี่ยวกับการบริการตรวจแก้เหตุเสียล่าช้า
- 3.2.3 ปัญหาเกี่ยวกับโทรเข้า – ออกยาก
- 3.2.4 ปัญหาเกี่ยวกับการคิดค่าบริการสูงผิดปกติ
- 3.2.5 ปัญหาในการติดต่อกับศูนย์บริการฯ ซึ่งสถานที่ชำระค่าบริการมีน้อย ไม่สะดวกในการชำระ
- 3.2.6 ปัญหาเกี่ยวกับการบริการของพนักงานไม่ดี

3.2.7 ปัญหาการใช้บริการอินเทอร์เน็ตล่าช้า

ส่วนที่ 4 สอบถามผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์ฯ ว่าทราบข้อมูลเกี่ยวกับบริการพิเศษเพื่อส่งเสริมการขายโทรศัพท์ประจำที่ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) หรือไม่ หากทราบข้อมูลทราบจากสื่อประเภทใด

ส่วนที่ 5 สอบถามถึงข้อเสนอแนะจากผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์ฯ ว่ามีข้อเสนอแนะอย่างไร เพื่อเป็นข้อมูล แกไขปรับปรุงการให้บริการ เพื่อสร้างความประทับใจและพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ในอันจะป้องกันมิให้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์ประจำที่ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน)

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

วิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ดังนี้

- สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) อธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูลที่เก็บรวบรวม ได้ของลูกค้าที่ขอยกเลิกการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) ทำการวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS แจกแจงความถี่โดยค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

- ศึกษาโดยวัดลำดับความสำคัญของปัจจัย โดยใช้มาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ของ Likert โดยใช้เกณฑ์วัดลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการขอยกเลิกการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ ตามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ของ Likert ในการให้คะแนนในแต่ละระดับดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	5 คะแนน
เห็นด้วยมาก	4 คะแนน
ปานกลาง	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	1 คะแนน

ในการแปลความหมายของคะแนน ให้ค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ ซึ่งแปลความหมายค่าเฉลี่ย
ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	หมายความว่า	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	หมายความว่า	มาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	หมายความว่า	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	หมายความว่า	น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	หมายความว่า	น้อยที่สุด

แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปของตาราง โดยใช้พรรณนาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการขอยกเลิก
การใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่

3.4 สถานที่ใช้ในการวิจัย

ผลการศึกษาเป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยกเลิกการใช้โทรศัพท์ประจำ
ที่ของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) ของส่วนปฏิบัติการจังหวัดเชียงใหม่ 1 และ 2 ที่
อยู่ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ รวม 5 สาขา คือ ศูนย์บริการลูกค้าสาขาช่างม่อย
ศูนย์บริการลูกค้าสาขาช่างเผือก ศูนย์บริการลูกค้าสาขาวัดเกต ศูนย์บริการลูกค้าสาขาช่างคลาน
ศูนย์บริการลูกค้าสาขาเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า จำนวนทั้งสิ้น 120 ตัวอย่าง

3.5 กรอบแนวคิดในการศึกษา (Analytical Framework)

