

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

#### ขอบเขตการศึกษา

##### 1. ขอบเขตเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ จะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และได้กำหนดขอบเขตตามกลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ ซึ่งใช้ส่วนประสมทางการตลาดที่ประกอบไปด้วยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ เช่น ความชัดเจนของใบแจ้งค่าใช้บริการ ด้านราคา เช่น การคิดค่าธรรมเนียมในการชำระค่าบริการ 10 บาท ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เช่น ความสะดวกในการชำระเงินในรูปแบบต่างๆ ที่บริษัทให้บริการในขณะนี้ ด้านการส่งเสริมการตลาดเช่น มีการประชาสัมพันธ์ในเรื่องการชำระเงินที่ชัดเจนเพียงใด ด้านบุคคล เช่น ความพร้อมในการบริการของพนักงาน ด้านหลักฐานทางกายภาพ เช่น ความสะดวกสบายในศูนย์บริการหรือการจัดที่จอดรถ และด้านกระบวนการ เช่น การจัดลำดับคิวความสะดวกรวดเร็ว เป็นต้น

##### 2. ขอบเขตประชากร

การศึกษาครั้งนี้ ทำการศึกษาจากลูกค้าผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ณ วันที่ 1 กันยายน 2547 จำนวน 49,900 เลขหมาย

## วิธีการศึกษา

### 1. การกำหนดขนาดตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้ ทำการกำหนดตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan (สุจิตรา บุญรัตน์พันธ์, 2542 อ้างจาก ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์, 2529: 458) จากจำนวนประชากร 49,900 เลขหมาย ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 381 เลขหมาย หลังจากนั้นนำขนาดกลุ่มตัวอย่างมากำหนดสัดส่วนตามเลขหมายในแต่ละพื้นที่ความรับผิดชอบของศูนย์บริการลูกค้า ทศท ทั้ง 4 แห่ง ทำการเก็บข้อมูล โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) จนครบจำนวนที่ต้องการ ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนเลขหมายของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ และขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ศูนย์บริการลูกค้า (ชื่อเดิม)	จำนวนเลขหมายที่เปิดให้บริการ	จำนวนตัวอย่าง
ช่างม่อย (เชียงใหม่ 1)	4,611	35
ช่างเผือก (เชียงใหม่ 2)	17,276	132
วัดเกต (เชียงใหม่ 3)	12,171	93
ช่างคลาน (เชียงใหม่ 4)	15,842	121
รวม	49,900	381

ที่มา : ฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (2547 : ออนไลน์)

และเพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการชำระค่าบริการ โทรศัพท์ในแต่ละวิธี จึงได้แบ่งจำนวนตัวอย่างโดยการแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามวิธีการชำระเงินในรูปแบบต่างๆ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 จำนวนขนาดตัวอย่าง จำแนกตามรูปแบบการชำระเงิน

รูปแบบการชำระเงิน	คำอธิบายเรื่องประชากร	จำนวนตัวอย่าง
1. ชำระด้วยตนเอง ณ ศูนย์บริการลูกค้า ทศท ในเขต อ.เมือง	ไม่ทราบจำนวนประชากรที่มาชำระเงินที่แน่นอน ดังนั้นจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญและจัดเก็บแบบสอบถาม ณ ศูนย์บริการลูกค้า ทศท และส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์	127
2. ชำระด้วยตนเอง ณ ร้านสะดวกซื้อ ที่ทำการไปรษณีย์ หรือเคาน์เตอร์ธนาคาร ในเขต อ.เมือง	ไม่ทราบจำนวนประชากรที่มาชำระเงินที่แน่นอน ดังนั้นจึงใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญโดยจัดเก็บแบบสอบถาม ณ ร้านสะดวกซื้อ ที่ทำการไปรษณีย์ และเคาน์เตอร์ธนาคารต่าง ๆ	127
3. ชำระด้วยวิธีการหักผ่านบัญชีธนาคารและบัตรเครดิต	จัดส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์โดยสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญจากเลขหมายที่มีสถานะประเภทหักผ่านธนาคารและบัตรเครดิต	127
รวม		381

ส่วนรูปแบบการชำระเงินด้วยตนเองของลูกค้าด้วยวิธีชำระผ่านเว็บไซต์ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) นั้น เนื่องจากการชำระเงินในรูปแบบใหม่ ยังไม่เป็นที่นิยมจึงมีผู้ใช้บริการน้อย(จากการสัมภาษณ์ลูกค้าในเดือน ธันวาคม 2547 ) ดังนั้น จึงขอสอบถามแทรกในแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 วิธีข้างต้น

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล ในการศึกษาครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 แหล่ง ได้แก่

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากการออกแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่เป็นคู่สัญญาเช่าเลขหมายโทรศัพท์ของ บมจ. ทศท คอร์ปอเรชั่น จำนวน 381 เลขหมาย โดยวิธีจัดส่งแบบสอบถามไปยังลูกค้าทางไปรษณีย์ จัดเก็บ ณ ศูนย์บริการลูกค้า ทศท รวมถึงจัดเก็บ ณ จุดบริการรับชำระเงินต่าง ๆ เช่น ที่ทำการไปรษณีย์ ร้านสะดวกซื้อ

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ทำการศึกษาค้นคว้าจากตำรา หนังสือ วิทยานิพนธ์ รายงานผลการดำเนินงานและเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการชำระค่าใช้บริการ  
โทรศัพท์ของลูกค้า บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การนำเสนอเป็นตาราง ร้อยละ (Percentage) ความถี่ (Frequency) และค่าเฉลี่ย (Mean) โดยการวัดระดับความคิดเห็นจะใช้มาตรวัดของ ลิเคิร์ต (Likert ' s Scale) 5 ระดับ (กฤษณี เวชสาร, 2540 : 108 – 110) และแต่ละระดับมีคะแนน ดังต่อไปนี้

ระดับความพึงพอใจ	ระดับ
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ค่าเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลความหมายได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.50 - 5.00	มากที่สุด
3.50 - 4.49	มาก
2.50 - 3.49	ปานกลาง
1.50 - 2.59	น้อย
1.00 - 1.49	น้อยที่สุด

### 5. ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ดำเนินการศึกษาตั้งแต่ เดือน มิถุนายน 2548 ถึง เดือน ตุลาคม 2548