

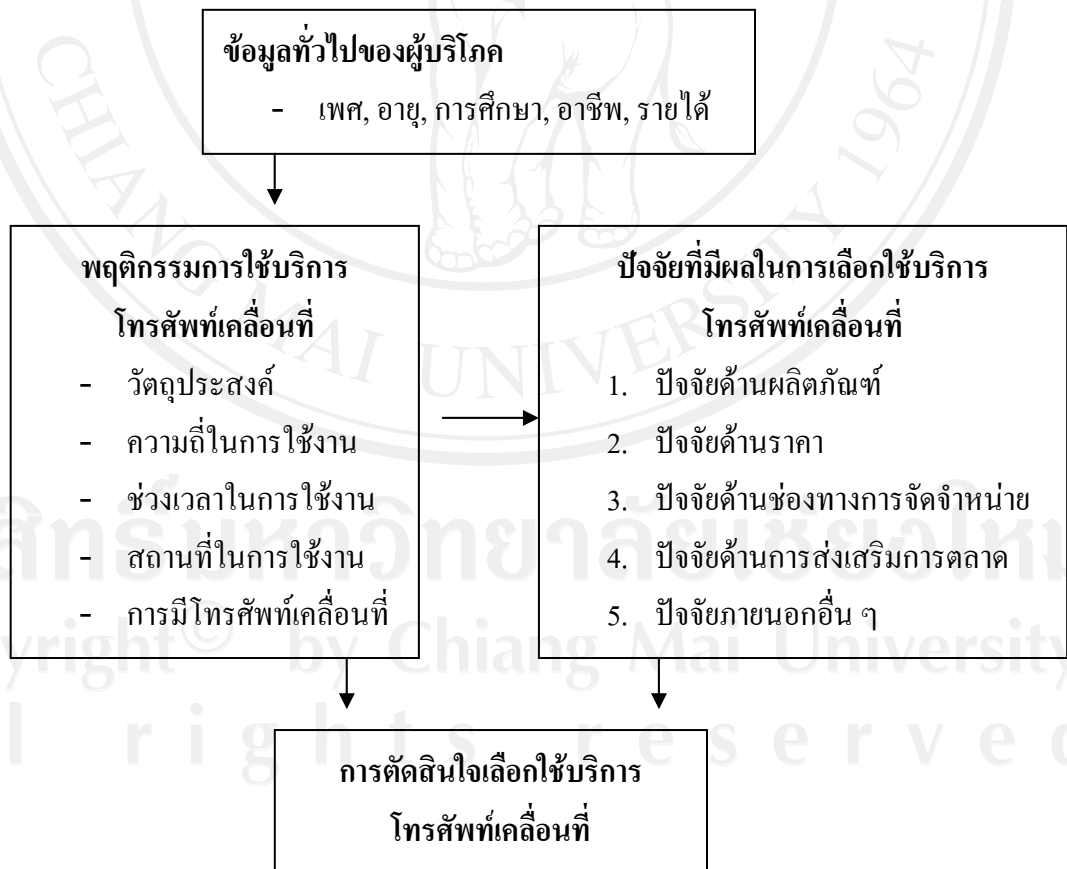
### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และปัญหาในการใช้ มีระเบียบวิธีการศึกษา ดังนี้

#### 3.1 กรอบแนวคิด

ในการศึกษาทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าเป็นปัจจัยที่มีผลในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ สามารถกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลได้ตามแผนภูมิ ดังนี้



### 3.2 วิธีการวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดลำปาง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ทำการเลือกมาจากประชากร รวมทั้งสิ้น จำนวน 200 ราย โดยแยกเป็น 4 กลุ่มอาชีพ ในแต่ละกลุ่มอาชีพใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) กลุ่มอาชีพละ 50 ราย เนื่องจากในแต่ละกลุ่มอาชีพ ก็จะมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้แตกต่างกันไป ซึ่งจะทำให้สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของแต่ละอาชีพ โดยจะศึกษาผู้ที่อาศัยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปางแบ่งเป็น 4 กลุ่ม อาชีพ ดังนี้

1. กลุ่มนักศึกษา มหาวิทยาลัยโยนก
2. กลุ่มข้าราชการ ศาลากลางจังหวัดลำปาง
3. กลุ่มพนักงานธนาคาร
4. กลุ่มประกอบอาชีพธุรกิจ SME

#### 3.3 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ได้กำหนดแหล่งข้อมูลดังนี้

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้มาจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามในการศึกษาซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ของกลุ่มลักษณะผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอำเภอเมืองจังหวัดลำปาง ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งสอบถามเกี่ยวกับ

- วัตถุประสงค์ของการใช้งาน
- ความถี่ในการใช้งาน
- ช่วงเวลาในการใช้งาน
- สถานที่ในการใช้งาน
- การมีโทรศัพท์เคลื่อนที่

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภคในอำเภอเมืองจังหวัดลำปาง ประกอบด้วย

- ปัจจัยผลิตภัณฑ์ ได้แก่ชื่อเสียง หรือตราหือสินค้า คุณภาพผลิตภัณฑ์
- ปัจจัยด้านระดับราคา ได้แก่ ราคาสมเหตุสมผล
- ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ได้แก่ ท่าเลที่ตั้งติดต่อสะดวก, มีสาขาทั่วประเทศ การดำเนินกิจการมานาน
- ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ การลดราคา การแจกหรือแถมสินค้าที่น่าสนใจ

- ปัจจัยภายนอกอื่น ๆ ได้แก่ ความนิยมของสังคม, เทคโนโลยีที่สูงขึ้น

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

2 ) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการค้นคว้าจากตำรา ทั้งจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ วิทยานิพนธ์ งานวิจัย เอกสารอื่นๆ และการค้นคว้าข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต

## วิธีการศึกษา

แยกตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

**วัตถุประสงค์ที่ 1** เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

### 1) ข้อมูลที่ใช้เป็นข้อมูลปฐมภูมิ ประกอบไปด้วย

- ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ สอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

- ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ สอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้แก่ วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ช่วงเวลาในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ สถานที่ที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ การมีโทรศัพท์เคลื่อนที่

## 2) วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) อธิบายลักษณะทั่วไป และนำเสนอข้อมูลเป็นตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) ทำการวิเคราะห์ข้อมูล ของกลุ่มผู้ใช้บริการและพฤติกรรม การเลือกใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยใช้การทำตารางไขว้เพื่อต้องการศึกษาลักษณะการแจกแจง คุณลักษณะแต่ละกลุ่ม หรือสร้างตารางแจกแจงความถี่ 2 ทาง

**วัตถุประสงค์ที่ 2** การศึกษาปัจจัยที่มีผลในการเลือกใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ข้อมูลที่ใช้เป็นข้อมูลปฐมภูมิ

1) **ข้อมูลปัจจัยที่มีผลในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่** ในด้านต่างๆ โดยแบ่งเป็นปัจจัยภายนอก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (product) ปัจจัยด้านระดับราคา (price) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (place) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยภายนอกอื่น ๆ

## 2) วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ให้กลุ่มตัวอย่างเลือกว่าในแต่ละปัจจัยมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ว่าอยู่ในระดับมากน้อย เพียงใด แล้วนำมาให้คะแนนดังนี้

ปัจจัยในการมีอิทธิพล	ระดับคะแนน
มาก	3
ปานกลาง	2
น้อย	1

ทำการเก็บรวบรวมคะแนนของแต่ละปัจจัยที่ได้ และนำคะแนนที่ได้มาคำนวณหาค่าเฉลี่ย เลขคณิต ทำการจัดเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ย และทำการแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ย โดยยึดถือหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับคะแนน
2.51-3.00	มาก
1.51-2.50	ปานกลาง
1.00-1.50	น้อย

วัตถุประสงค์ ที่ 3 การศึกษาถึงปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

1) ข้อมูลป็นข้อมูลปฐมภูมิ ที่ใช้ประกอบไปด้วย

- ข้อมูลเกี่ยวกับการสอบถามถึงปัญหาของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยแบ่งปัญหาออกในแต่ละด้าน

- ข้อมูลเกี่ยวกับการสอบถามถึงข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยจะสร้างแบบสอบถามที่ประกอบไปด้วยสิ่งที่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต้องการจากผู้ขาย

2) วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

- ให้กลุ่มตัวอย่างเลือกว่าในแต่ละปัญหาให้ความสำคัญ โดยเลือกว่าอยู่ในระดับมากน้อยเพียงใด แล้วนำมาให้คะแนนดังนี้

มีปัญหา	ระดับคะแนน
มาก	3
ปานกลาง	2
น้อย	1

ทำการเก็บรวบรวมคะแนนของแต่ละปัญหาที่ได้ และนำคะแนนที่ได้มาคำนวณหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต ทำการจัดเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ย และทำการแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ย โดยยึดถือหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับคะแนน
2.51-3.00	มาก
1.51-2.50	ปานกลาง
1.00-1.50	น้อย

- ให้กลุ่มตัวอย่างเลือกว่าในแต่ละข้อเสนอแนะ ที่มีผู้บริโภคนเสนอแนะในระดับมากน้อยเพียงใด แล้วนำมาให้คะแนนดังนี้

ต้องการเสนอแนะ	ระดับคะแนน
มาก	3
ปานกลาง	2
น้อย	1

ทำการเก็บรวบรวมคะแนนของแต่ละข้อเสนอนะที่ได้ และนำคะแนนที่ได้มา  
คำนวณหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต ทำการจัดเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ย และทำการแปลความหมายของระดับ  
คะแนนเฉลี่ย โดยยึดถือหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับคะแนน
2.51-3.00	มาก
1.51-2.50	ปานกลาง
1.00-1.50	น้อย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved