

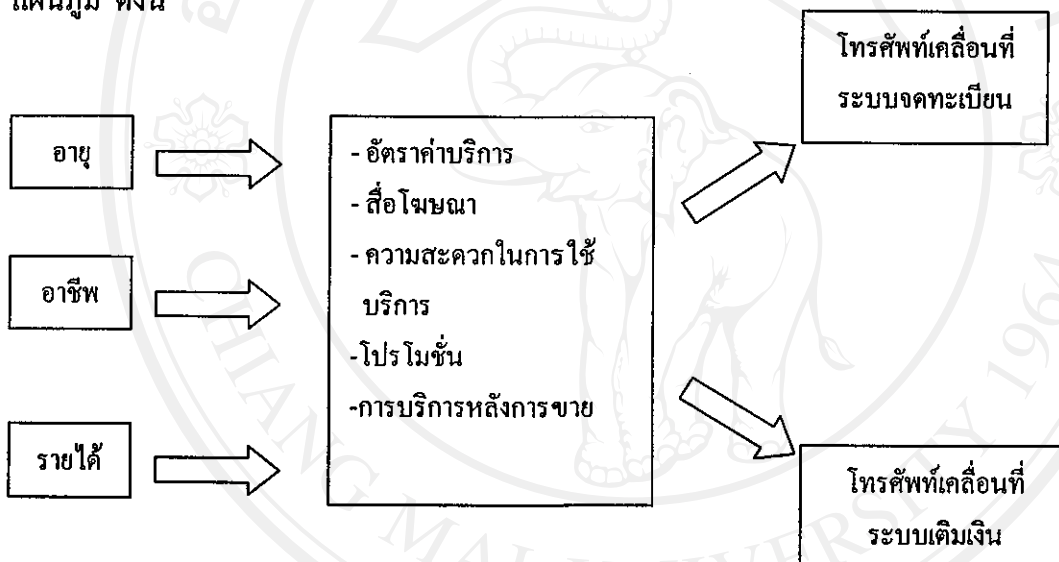
บทที่ 3

ระเบียบวิธีศึกษา

วิธีดำเนินการศึกษา พหุติกรรมกรเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้กำหนดขั้นตอนการศึกษาไว้ดังนี้ คือ

3.1 แบบจำลองที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ สามารถกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลได้ตามแผนภูมิ ดังนี้



จากแบบจำลองดังกล่าว

1. ปัจจัยด้านอัตราค่าบริการ แบ่งเป็น ความคิดเห็นเกี่ยวกับอัตราค่าบริการที่ต่ำกว่าระบบอื่น, ความคิดเห็นเกี่ยวกับอัตราค่าบริการที่คิดเป็นวินาที, ความคิดเห็นเกี่ยวกับอัตราค่าบริการที่คิดในราคาเดียวกันทั่วประเทศ และความคิดเห็นเกี่ยวกับอัตราค่าบริการที่คิดตามการใช้งานจริงพร้อมส่วนลด

2. ปัจจัยด้านสื่อโฆษณา แบ่งเป็น ความคิดเห็นเกี่ยวกับสื่อทางด้านโทรทัศน์, ความคิดเห็นเกี่ยวกับสื่อทางด้านวิทยุ, ความคิดเห็นเกี่ยวกับสื่อทางด้านหนังสือพิมพ์, ความคิดเห็นเกี่ยวกับสื่อทางด้านป้ายผ้าโฆษณา, ความคิดเห็นเกี่ยวกับสื่อทางด้าน Internet และความคิดเห็นเกี่ยวกับสื่อทางด้านเพื่อน

3.ปัจจัยด้านความสะดวกในการใช้บริการ แบ่งเป็น ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสะดวกในการใช้บริการที่สามารถโทรก่อนจ่ายทีหลัง, ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสะดวกในการใช้บริการที่มีใบแจ้งรายละเอียดการให้บริการประจำเดือน และความคิดเห็นเกี่ยวกับความสะดวกในการใช้บริการที่สามารถกำหนดหรือควบคุมค่าใช้จ่ายบริการเองได้

4.ปัจจัยโปรโมชั่น แบ่งเป็น โปรโมชั่นโทรฟรีไม่จำกัดจำนวนตามช่วงเวลาที่กำหนด, โปรโมชั่นค่าบริการนาทีละ 25 สตางค์ และโปรโมชั่นเหมาจ่าย ส่วนเกินคิดราคาเดียวกันทั่วประเทศ

5.ปัจจัยด้านการบริการหลังการขาย แบ่งเป็น มีบัตรส่วนลดร้านค้าต่างๆ และมีการจัดกิจกรรมให้ร่วมสนุกเพื่อรับของรางวัล

โดยปัจจัยด้านต่างๆ ของกลุ่มตัวอย่างในระบบจดทะเบียน ขึ้นอยู่กับ กลุ่มที่มีรายได้สูง มีอายุมาก และมีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจเป็นส่วนใหญ่ และปัจจัยด้านต่างๆ ของกลุ่มตัวอย่างในระบบเติมเงิน ขึ้นอยู่กับ กลุ่มที่มีรายได้น้อย มีอายุน้อย และมีอาชีพนักเรียน/นักศึกษาเป็นส่วนใหญ่

3.2 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาเรื่องพฤติกรรมการเลือกใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้กำหนดแหล่งข้อมูลดังนี้

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้แก่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบจดทะเบียนและระบบเติมเงิน ซึ่งได้จากการออกแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นการค้นคว้าจาก ตำรา วารสาร หนังสือ และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และงานวิจัยอื่นๆ

3.3 ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากร คือผู้บริโภคที่เลือกใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบจดทะเบียน และผู้บริโภคที่เลือกใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบเติมเงิน ของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เท่านั้น

กลุ่มตัวอย่าง ทำการคัดเลือกจากกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา ใช้การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการออกแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ราย โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริโภคที่เลือกใช้บริการ

โทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบจดทะเบียน จำนวน 200 ราย และกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคที่เลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบเติมเงิน จำนวน 200 ราย

3.4 วิธีการวิเคราะห์

การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค ออกแบบสอบถาม พฤติกรรม เรื่องการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของแต่ละบริษัท ยี่ห้อของโทรศัพท์เคลื่อนที่ ค่าใช้จ่ายต่อเดือนในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ สถานที่ชำระค่าบริการ ช่วงเวลาและวัตถุประสงค์ในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ อายุการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ และการใช้บริการเสริมผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ วิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา นำเสนอในรูปแบบตาราง ความถี่ และร้อยละ

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการในแต่ละระบบ ออกแบบสอบถาม ปัจจัยด้านอัตราค่าบริการ ปัจจัยด้านสื่อโฆษณา ปัจจัยด้านความสะดวกในการใช้บริการ ปัจจัยด้านโปรโมชั่น และปัจจัยด้านบริการหลังการขาย และวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สถิติค่าไคว์สแควร์