

### บทที่ 3 ระเบียบและวิธีวิจัย

#### 3.1 จำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่จะใช้ในการวิจัย ได้แก่ ลูกค้ำที่ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีจำนวน 88,847 ราย แสดงได้ดังนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนลูกค้ำของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่

ศูนย์บริการลูกค้ำ	จำนวนลูกค้ำที่เปิดให้บริการเลขหมาย
ตำบลช้างม้อย ✓	4,657
ตำบลช้างเผือก ✓	17,206
ตำบลวัดเกต ✓	12,134
ตำบลช้างคลาน ✓	14,803
อำเภอสันกำแพง	5,558
อำเภอสันป่าตอง	6,517
อำเภอเชียงดาว	3,979
อำเภอจอมทอง	2,462
อำเภอสารภี	3,411
อำเภอแมริม	5,460
อำเภอสันทราย	8,515
อำเภอฝาง	4,145
<b>รวม</b>	<b>88,847</b>

มีขั้นตอนในการกำหนดตัวอย่างดังนี้

1. ทำการกำหนดตัวอย่าง โดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan (บุญชม ศรีสะอาด, 2535: 39-40) จากจำนวนประชากร 88,847 คน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 383 คน (ตารางที่ 3.2) และเพื่อลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูล ผู้วิจัยจึงกำหนดให้มีขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง

ตารางที่ 3.2 จำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	245	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

ที่มา: บุญชม ศรีสะอาด, 2535: 40

2. นำขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจากข้อที่ 1 มากำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละศูนย์บริการลูกค้า โดยการเทียบบัญญัติไตรยางค์ ผลการคำนวณปรากฏได้ดังนี้

ตารางที่ 3.3 ขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำแนกตามความสามารถในการให้บริการลูกค้า

ศูนย์บริการลูกค้า	จำนวนประชากร	จำนวนตัวอย่าง
ตำบลช้างม้อย	4,657	21
ตำบลช้างเผือก	17,206	77
ตำบลวัดเกต	12,134	55
ตำบลช้างคลาน	14,803	67
อำเภอสันกำแพง	5,558	25
อำเภอสันป่าตอง	6,517	29
อำเภอเชิงดาว	3,979	18
อำเภอจอมทอง	2,462	11
อำเภอสารภี	3,411	15
อำเภอแมริม	5,460	25
อำเภอสันทราย	8,515	38
อำเภอฝาง	4,145	19
<b>รวม</b>	<b>88,847</b>	<b>400</b>

3. เมื่อกำหนดสัดส่วนในแต่ละแห่งแล้ว จึงทำการเก็บข้อมูล โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จนครบจำนวนที่ต้องการ

### 3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง โดยทำการศึกษาค้นคว้าจากตำรา บทความทางวิชาการ วารสาร และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐาน ของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่

### 3.3 ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการทางสถิติดังนี้

3.3.1 สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) เพื่ออธิบายถึงลักษณะทั่วไปของข้อมูลที่เกี่ยวข้องรวมรวมได้โดยการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)

3.3.2 การคำนวณน้ำหนักคะแนนเฉลี่ย (weighted mean score) ของปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐาน และปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่

3.3.3 การหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยทางการตลาด กับปัจจัยในการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐาน โดยใช้สถิติการหาความสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation)

### 3.4 การแปลผล

3.4.1 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผล ต่อการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐาน การแบ่งระดับคะแนน หรือนำหนักคะแนน ผู้วิจัยจะให้วิธี arbitrary weighting method ซึ่งวิธีนี้มีผู้นิยมใช้มากที่สุด เพราะสะดวกและง่าย ตามแบบมาตราส่วนประเมินค่า โดยได้กำหนดคะแนนและหลักเกณฑ์ในการแปลความหมายดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535: 100)

คะแนนเฉลี่ย	4.51-5.00	ระดับปัจจัย	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.51-4.50	ระดับปัจจัย	มาก
คะแนนเฉลี่ย	2.51-3.50	ระดับปัจจัย	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.51-2.50	ระดับปัจจัย	น้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00-1.50	ระดับปัจจัย	น้อยที่สุด

3.4.2 การวิเคราะห์ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการ ติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐาน โดยกำหนดคะแนนและหลักเกณฑ์การแปลความหมายดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.51-5.00	ระดับปัญหา	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.51-4.50	ระดับปัญหา	มาก
คะแนนเฉลี่ย	2.51-3.50	ระดับปัญหา	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.51-2.50	ระดับปัญหา	น้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00-1.50	ระดับปัญหา	น้อยที่สุด