

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอำเภอเมือง เชียงใหม่ที่มีต่อบริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการศึกษาไว้ ดังต่อไปนี้

- 3.1 ขอบเขตการศึกษา ได้แก่ ขอบเขตเนื้อหา ขอบเขตประชากร ขนาดตัวอย่าง และวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง
- 3.2 วิธีการศึกษา ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา และการวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.3 สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล
- 3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการ

3.1 ขอบเขตการศึกษา

3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย ความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึก และแนวโน้มพฤติกรรมของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในอำเภอเมือง เชียงใหม่ที่มีต่อ บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยคำนึงถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ

3.1.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งระบบชำระค่าบริการล่วงหน้า (Prepaid) และชำระค่าบริการแบบเหมาจ่ายรายเดือน (Postpaid) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ที่ใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ ของผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีอยู่ 1,200 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552) (ฝ่ายการตลาด แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส บมจ., 2552: เพิ่มข้อมูลคอมพิวเตอร์)

3.1.3 ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ขนาดตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้เท่ากับ 300 ราย ซึ่งคำนวณจากสูตร Taro Yamane ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานเท่ากับ 5% (บุญธรรม กิจปรีดา บริสุทธิ, 2547) ดังนี้

$$n = \frac{N}{(1 + Ne^2)}$$

โดยที่ n คือ จำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N คือ จำนวนประชากร
 e คือ ความน่าจะเป็นของความผิดพลาดที่ยอมรับให้เกิดขึ้น 0.05

จากการแทนค่า

$$N = \frac{1,200}{(1 + 1,200 \times 0.05^2)}$$

$$= 300$$

ในการศึกษาครั้งนี้ จะเก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่มาใช้บริการจากสำนักงานบริการสาขาเชียงใหม่ ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

3.2 วิธีการศึกษา

3.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลทัศนคติผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถาม

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า หาข้อมูลจากเอกสาร บทความทางวิชาการ หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เว็บไซต์ และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับ ทัศนคติของ ผู้ใช้ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอำเภอเมือง เชียงใหม่ที่มีต่อบริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทัศนคติที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7P's) ของบริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบของทัศนคติ ได้แก่

ก. ด้านความรู้ความเข้าใจ (ความเชื่อ)

ข. ด้านความชอบ (ความรู้สึกรัก)

ค. และด้านแนวโน้มพฤติกรรม

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นการให้เลือกตอบ ซึ่งแต่ละข้อมีคำตอบในเลือกแบบมาตราส่วนประมาณค่าแบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ (สุดา สุวรรณภิญโญ และคณะ, 2548: 181) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามความคิดเห็น และมีเกณฑ์ให้คะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	= 5
เห็นด้วย	= 4
ไม่แน่ใจ	= 3
ไม่เห็นด้วย	= 2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	= 1

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการด้าน Non-Voice และ บริการสามจี เอสเอ็มแอดวานซ์

3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) นำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์ผลหาค่าเฉลี่ย แล้วแปลความหมายตามเกณฑ์ โดยแบ่งเป็น 5 ชั้น กำหนดให้ทุกชั้นมีความกว้างเท่า ๆ กัน ซึ่งมีความกว้างชั้นละ 0.80 คะแนน (สุดา สุวรรณภิญโญ และคณะ, 2548: 181) จึงได้เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	ความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง
ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	ความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	ความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจ
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	ความคิดเห็นในระดับไม่เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	ความคิดเห็นในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3.3 สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. คณะบริหารธุรกิจมหาวิทาลัยเชียงใหม่ ใช้ในการค้นคว้าเอกสาร บทความทางวิชาการ หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เว็บไซต์ และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2. สำนักงานบริการสาขาเชียงใหม่ ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ใช้ในเก็บรวบรวมข้อมูลทัศนคติผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอำเภอเมือง เชียงใหม่ ที่มีต่อบริการ รสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการ

ระยะเวลาการศึกษา 5 เดือน ตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2553 – เดือนตุลาคม 2553

ระยะเวลาการเก็บข้อมูล 2 เดือน ตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2553 – เดือนกันยายน 2553

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved