

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาในหัวข้อเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมตลาดบริการ โทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร มีวิธีดำเนินการศึกษาในเรื่องขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ขอบเขตเนื้อหา ข้อมูลและแหล่งข้อมูล การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การรายงานผลการศึกษา ดังนี้

3.1 ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษารั้ครั้งนี้ประกอบด้วยการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อส่วนประสมตลาดบริการ โทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการจัดจำหน่าย ด้านบุคคล ด้านหลักฐานทางกายภาพ และด้านกระบวนการต่าง ๆ

3.2 ขอบเขตประชากร

ในการศึกษารั้ครั้งนี้ ขอบเขตประชากร คือ ผู้ใช้บริการ โทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งใช้บริการ โทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำนวน 24,795 เลขหมาย (รายงานประจำเดือนสถานะภาพเลขหมายโทรศัพท์ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดสมุทรสาคร ประจำเดือน ตุลาคม 2547) มีหน่วยงานที่รับผิดชอบการให้บริการ โทรศัพท์พื้นฐาน 3 ศูนย์ คือ

1. ศูนย์บริการลูกค้าสาขาสมุทรสาคร ตั้งอยู่ที่อำเภอเมือง จ.สมุทรสาคร
2. ศูนย์บริการลูกค้าสาขากระทุ่มแบน ตั้งอยู่ที่อำเภอกระทุ่มแบน จ.สมุทรสาคร
3. ศูนย์บริการลูกค้าสาขานบ้านแพ้ว ตั้งอยู่ที่อำเภอบ้านแพ้ว จ.สมุทรสาคร

3.3 ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

การกำหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้การคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane ในการ กำหนดขนาดตัวอย่างสำหรับระดับความเชื่อมั่น 95% และให้มีความผิดพลาดได้ไม่เกิน 5% จะได้ขนาดตัวอย่าง 394 ตัวอย่าง (ชัยสิทธิ์ เกลิมมีประเสริฐ, 2544: 31) จะจัดสรรการเก็บตัวอย่าง โดย

วิธีโควตา (Quota Sampling) ตามสัดส่วนเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐาน ที่อยู่ในความรับผิดชอบของ ศูนย์บริการลูกค้าทั้ง 3 ศูนย์บริการลูกค้าในจังหวัดสมุทรสาคร คือ ศูนย์บริการลูกค้าสาขาสมุทรสาคร ศูนย์บริการลูกค้าสาขากระทุ่มแบน ศูนย์บริการลูกค้าสาขาบ้านแพ้ว และมีการปรับจำนวนตัวอย่างเพื่อให้มีความเหมาะสมในการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนตัวอย่างที่แยกเก็บตามศูนย์บริการลูกค้าสาขาในจังหวัดสมุทรสาคร

ศูนย์บริการลูกค้าสาขา	จำนวนเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐานที่เปิดให้บริการ	สัดส่วนเลขหมาย (%)	จำนวนตัวอย่างที่เก็บ
สมุทรสาคร	14,626	58.98	232
กระทุ่มแบน	5,494	22.15	87
บ้านแพ้ว	4,675	18.87	75
รวม	24,795	100.00	394

จากนั้น จึงเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เฉพาะผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของ ศูนย์บริการลูกค้าสาขาสมุทรสาคร ศูนย์บริการลูกค้าสาขากระทุ่มแบน ศูนย์บริการลูกค้าสาขาบ้านแพ้ว

3.4 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 394 ตัวอย่างจากผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าหาข้อมูลจาก หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.5 การรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามโดยแบ่งเก็บ 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในจังหวัดสมุทรสาคร ได้แก่ ความถี่ในการใช้โทรศัพท์ ระยะเวลาที่ใช้ ช่วงเวลาที่ใช้ สถานที่ปลายทางที่ติดต่อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมทางตลาดบริการ
โทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา
(Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

สำหรับข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 3 เกณฑ์การวัดความพึงพอใจ ใช้มาตราวัดแบบ
ประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546:151-153) ซึ่งมีเกณฑ์การให้
คะแนนดังนี้

ส่วนความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน

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

มีเกณฑ์การแปลผลจากค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับ ดังนี้

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

3.7 ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ ใช้ระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 5 เดือน ตั้งแต่เดือนเมษายน 2548 ถึง
เดือน สิงหาคม 2548 โดยเก็บข้อมูลในเดือนกรกฎาคม 2548