

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในข่าวสาร CAT Telecom ของประชาชนจังหวัดเชียงใหม่” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศจาก CAT Telecom ของประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่ 2) การใช้ประโยชน์ในข่าวสาร ด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศจาก CAT Telecom ของประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่ 3) ความพึงพอใจต่อข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT Telecom ของประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ ลูกค้าผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศของ CAT Telecom ที่อาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีจำนวน 23 อำเภอคือ อำเภอเมืองเชียงใหม่ อำเภอสันทราย อำเภอสันกำแพง อำเภอหางดง อำเภอแม่ใจ อำเภอแม่ริม อำเภอดอยสะเก็ด อำเภอสารภี อำเภอจอมทอง อำเภอแม่แจ่ม อำเภอเชียงดาว อำเภอแม่แตง อำเภอสะเมิง อำเภอฝาง อำเภอแม่อาว อำเภอพร้าว อำเภอสันป่าตอง อำเภอเวียงแหง อำเภอไชยปราการ อำเภอแม่วาง อำเภอดอยเต่า อำเภอฮอด อำเภออมก๋อย และ 2 กิ่งอำเภอคือ กิ่งอำเภอดอยหล่อ และกิ่งอำเภอแม่ออน

##### 1.2 กลุ่มตัวอย่าง

**1.2.1 ขนาดกลุ่มตัวอย่าง** ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของทาจียามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนไม่เกิน  $\pm 5\%$  ที่ระดับนัยสำคัญ โดยได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

**1.2.2 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง** เนื่องจากจังหวัดเชียงใหม่มีพื้นที่กว้างขวางกระจัดกระจายจึงเป็นข้อจำกัดในการวิจัย ผู้วิจัยจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงลูกค้าผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศของ CAT Telecom ที่มีเกณฑ์ดังต่อไปนี้

1) ต้องเป็นกลุ่มลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ที่สามารถรับข่าวสารของ CAT Telecom จากการส่งข่าวสารการเผยแพร่โฆษณา การประชาสัมพันธ์ด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ จาก CAT Telecom ไปถึงกลุ่มลูกค้า

2) เป็นพื้นที่ที่มีเทคโนโลยีให้สามารถเลือกใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศของ CAT Telecom ได้หลายรูปแบบ ได้แก่ รูปแบบเรียกผ่านรหัส 001 รหัส 009 การเรียกผ่านบัตรโทรศัพท์ THAI CARD บัตรโทรศัพท์ PHONE NET

3) เป็นพื้นที่ที่ขยายโอกาสการเพิ่มรายได้ต่อไปในอนาคตของ CAT Telecom โดยกลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่อยู่ในเมืองเชียงใหม่เป็นหลัก ส่วนในพื้นที่ตามสภาพทางภูมิศาสตร์ที่อยู่ห่างไกลออกไปจากเมืองเชียงใหม่มาก ส่วนใหญ่จะมีลูกค้าใช้บริการน้อยราย การเผยแพร่โฆษณาประชาสัมพันธ์ข่าวสารไม่ครอบคลุมถึงจะไม่นำมาศึกษาวิจัย

4) เป็นอำเภอที่มีกลุ่มลูกค้าผู้ใช้บริการตั้งแต่ 2,000 คนขึ้นไป

จากหลักเกณฑ์ข้างต้นจะได้อำเภอที่เป็นกลุ่มตัวแทนจำนวน 8 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอดอยสะเก็ด อำเภอหางดง อำเภอสารภี อำเภอสันทราย อำเภอสันกำแพง อำเภอแม่โจ้ และอำเภอแม่ริม เมื่อคัดเลือกได้ 8 อำเภอแล้วจึงพิจารณาคัดเลือกเดือนสิงหาคม 2550 ที่มีความเหมาะสมกับช่วงระยะเวลาที่เริ่มทำงานวิจัยเป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีลูกค้ากลุ่มผู้ใช้บริการด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศจาก CAT Telecom รวมทั้งสิ้นจำนวน 117,444 คน (สำนักงานบริการลูกค้า กสท เชียงใหม่ หรือ CAT Telecom เชียงใหม่ 2550) เป็น 100% ทำเป็นสัดส่วน 400 คน และนำจำนวนผู้ใช้บริการในแต่ละอำเภอมาเฉลี่ยเป็นสัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้สัดส่วนจำนวนจากแต่ละอำเภอมาเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังตารางที่

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนและร้อยละของการเลือกตัวอย่างผู้ใช้บริการ

เขตพื้นที่	ผู้ใช้บริการ		จำนวนสัดส่วนคัดเลือก เป็นกลุ่มตัวอย่าง (คน)
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	
อำเภอเมือง	76,827	65.42	262
อำเภอกอซ่งเตี	3,404	2.90	12
อำเภอหางดง	7,442	6.34	25
อำเภอสาร์ภี	5,817	4.95	20
อำเภอสันทราย	9,048	7.70	31
อำเภอสันกำแพง	6,454	5.50	22
อำเภอแม่ใจ	2,472	2.10	8
อำเภอแม่ริม	5,980	5.09	20
<b>รวม</b>	<b>117,444</b>	<b>100</b>	<b>400</b>

## 2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ ลักษณะประชากร ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และพฤติกรรมกาเปิดรับข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศจาก CAT Telecom ของประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจในข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศจาก CAT Telecom ของประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่

## 3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งคำถามออกเป็น 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 คำถามข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจาก CAT Telecom ด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์ในข่าวสารจาก CAT Telecom ด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อข่าวสาร CAT Telecom ด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ

โดยคำถามส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 เป็นคำตอบแบบให้เลือกราคาส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 เป็นคำตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยได้กำหนดค่าคะแนนออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่

- 5 หมายถึง การใช้ประโยชน์/มีความพึงพอใจต่อข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศในระดับ มากที่สุด
- 4 หมายถึง การใช้ประโยชน์/มีความพึงพอใจต่อข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศในระดับ มาก
- 3 หมายถึง การใช้ประโยชน์/มีความพึงพอใจต่อข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศในระดับ ปานกลาง
- 2 หมายถึง การใช้ประโยชน์/มีความพึงพอใจต่อข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศในระดับ น้อย
- 1 หมายถึง การใช้ประโยชน์/มีความพึงพอใจต่อข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศในระดับ น้อยที่สุด

เกณฑ์ในการแปลความหมายข้อมูลโดยใช้มาตราส่วนประมาณค่าตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) (อ้างใน บุญศรี พรหมมาพันธ์, 2547: 231)

- คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายความว่า การใช้ประโยชน์/มีความพึงพอใจต่อข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศในระดับมากที่สุด
- คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายความว่า การใช้ประโยชน์/มีความพึงพอใจต่อข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศในระดับมาก

- คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายความว่า การใช้ประโยชน์/มีความพึงพอใจต่อข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศในระดับปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายความว่า การใช้ประโยชน์/มีความพึงพอใจต่อข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศในระดับน้อย
- คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายความว่า การใช้ประโยชน์/มีความพึงพอใจต่อข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศในระดับน้อยที่สุด

#### 4. การทดสอบความตรงและความเที่ยงของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้มีการทดสอบความตรง (Validity) และความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถามซึ่งใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษาวิจัยครั้งนี้

**4.1 การทดสอบความตรง (Validity)** โดยการนำแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบในด้านความตรงของเนื้อหาและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ เพื่อขอคำแนะนำ และนำไปปรับปรุงแก้ไข

**4.2 การทดสอบความเที่ยง (Reliability)** โดยการนำแบบสอบถามจากส่วนที่ 3 การใช้ประโยชน์ในข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศจาก CAT Telecom ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศจาก CAT Telecom ไปทดสอบ (Pre-Test) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน ด้วยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (อ้างในประยูร อาษานาม, 2544) ได้ค่าความเที่ยง = 0.91

#### 5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูล โดยการส่งแบบสอบถามจำนวน 750 ชุด ไปยังที่อยู่ของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศของ CAT Telecom และได้รับกลับมาจำนวน 417 ชุด และเนื่องจากมีแบบสอบถามที่มีข้อมูลไม่สมบูรณ์ จำนวน 17 ชุด จึงได้คัดออก และมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับและนำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ

## 6. การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากได้เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้อง แล้วนำไปลงรหัส และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำผลการวิเคราะห์มาจัดทำตารางเพื่อเสนอ และสรุปผลการวิเคราะห์

6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติอ้างอิง ได้แก่ t-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)