

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของบริษัทเอสพีเอส เคเบิลทีวี จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม มีวิธีดำเนินการศึกษาในเรื่องขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ขอบเขตเนื้อหา ข้อมูลและแหล่งข้อมูล การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการรายงานผลการศึกษา ดังนี้ สามารถกำหนดขอบเขตของการศึกษาและวิธีการศึกษาดังนี้

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษานี้ จะทำการออกแบบสอบถาม เพื่อเก็บข้อมูลจากลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง ประชากรคือ สมาชิกเคเบิลทีวีของบริษัทเอสพีเอส เคเบิล ทีวี จำกัด มีจำนวน 3,435 ราย คำนวณหาขนาดตัวอย่างด้วยสูตรของทาโร่ ยามานะ (Yamane 1973:725 อ้างถึงใน ชัยสิทธิ์ เกลิมมี ประเสริฐ 2544:31) ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 % และความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 358 ราย โดยใช้การเก็บแบบสอบถามสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อนำข้อมูลที่ได้อิงวิเคราะห์ต่อไป

เครื่องมือรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ที่ได้จากการค้นคว้าหาข้อมูลจากห้องสมุดในมหาวิทยาลัยต่าง ๆ เช่น หนังสือ ตำรา และเอกสารคู่มือ รวมถึงข้อมูลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเรื่องความพึงพอใจ และการให้บริการเกี่ยวกับเคเบิลทีวี เพื่อนำมาจัดทำเป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ข้อ ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลพื้นฐานของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง
 2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อบริการของบริษัท เอสพีเอส เคเบิลทีวี จำกัด
- ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 2 เกณฑ์การวัดความพึงพอใจใช้มาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert's Scale) 5 ระดับ อาภากร ผดุงสัตยวงศ์ 2544 :53-54) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนนของความพึงพอใจ มีดังนี้		
มีความพึงพอใจมากที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	5
มีความพึงพอใจมาก	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	4
มีความพึงพอใจปานกลาง	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	3
มีความพึงพอใจน้อย	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	2
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	1

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้ จะทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

เกณฑ์การแปลผลจากค่าเฉลี่ยกับระดับความพึงพอใจมี ดังนี้			
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.50 - 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.50 - 4.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.50 - 3.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.50 - 2.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00 - 1.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด