

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “การรับรู้ พฤติกรรมการใช้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค” เป็นการศึกษาถึงการรับรู้เกี่ยวกับบริการของสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ตลอดจนความพึงพอใจในการให้บริการ รวมทั้งความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานบริการลูกค้าของสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค โดยผู้ศึกษาได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยดังต่อไปนี้

รูปแบบการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ใช้การวัดผลเพียงครั้งเดียว (One-shot case study) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และให้ผู้ตอบกรอกแบบสอบถามเอง (Self-administered Questionnaire)

ประชากรที่ศึกษา

ประชากรที่ศึกษาในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ในเขตกรุงเทพมหานคร เดือนพฤศจิกายน ในปี 2549 มีจำนวนทั้งสิ้น 170,578 คน (“สำนักงานบริการลูกค้าดีแทค,” ออนไลน์, 2549)

กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษาในการศึกษาครั้งนี้ คือ จำนวนผู้ให้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ในเขตกรุงเทพมหานคร เดือนพฤศจิกายน ในปี 2549 มีจำนวนทั้งสิ้น 170,578 คน นำมาคำนวณหาขนาดของกลุ่มที่น้อยที่สุด ที่จะยอมรับได้ว่ามากพอที่จะใช้เป็นตัวแทนของประชากรได้ตามสูตร

ทาโร ยามาเนะ (Taro Yamane, 1973, p. 727) กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% โดยกำหนดความผิดพลาดไม่เกิน 5% หรือที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{สูตรของ Taro Yamane: } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยที่ n = จำนวนตัวอย่าง

e = ค่าความคลาดเคลื่อนจากการประมาณค่า

N = จำนวนประชากรในการศึกษา

$$\text{แทนค่าตามสูตร } n = \frac{170,578}{1 + (170,578 \times 0.05^2)}$$

$$n = 399.06$$

จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษารั้งนี้ เป็นจำนวน 399.06 คน แต่เพื่อความสะดวกในการคิดคำนวณค่าทางสถิติ ผู้ศึกษาจึงเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 400 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) โดยการสุ่มตัวอย่าง มี 2 ขั้นตอน ซึ่งมีรายละเอียดของขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีการจับสลากจากจำนวนสาขาที่เปิดให้บริการทั้งสิ้น 11 สาขา เฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ได้สาขาที่มาเป็นตัวแทนจำนวน 5 สาขา จากแต่ละโซนของสำนักงานบริการลูกค้าดีแทคที่เปิดให้บริการลูกค้าทั้งหมด 5 โซน ซึ่งมีรายละเอียดของการแบ่งโซนของสำนักงานบริการลูกค้าดีแทคที่เปิดให้บริการลูกค้า จำนวน 5 โซน ดังต่อไปนี้

โซนที่ 1 ได้แก่ สาขาอาคารชัย (สำนักงานใหญ่) สาขาเอสซีบี

โซนที่ 2 ได้แก่ สาขาศรีนครินทร์ สาขาซีคอนสแควร์

โซนที่ 3 ได้แก่ สาขาฟิวเจอร์รังสิต สาขาแพชั่นไฮสแลนด์

โซนที่ 4 ได้แก่ สาขาเดอะมอลล์บางแค สาขาเซ็นทรัลปิ่นเกล้า สาขาเซ็นทรัลพระราม 2

โซนที่ 5 ได้แก่ สาขาเซ็นทรัลเวิร์ล สาขาสยามพารากอน

ผลการจับสลากได้สาขาที่มาเป็นตัวแทน ดังนี้

1. สาขาที่แจกแบบสอบถาม โซนที่ 1 คือ สาขาอาคารชัย

2. สาขาที่แจกแบบสอบถาม โซนที่ 2 คือ สาขาศรีนครินทร์

3. สาขาที่แจกแบบสอบถาม โชนที่ 3 คือ สาขาฟิวเจอร์รังสิต
4. สาขาที่แจกแบบสอบถาม โชนที่ 4 คือ สาขาเดอะมอลล์บางแค
5. สาขาที่แจกแบบสอบถาม โชนที่ 5 คือ สาขาเซ็นทรัลเวิร์ล

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยเก็บข้อมูลจาก 5 สาขา ที่มีการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทคในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งแต่ละสาขาจะใช้กลุ่มตัวอย่างสาขาละ 80 คน เท่า ๆ กัน โดยจะทำการสอบถามคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง (Screening Question) ก่อนว่า ท่านเป็นผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทคและเป็นผู้ใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ใช่หรือไม่ ถ้าใช่ จึงแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างนั้นกรอกแบบสอบถามเอง โดยเน้นกลุ่มตัวอย่างที่มีความเต็มใจที่จะตอบแบบสอบถาม เพื่อที่จะทำให้ผลการวิจัยมีความน่าเชื่อถือมากที่สุด

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วยคำถามแบบปลายเปิด (Open-Ended Questions) 1 ข้อ และคำถามปลายปิด (Close-Ended Questions) 14 ข้อ รวมคำถามทั้งสิ้น 15 ข้อ โดยแบ่งโครงสร้างคำถามออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์

เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ส่วนตัว เป็นแบบเลือกตอบ ดังนี้

1. เพศ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่
 - กลุ่มที่ 1 เพศชาย
 - กลุ่มที่ 2 เพศหญิง
2. อายุ แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่
 - กลุ่มที่ 1 ต่ำกว่า 20 ปี
 - กลุ่มที่ 2 20-29 ปี
 - กลุ่มที่ 3 30-39 ปี
 - กลุ่มที่ 4 40-49 ปี
 - กลุ่มที่ 5 มากกว่า 49 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพการสมรส แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

- กลุ่มที่ 1 โสด
- กลุ่มที่ 2 สมรส
- กลุ่มที่ 3 หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่

- กลุ่มที่ 1 ประถมศึกษา
- กลุ่มที่ 2 มัธยมศึกษา
- กลุ่มที่ 3 อนุปริญญา / ปวส.
- กลุ่มที่ 4 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
- กลุ่มที่ 5 สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ แบ่งออกเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่

- กลุ่มที่ 1 ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- กลุ่มที่ 2 พนักงานบริษัท / ลูกจ้าง
- กลุ่มที่ 3 ประกอบธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย
- กลุ่มที่ 4 แม่บ้าน
- กลุ่มที่ 5 นักเรียน / นักศึกษา
- กลุ่มที่ 6 อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. รายได้ส่วนตัวต่อเดือน แบ่งออกเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่

- กลุ่มที่ 1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท
- กลุ่มที่ 2 10,001-20,000 บาท
- กลุ่มที่ 3 20,001-30,000 บาท
- กลุ่มที่ 4 30,001-40,000 บาท
- กลุ่มที่ 5 40,001-50,000 บาท
- กลุ่มที่ 6 มากกว่า 50,000 บาท

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับบริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค

เป็นคำถามเกี่ยวกับการรับรู้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ผ่านสื่อประเภทต่าง ๆ ได้แก่ การรับรู้เกี่ยวกับบริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ผ่านสื่อบุคคล และผ่านสื่อเฉพาะกิจ และคำถามเกี่ยวกับบริการที่ผู้ใช้บริการรู้จัก ให้เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ ดังนี้

7. การรับรู้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทคผ่านสื่อ 2 ประเภท ต่อไปนี้

7.1 การรับรู้เกี่ยวกับบริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทคผ่านสื่อบุคคล แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 ครอบครัว

กลุ่มที่ 2 เพื่อน / เพื่อนบ้าน / เพื่อนร่วมงาน

กลุ่มที่ 3 เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าในสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค

กลุ่มที่ 4 บุคคลอื่น ๆ โปรดระบุ.....

7.2 การรับรู้เกี่ยวกับบริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ผ่านสื่อเฉพาะกิจ

แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 แผ่นโปสเตอร์

กลุ่มที่ 2 แผ่นพับ / ใบปลิว

กลุ่มที่ 3 สื่อติด ณ จุดบริการลูกค้า

กลุ่มที่ 4 ป้ายไฟสัญลักษณ์ดีแทค ป้ายสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ณ หน้า

สถานที่ตั้งของแต่ละสาขา

กลุ่มที่ 5 สื่ออื่น ๆ ในสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค

โปรดระบุ.....

8. บริการที่ผู้ใช้บริการรู้จัก แบ่งออกเป็น 5 ข้อ ให้เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

8.1 บริการชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค

8.2 บริการเปลี่ยนแปลงสัญญาและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค เช่น จดทะเบียนใหม่ โอนสิทธิ์ ย้ายจุดจดทะเบียน ระบุการใช้บริการชั่วคราว ยกเลิกการใช้งาน บริการชั่วคราว ทำซิมการ์ด (Sim Card) ใหม่หมายเลขเดิม เช็คซิมการ์ด (Sim Card) เปลี่ยนที่อยู่ ในใบแจ้งค่าบริการแก้ไขค่านำหน้า หรือแก้ไข ชื่อ-นามสกุล สมัครง่ายเล็ก บริการเสริม เป็นต้น

8.3 บริการยกเลิกการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค

8.4 บริการจำหน่ายเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค

8.5 บริการซ่อมเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค

เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทคประกอบด้วยคำถามดังต่อไปนี้ ช่วงเวลาที่ใช้บริการบ่อยที่สุด จุดที่ใช้บริการบ่อยที่สุด จำนวนรายการในการใช้บริการแต่ละครั้ง เป็นแบบเลือกตอบ ดังนี้

9. บริการที่ผู้ให้บริการเคยใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แบ่งออกเป็น 5 ข้อ ให้เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

9.1 บริการชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค

9.2 บริการเปลี่ยนแปลงสัญญาและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค เช่น จดทะเบียนใหม่ โอนสิทธิ์ ย้ายจุดจดทะเบียน ระบุการใช้บริการชั่วคราว ยกเลิกระงับการใช้บริการชั่วคราว ทำซิมการ์ด (Sim Card) ใหม่หมายเลขเดิม เซ็คซิมการ์ด (Sim Card) เปลี่ยนที่อยู่ ในใบแจ้งค่าบริการแก้ไขค่านำหน้า หรือแก้ไข ชื่อ-นามสกุล สมัครง่ายบริการเสริม เป็นต้น

9.3 บริการยกเลิกการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค

9.4 บริการจำหน่ายเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค

9.5 บริการซ่อมเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค

10. ช่วงเวลาที่ไปใช้บริการบ่อยที่สุด

10.1 ช่วงเช้า 09.01-12.00 น.

10.2 ช่วงบ่าย 12.01-15.00 น.

10.3 ช่วงเย็น 15.01-18.00 น.

10.4 ช่วงค่ำ 18.01-21.00 น.

11. ท่านใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทคบริเวณใด บ่อยที่สุด

11.1 บริเวณใกล้บ้าน

11.2 บริเวณใกล้ที่ทำงาน/สถานศึกษา

11.3 บริเวณเส้นทางที่ผ่านประจำ

11.4 อื่น ๆ โปรด ระบุ

12. การใช้บริการในแต่ละครั้ง ท่านมาดำเนินการจำนวนกี่รายการ

12.1 จำนวน 1 รายการ

12.2 จำนวน 2-3 รายการ

12.3 จำนวนมากกว่า 3 รายการ ขึ้นไป

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค

เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทคของผู้ตอบแบบสอบถาม มากน้อยเพียงใด เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ดังต่อไปนี้

13. ความพึงพอใจในการให้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทคมีจำนวน 8 ข้อย่อย ดังนี้

13.1 มีประเภทบริการหลากหลายและครบถ้วน ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

13.2 การให้บริการมีความน่าเชื่อถือ / น่าไว้วางใจ

13.3 รูปแบบการบริการทันสมัย / มีการนำเทคโนโลยีทันสมัยมาให้บริการ

13.4 ให้บริการรวดเร็วทันใจ / ไม่ต้องรอนาน

13.5 ความเหมาะสมของการคิดอัตราค่าบริการแต่ละประเภท

13.6 กิจกรรมส่งเสริมการขายและโฆษณา

13.7 ท่าเลที่ตั้งสะดวกที่จะมาชำระค่าบริการ เช่น มีจำนวนสาขาที่ให้บริการ

13.8 สภาพและบรรยากาศของสถานที่ให้บริการภายในสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค

เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทคมากน้อยเพียงใด เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) ดังต่อไปนี้

14. ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค มีจำนวน 5 ข้อย่อย ดังนี้

14.1 ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น

14.2 มีอัธยาศัยไมตรีกล่าวทักทายผู้ใช้บริการด้วยวาจาสุภาพอ่อนน้อม

14.3 ให้ความช่วยเหลือลูกค้าเมื่อมีข้อสงสัยในการให้บริการอย่างเป็นกันเอง

14.4 เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าแต่งกายสุภาพเรียบร้อย

14.5 มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค และความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ซึ่งแบ่งระดับออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งกำหนดตามความมากน้อย ดังต่อไปนี้

มากที่สุด	ให้	5	คะแนน
มาก	ให้	4	คะแนน
ปานกลาง	ให้	3	คะแนน
น้อย	ให้	2	คะแนน
น้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

นอกจากนี้ ยังกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยโดยเฉลี่ย ของมาตราส่วนประเมินค่าทางสถิติคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic Mean) โดยกำหนดช่วงของการวัด คือ

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

ผู้ศึกษาได้นำค่าเฉลี่ย เพื่อใช้บรรยายค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค และความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21-5.00	คะแนน	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41-4.20	คะแนน	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61-3.40	คะแนน	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81-2.60	คะแนน	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00-1.80	คะแนน	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

และคำถามแบบปลายเปิด 1 ข้อ เพื่อเสนอข้อแนะนำเพิ่มเติม และปรับปรุงบริการของบริษัทต่อไป

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และหาความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถามดังต่อไปนี้

1. การทดสอบการเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นหาความเที่ยงตรง โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษารายงานโครงการเฉพาะบุคคล พิจารณาตรวจ

สอบในด้านความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โครงสร้างของแบบสอบถาม และความเหมาะสมของถ้อยคำที่ใช้ โดยได้รับคำแนะนำให้ปรับปรุงเนื้อหา และถ้อยคำภาษาที่ใช้ในบางข้อคำถามให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามในส่วนของเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในบริการ ไปปรึกษากับกรรมการนิพนธ์ภายนอก โดยให้ตรวจสอบความถูกต้องในด้านความเที่ยงตรงของเนื้อหา เพื่อขอคำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไข แล้วจึงนำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบความเที่ยงตรงที่เรียบร้อยแล้วไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริง

2. การหาความน่าเชื่อถือ (Reliability) นำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pre-test) กับกลุ่มผู้ให้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทคจำนวน 30 ชุด เพื่อทดลองตอบแบบสอบถามและนำแบบสอบถามไปแก้ไขข้อบกพร่อง ก่อนที่จะเก็บข้อมูลจริงกับกลุ่มตัวอย่างในสาขาจริง 5 สาขา (ตามเขตที่กำหนด) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของผลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม ในตอนที่ 4-5 ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของครอนบาค (Cronbach Alpha) โดยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ได้ผลของเครื่องมือทั้งฉบับเท่ากับ 0.806 ซึ่งถือว่าค่าเชื่อมั่นอยู่ในเกณฑ์ที่สูง กล่าวคือสามารถนำเครื่องมือนี้ไปเก็บรวบรวมข้อมูลได้จริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีแหล่งที่มา ได้แก่

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้มาจากการสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสอบถาม ทั้งนี้ในการสอบถามจะมอบแบบสอบถามให้ผู้ได้รับการคัดเลือกเป็นตัวอย่างกรอกเอง และมีผู้วิจัยเก็บข้อมูลให้ความกระจ่างเพิ่มเติมในกรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เข้าใจวิธีการตอบแบบสอบถาม

กรรมวิธีทางข้อมูล

หลังจากที่ได้เก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมด และได้ตรวจสอบความถูกต้องแล้ว ผู้ศึกษาจึงได้นำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1. ทำการลงรหัส (Coding) ในแบบสอบถามทุกฉบับ
2. คัดลอกรหัสที่ลงรหัสไว้เรียบร้อยแล้วในแบบฟอร์มการลงรหัส เพื่อบันทึกลงบนแผ่นบันทึกข้อมูล
3. นำข้อมูลที่บันทึกไว้มาประมวลผล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 13.0 for Window
4. นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ (Print- out) มาแปลความหมายแล้วบันทึกข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ มี 2 ประเภท คือ

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) แสดงค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำเสนอในรูปแบบภูมิและตารางประกอบคำบรรยาย แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังต่อไปนี้

- 1.1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค
- 1.2 ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับบริการของสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค
- 1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค
- 1.4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค
- 1.5 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามในสมมติฐานต่าง ๆ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทคที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ ใช้สถิติการทดสอบค่าไคสแควร์ (Chi-Square)

สมมติฐานที่ 2 ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทคที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ ใช้สถิติการทดสอบค่า t-test ระหว่างตัวแปรเพศกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค และใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ระหว่างตัวแปร อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพ กับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค

สมมติฐานที่ 3 ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทคที่มีพฤติกรรมการใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ ใช้สถิติการทดสอบค่า t-test ระหว่างตัวแปรประเภทบริการที่เคยใช้ กับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค และใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ระหว่างตัวแปร ช่วงเวลาที่ใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ และจำนวนรายการที่ใช้บริการ กับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค