

บทที่ 3
ระเบียบและวิธีวิจัย

3.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษานี้ได้ทำการศึกษาถึงการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการ โครงข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล โดยเลือกประชากรทั้งกลุ่มที่ใช้บริการ และกลุ่มที่ไม่ได้ใช้บริการ รวมทั้งหมด 200 ตัวอย่าง โดยมีวิธีการกำหนดจำนวนของกลุ่มตัวอย่างแต่ละแบบดังนี้

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ทำการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างโดยนำเอาสัดส่วนร้อยละของเลขหมายที่มีผู้ใช้บริการต่อจำนวนเลขหมายที่มีทั้งหมดเทียบกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำรวจ ซึ่งจะกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างสำนักงานละ 50 ราย จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำรวจทั้งกลุ่มที่ใช้และไม่ใช้บริการ รวมทั้งสิ้น 200 ตัวอย่าง โดยมีสัดส่วนในการสำรวจของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ตามรายละเอียดตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงสัดส่วนจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้จัดเก็บ

สำนักงาน บริการ	จำนวนเลขหมายที่มี ทั้งหมด	จำนวนเลข หมายที่มีผู้ใช้ บริการ	คิดเป็นสัดส่วน ร้อยละ	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จัด เก็บ	
				กลุ่มที่ไม่ใช้ บริการ	กลุ่มที่ใช้ บริการ
	(1)	(2)	(3)	50-(5)	50*(3)
				(4)	(5)
เชียงใหม่ 1	1,024	8	0.78	49	1
เชียงใหม่ 2	256	196	76.56	12	38
เชียงใหม่ 3	576	86	14.93	43	7
เชียงใหม่ 4	384	134	34.90	33	17
รวม	2,240	424	18.93	137	63

หมายเหตุ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำรวจของสำนักงานบริการ โทรศัพท์เชียงใหม่ 1 เมื่อเทียบสัดส่วนของกลุ่มที่ใช้บริการกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะสำรวจแล้วมีจำนวนเท่ากับ 0.39 ราย ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการของสำนักงานบริการ โทรศัพท์เชียงใหม่ 1 จำนวน 1 ราย

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่เกี่ยวกับสาเหตุของการใช้-ไม่ใช้บริการ พฤติกรรมการใช้บริการ และปัญหาและอุปสรรคของการใช้บริการ โครงข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล

โดยการสร้างแบบสอบถามภายใต้วัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างทั้งที่ใช้บริการและไม่ใช้บริการ โครงข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ อัตราค่าบริการ คำถามในส่วนนี้เป็นคำถามแบบปิด

- 1) ระดับรายได้ จะส่งผลต่อปริมาณการใช้บริการ
- 2) อัตราค่าบริการ ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่ออุปสงค์ของการใช้บริการ โครงข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล ภายใต้ข้อสมมติฐานที่ว่า ถ้าอัตราค่าบริการลดลง จะทำให้ปริมาณการใช้เพิ่มขึ้น
- 3) ระดับราคาของบริการอื่น ๆ เช่น โทรศัพท์พื้นฐาน บริการคู่สายเช่า โทรศัพท์เคลื่อนที่
- 4) การประชาสัมพันธ์ในส่วนของผู้ที่ยังไม่เคยใช้บริการ โครงข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล
- 5) ความรู้จักและเข้าใจของบริการ โครงข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล
- 6) ศึกษาถึงสาเหตุของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เลือกใช้บริการ โครงข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านพฤติกรรมและลักษณะการใช้บริการ โครงข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล โดยจะทำการศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บริการ เป็นการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 มีรายละเอียดดังนี้

- 1) ความถี่ในการใช้บริการ โครงข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล
- 2) เหตุผลในการใช้บริการ โครงข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล
- 3) ช่วงเวลาที่ใช้บริการ โครงข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล

4) ลักษณะการใช้บริการโครงข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล เช่น ใช้เรียกภายในท้องถิ่น ใช้เรียกทางไกลภายในประเทศ ใช้เรียกทางไกลต่างประเทศ ใช้รับ-ส่งข้อมูลทางเครื่องโทรสาร ใช้งานด้านการรับ-ส่งข้อมูลทาง อินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคของการใช้บริการ โครงข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เป็นการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 4

- 1) ความสะดวกรวดเร็วในการขอใช้บริการ โครงข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล
- 2) ระยะเวลาในการดำเนินการติดตั้งหลังจากได้ชำระค่าติดตั้งแล้ว
- 3) คุณภาพของการรับ-ส่งข้อมูลรวมทั้งความเร็วในการรับ-ส่งข้อมูล
- 4) ระยะเวลาในการตรวจแก้ หลังจากได้แจ้งกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว

ส่วนที่ 4 วิเคราะห์ปัญหาภายในหน่วยงาน เป็นการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 5 ทำการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ โครงข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล

- 1) ความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่ปฏิบัติงานต่อการให้บริการ โครงข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล
- 2) ความรู้ความเข้าใจต่อลักษณะการใช้งานของโครงข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล
- 3) ความรู้ความเข้าใจต่อข้อจำกัดในการให้บริการ โครงข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล
- 4) แนวทางในการแก้ไขปัญหาของพนักงานที่ให้บริการ โครงข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล

ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) เป็นการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารงานวิจัย วารสาร บทความต่าง ๆ รวมทั้งรายงานสถานภาพเลขหมายโทรศัพท์ของ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เป็นต้น

3.3 ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมทั้งหมดมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมทางสถิติช่วยในการวิเคราะห์

1) ลักษณะข้อมูลทั่วไปจะใช้การบรรยายเชิงพรรณนา โดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ และค่ามัธยฐาน

2) การวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ Chi-Square test ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 %

โดยการนำข้อมูลทั้งหมดบันทึกลงรหัสและประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved