

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตระบบ ADSL ของลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีระเบียบวิธีวิจัยดังนี้คือ

3.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้สามารถกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาดังนี้คือ



จากกรอบแนวคิดข้างต้น สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. การมีโปรโมชันในช่วงที่เลือกใช้บริการ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เริ่มเปิดให้บริการอินเทอร์เน็ตระบบ ADSLในเดือนกันยายน พ.ศ.2547 จนถึงเดือนธันวาคม พ.ศ.2549 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีโปรโมชันสำหรับลูกค้า ทั้งหมด 7 รูปแบบคือ

1) Package “สุดคุ้ม 1” (แบบไม่มีเงินใจ) รูปแบบนี้ลูกค้าไม่ต้องชำระค่าธรรมเนียมแรกเข้าจำนวน 1,000 บาท (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)

2) Package “สุดคุ้ม 2” รูปแบบนี้ลูกค้าไม่ต้องชำระค่าธรรมเนียมแรกเข้า จำนวน 1,000 บาท (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) และยังสามารถแลกซื้อโมเด็มได้ในราคาพิเศษ โดยมีเงื่อนไข คือ ระยะเวลาในการใช้บริการต้องไม่น้อยกว่า 1 ปี หากยกเลิกก่อนกำหนดจะต้องเสียค่าปรับเป็นจำนวนเงิน 1,000 บาท

3) Package “สุดคุ้ม 3” รูปแบบนี้ลูกค้าต้องชำระค่าธรรมเนียมแรกเข้าจำนวน 1,000 บาท (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) และยังได้รับสิทธิพิเศษข้อใดข้อหนึ่ง คือ เลือกรับการยกเว้นค่าติดตั้งโทรศัพท์ประจำที่มูลค่า 3,350 บาท หรือเลือกรับ โมเด็มมูลค่า 1,800 บาท โดยมีเงื่อนไข คือ ระยะเวลาในการใช้บริการไม่น้อยกว่า 1 ปี หากยกเลิกก่อนกำหนดจะต้องเสียค่าติดตั้งโทรศัพท์ประจำที่เป็นจำนวนเงิน 3,350 บาท

4) Package “สุดคุ้ม 4” รูปแบบนี้ลูกค้าต้องชำระค่าธรรมเนียมแรกเข้าจำนวน 1,000 บาท (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) แต่ลูกค้าจะได้รับสิทธิพิเศษข้อใดข้อหนึ่ง คือ เลือกรับการยกเว้นค่าบริการรายเดือน 2 รอบบิล หรือเลือกรับ โมเด็มมูลค่า 1,800 บาท โดยมีเงื่อนไข คือ ระยะเวลาในการใช้บริการต้องไม่น้อยกว่า 1 ปี หากยกเลิกก่อนกำหนดจะต้องเสียค่าปรับเป็นจำนวนเงิน 2,000 บาท

5) Package “สุดคุ้ม 5” รูปแบบนี้ลูกค้าต้องชำระค่าธรรมเนียมแรกเข้าจำนวน 2,000 บาท (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) แต่ลูกค้าจะได้รับสิทธิพิเศษข้อใดข้อหนึ่ง คือ เลือกรับการยกเว้นค่าบริการรายเดือน 2 รอบบิล หรือได้รับ โมเด็มมูลค่า 3,100 บาท โดยมีเงื่อนไข คือ ระยะเวลาในการใช้บริการต้องไม่น้อยกว่า 1 ปี หากยกเลิกก่อนกำหนดจะต้องเสียค่าปรับเป็นจำนวนเงิน 2,490 บาท

6) Package “เลือกได้” รูปแบบนี้ลูกค้าไม่ต้องชำระค่าธรรมเนียมแรกเข้า จำนวน 1,000 บาท (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) และได้รับการยกเว้นค่าบริการรายเดือน 1 รอบบิล นอกจากนี้ ยังได้รับสิทธิ์แลกซื้อโมเด็มในราคาพิเศษ โดยมีเงื่อนไข คือ ระยะเวลาในการใช้บริการต้องไม่น้อยกว่า 1 ปี หากยกเลิกก่อนกำหนดจะต้องเสียค่าปรับเป็นจำนวนเงิน 3,000 บาท

7) Package “สิทธิ์พนักงาน” “คนพิการ” และ “Corporate employee” สำหรับข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานเอกชน รูปแบบนี้ลูกค้าต้องชำระค่าธรรมเนียมแรก

เข้าจำนวน 500 บาท (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) และได้รับการยกเว้นค่าใช้บริการรายเดือน 1 รอบบิล นอกจากนี้ยังได้รับสิทธิ์แลกซื้อโมเด็มในราคาพิเศษ โดยมีเงื่อนไข คือ ระยะเวลาในการใช้บริการต้องไม่น้อยกว่า 1 ปี หากยกเลิกก่อนกำหนดจะต้องเสียค่าปรับเป็นจำนวนเงิน 3,000 บาท

ดังนั้น การมีโปรโมชั่นให้เลือกมากมาย จึงมีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการทั้งในระดับความเร็วต่ำและความเร็วสูง

2. ค่าบริการรายเดือน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้กำหนดค่าบริการรายเดือนสำหรับผู้ใช้บริการในระดับความเร็วต่ำ 500 บาทต่อเดือน และความเร็วสูง 1,000 บาทต่อเดือน ดังนั้น ผู้ใช้บริการที่ต้องการเสียค่าบริการรายเดือนก็จะเลือกใช้บริการในระดับความเร็วต่ำมากกว่าในระดับความเร็วสูง

3. การบริการหลังการขาย บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ได้ตั้งหน่วยงานเพื่อให้เป็นศูนย์รับแจ้งเหตุขัดข้องในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตระบบ ADSL โดยผู้ใช้บริการสามารถโทรแจ้งเหตุขัดข้องได้ที่เลขหมาย 11079 หรือ 1177 ตลอด 24 ชั่วโมง ดังนั้น จึงมีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการทั้งในระดับความเร็วต่ำและความเร็วสูง

4. ภาพลักษณ์/ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) หรือเดิมคือ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เป็นองค์กรที่ดำเนินธุรกิจให้บริการด้านสื่อสารโทรคมนาคมยาวนานกว่า 50 ปี ดังนั้น จึงมีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการทั้งในระดับความเร็วต่ำและความเร็วสูง

5. ความเร็วในการรับ-ส่งข้อมูล การบริการอินเทอร์เน็ตในระดับความเร็วสูง สามารถส่งข้อมูลได้คราวละมาก ๆ ได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ และเร็วกว่า 4 เท่าเมื่อเทียบกับในระดับความเร็วต่ำ เนื่องจากมีความเร็วในการรับข้อมูล (Download) เท่ากับ 1,024 กิโลบิตต่อวินาที และความเร็วในการส่งข้อมูล(Upload) เท่ากับ 512 กิโลบิตต่อวินาที ซึ่งในระดับความเร็วต่ำ มีความเร็วในการรับข้อมูล(Download) เพียง 256 กิโลบิตต่อวินาที และความเร็วในการส่งข้อมูล(Upload)เพียง 128 กิโลบิตต่อวินาที ดังนั้น ถ้าผู้ใช้บริการที่ต้องการความเร็วในการรับ-ส่งข้อมูลสูง ผู้ใช้บริการจะเลือกใช้บริการในระดับความเร็วสูงมากกว่าในระดับความเร็วต่ำ

6. ประโยชน์จากการใช้งานที่หลากหลาย การบริการอินเทอร์เน็ตในระดับความเร็วสูงสามารถเชื่อมต่อกับคอมพิวเตอร์ได้มากกว่า เล่น Game online ได้ไม่สะดุด รับชมรายการโทรทัศน์แบบ Real-Time หรือย้อนหลังได้อย่างต่อเนื่องโดยที่ภาพไม่กระตุก หรือจะรับชมวิดีโอ TV หรือเคเบิล TV ผ่านอินเทอร์เน็ตได้ ซึ่งในระดับความเร็วต่ำไม่สามารถทำได้ ดังนั้น ถ้าผู้ใช้บริการต้องการประโยชน์จากการใช้งานที่หลากหลาย ผู้ใช้บริการจะเลือกใช้บริการในระดับความเร็วสูงมากกว่าในระดับความเร็วต่ำ

7. ความรู้ความเข้าใจในการใช้อินเทอร์เน็ตระบบ ADSL บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้จัดทำรายละเอียดเกี่ยวกับการบริการอินเทอร์เน็ตระบบ ADSL เพื่อให้ผู้ที่สนใจสามารถ Download ได้ที่เว็บไซต์ www.tot.co.th ดังนั้น ผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในการใช้อินเทอร์เน็ตระบบ ADSL ที่บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีให้บริการ ก็จะมีผลต่อการเลือกใช้บริการทั้งในระดับความเร็วต่ำและความเร็วสูง

8. ความสะดวกในการขอใช้บริการ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้เพิ่มช่องทางในการขอใช้บริการ อาทิ การขอใช้บริการผ่านเว็บไซต์ www.tot.co.th หรือ สำนักงานบริการลูกค้าของ ทีโอที ใกล้เคียงทุกแห่ง และสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ Call Center 1100 ดังนั้น การมีช่องทางให้กับผู้ให้บริการ ได้เลือกหลายช่องทาง จึงมีผลต่อผู้ให้บริการในการเลือกใช้บริการทั้งในระดับความเร็วต่ำและความเร็วสูง

3.2 สมมติฐานในการศึกษา

ในการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตระบบ ADSL ในระดับความเร็วต่ำและความเร็วสูง มีสมมติฐานดังต่อไปนี้

1. การมีโปรโมชั่นในช่วงที่เลือกใช้บริการ มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับความเร็วต่ำและความเร็วสูง
2. ค่าบริการรายเดือน ถ้าค่าบริการรายเดือนมีราคาถูก ผู้ใช้บริการจะเลือกใช้ในระดับความเร็วต่ำมากกว่าความเร็วสูง
3. การบริการหลังการขาย มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับความเร็วต่ำและความเร็วสูง
4. ภาพลักษณ์/ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับความเร็วต่ำและความเร็วสูง
5. ความเร็วในการรับ-ส่งข้อมูล ถ้าผู้ให้บริการที่ต้องการความเร็วในการรับ-ส่งข้อมูลสูง ผู้ใช้บริการจะเลือกใช้ใช้บริการในระดับความเร็วสูงมากกว่าในระดับความเร็วต่ำ
6. ประโยชน์จากการใช้งานที่หลากหลาย ถ้าผู้ให้บริการต้องการประโยชน์จากการใช้งานที่หลากหลาย ผู้ใช้บริการจะเลือกใช้ใช้บริการในระดับความเร็วสูงมากกว่าในระดับความเร็วต่ำ
7. ความรู้ความเข้าใจในการใช้อินเทอร์เน็ตระบบ ADSL มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับความเร็วต่ำและความเร็วสูง
8. ความสะดวกในการขอใช้บริการ มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับความเร็วต่ำและความเร็วสูง

3.3 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษา โดยทำการสอบถามลูกค้าผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตระบบ ADSL ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 300 ตัวอย่าง ด้วยวิธีสุ่มแบบบังเอิญตาม ศูนย์บริการลูกค้าของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ห้างสรรพสินค้า ตลาดสด สถาบันการศึกษา หอพัก เป็นต้น ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มผู้ใช้บริการในระดับความเร็วต่ำ จำนวน 150 ตัวอย่าง และกลุ่มผู้ใช้บริการในระดับความเร็วสูง จำนวน 150 ตัวอย่าง

3.4 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

- 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ทำการสอบถามโดยการสุ่มตัวอย่างจากลูกค้าผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตระบบ ADSL ในระดับความเร็วต่ำ จำนวน 150 ตัวอย่าง และความเร็วสูง จำนวน 150 ตัวอย่าง
- 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าจากเอกสาร หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ บทความที่เกี่ยวข้อง และการค้นคว้าผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต

3.5 วิธีการและสถิติที่ใช้ในการศึกษา

1) การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับความเร็วต่ำและความเร็วสูงของลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วยปัจจัย 8 ปัจจัย ดังนี้คือ ปัจจัยด้านการมีโปรโมชันในช่วงที่เลือกใช้บริการ ปัจจัยด้านค่าบริการรายเดือน ปัจจัยด้านการบริการหลังการขาย ปัจจัยด้านภาพลักษณ์/ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ปัจจัยด้านความเร็วในการรับ-ส่งข้อมูล ปัจจัยด้านประโยชน์จากการใช้งานที่หลากหลาย ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในการใช้อินเทอร์เน็ตระบบ ADSL และปัจจัยด้านความสะดวกในการขอใช้บริการ

ในหัวข้อนี้ทำการออกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ โดยสอบถามว่าปัจจัยทั้ง 8 ปัจจัยดังกล่าวข้างต้นมีผลหรือไม่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ความถี่และร้อยละ และยังทำการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในระดับความเร็วต่ำและความเร็วสูง เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ และรายได้ โดยใช้สถิติไควสแควร์ (χ^2)

2) ในการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในระดับความเร็วต่ำและความเร็วสูง ของลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วยหัวข้อ

ดังต่อไปนี้ วัตถุประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ต ช่วงเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นประจำ ระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อครั้ง ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตต่อหนึ่งสัปดาห์ และวิธีการชำระค่าบริการรายเดือน

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) และนำเสนอข้อมูลในรูปของตารางแจกแจงความถี่ และร้อยละ

3) ในการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตระบบ ADSL ของผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่าง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถวัดระดับความพึงพอใจออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการขาย และด้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้ลูกค้าตอบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก ปานกลาง และน้อย โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ความพึงพอใจ	คะแนน
มาก	5
ปานกลาง	3
น้อย	1

โดยนำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย โดยมีผลของค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
มากกว่า 4	มาก
2.7 – 3.9	ปานกลาง
1 – 2.6	น้อย