

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัยที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา มีลำดับขั้นตอน โดยเริ่มจากการเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูล หาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย กำหนดขนาดตัวอย่างและคัดเลือกขนาดตัวอย่าง สถิติที่นำมาใช้ในการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล กำหนดสถานที่ใช้ในการศึกษาวิจัย และระยะเวลาที่ใช้ทำการศึกษาวิจัย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### แหล่งข้อมูลที่ใช้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ เก็บรวบรวมโดยวิธีการใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 240 ตัวอย่าง จากผู้ที่ใช้หรือเคยใช้บริการพิน โฟน 108 จากสถานที่จำหน่ายบัตรพิน โฟน 108 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถาม
2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ซึ่งเก็บรวบรวมจากเอกสารภายในองค์กร สิ่งตีพิมพ์ ข้อมูลเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ที่เกี่ยวกับบริการพิน โฟน 108 และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งโครงสร้างออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้ต่อเดือน การมีโทรศัพท์ใช้ที่บ้าน และการมีโทรศัพท์มือถือของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพิน โฟน 108 เป็นคำถามแบบประมาณค่า (Rating Scale) มีคำตอบให้เลือกตอบ 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วย เฉยๆ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยมากที่สุด

ส่วนที่ 3 ความรู้สึกต่อบริการพิน โฟน 108 เป็นคำถามแบบประมาณค่า (Rating Scale) มีคำตอบให้เลือกตอบ 5 ระดับ คือ พอใจมากที่สุด พอใจ เฉยๆ ไม่พอใจ และไม่พอใจมากที่สุด

ส่วนที่ 4 พฤติกรรมและแนวโน้มของพฤติกรรมการใช้บริการพิน โฟน 108

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะ เป็นคำถามแบบประมาณค่า (Rating Scale) มีคำตอบให้เลือกตอบ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ในส่วนของข้อเสนอแนะ จะเป็นคำถามแบบปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะสิ่งที่ต้องการให้มีการปรับปรุงในบริการพิน โฟน 108

### การกำหนดขนาดตัวอย่างและการคัดเลือกขนาดตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะผู้ที่ใช้หรือเคยใช้บริการพินโฟน 108 ที่มีที่พักอาศัย หรือสถานที่ทำงาน หรือสถานศึกษาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งไม่ทราบจำนวนผู้ใช้ที่แน่นอน จึงใช้ตัวอย่างจำนวน 240 ตัวอย่าง ใช้การเลือกสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยเก็บตัวอย่างผู้ที่มาซื้อบัตรพินโฟน 108 จากสถานที่จำหน่ายบัตรพินโฟน 108 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกเป็นสำนักงานบริการโทรศัพท์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และตัวแทนจำหน่ายบัตรพินโฟน 108 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 8 แห่งๆ ละ 30 ตัวอย่าง

### สถิติที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency)

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประมวลผลข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows
2. แบบสอบถามในส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในบริการพินโฟน 108 เป็นคำถามแบบประมาณค่า (Rating Scale) มีคำตอบให้เลือกตอบ 5 ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	5
เห็นด้วย	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	4
เฉยๆ	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	3
ไม่เห็นด้วย	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	2
ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	1

มีเกณฑ์การแปลผลจากค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00	หมายถึงเห็นด้วยมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50	หมายถึงเห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50	หมายถึงเฉยๆ
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50	หมายถึงไม่เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 1.00	หมายถึงไม่เห็นด้วยมากที่สุด

3. แบบสอบถามในส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้สึกต่อบริการพินโฟน 108 เป็นคำถามแบบประมาณค่า (Rating Scale) มีคำตอบให้เลือกตอบ 5 ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

พอใจมากที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	5
พอใจ	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	4
เฉยๆ	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	3
ไม่พอใจ	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	2
ไม่พอใจมากที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	1

มีเกณฑ์การแปลผลจากค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.51 – 5.00	หมายถึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.51 – 4.50	หมายถึงพอใจ
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.51 – 3.50	หมายถึงเฉยๆ
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.51 – 2.50	หมายถึงไม่พอใจ
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.50 – 1.00	หมายถึงไม่พอใจมากที่สุด

4. แบบสอบถามในส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้บริการพินโฟน 108 เป็นคำถามแบบประมาณค่า (Rating Scale) มีคำตอบให้เลือกตอบ 5 ระดับมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

มากที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	5
มาก	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	4
ปานกลาง	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	3
น้อย	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	2
น้อยที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	1

มีเกณฑ์การแปลผลจากค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.51 – 5.00	หมายถึงระดับปัญหามากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.51 – 4.50	หมายถึงระดับปัญหามาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.51 – 3.50	หมายถึงระดับปัญหาปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.51 – 2.50	หมายถึงระดับปัญหาน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.50 – 1.00	หมายถึงระดับปัญหาน้อยที่สุด

**สถานที่ใช้ในการศึกษาวิจัย**

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

**ระยะเวลาที่ใช้ทำการศึกษาวิจัย**

ระยะเวลาที่ใช้ทำการศึกษาวิจัยหัวข้อดังกล่าวนี้ ระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2543 ถึงเดือนกันยายน 2544 ช่วงเวลาในการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนพฤษภาคม ถึงเดือนมิถุนายน 2544

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University