

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ทักษะคติในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ของผู้ใช้บริการในจังหวัดสมุทรสงคราม ได้กำหนดระเบียบวิธีการศึกษาซึ่งประกอบด้วย ขอบเขตการศึกษา ข้อมูลและแหล่งข้อมูล เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและระยะเวลาในการศึกษา ดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### ขอบเขตการศึกษา

##### ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาที่ทัศนคติในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ ของผู้ให้บริการในจังหวัดสมุทรสงคราม ด้านความรู้ความเข้าใจ ความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพของโทรศัพท์ ด้านบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษ ด้านราคาและการชำระค่าบริการ ด้านศูนย์บริการซ่อม ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านสถานที่สำนักงานบริการ และด้านการให้บริการหลังการขายของพนักงาน โดยใช้กรอบขององค์ประกอบของทัศนคติ โดยไม่ได้รวมการศึกษาที่เกี่ยวข้องในด้านพฤติกรรม

##### ประชากร กลุ่มตัวอย่างและวิธีสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ที่อยู่ในจังหวัดสมุทรสงคราม จากข้อมูลของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สาขาภาคกลาง ตะวันตกมีผู้จดทะเบียนในจังหวัดสมุทรสงครามทั้งสิ้น ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2545 พบว่ามีจำนวนทั้งสิ้น 6,063 เลขหมาย ดังนั้นประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จึงมีจำนวน 6,063 ราย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยนำจำนวนประชากรมาเปรียบเทียบกับตารางสำเร็จรูปประชากรไดโคโตมัส (Askin and Colton, 1963 อ้างใน ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2537) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% ได้ขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมจำนวน 306 ราย เพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ผู้ศึกษาจึงได้ปรับขนาดตัวอย่างเป็น 310 ราย และใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายซึ่งเป็นผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จีเอสเอ็ม แอดวานซ์ ที่จดทะเบียนใน

จังหวัดสมุทรสงคราม โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มาใช้บริการที่ร้านเทเลวิซ สาขาสมุทรสงคราม เท่านั้น

### ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่สำคัญ ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่อยู่ในรูปของการตอบแบบสอบถาม ซึ่งรวบรวมโดยการเก็บข้อมูลภาคสนามในพื้นที่ที่ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ในจังหวัดสมุทรสงคราม

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่อยู่ในรูปเอกสาร บทความทางวิชาการ และข้อมูลทางสถิติที่ได้จากหน่วยงานของรัฐและเอกชน เช่น บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานพาณิชย์จังหวัดสมุทรสงคราม โดยผู้ศึกษารวบรวมได้จากตำรา เอกสาร วารสาร รวมทั้งการสืบค้นผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต

### เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามซึ่งผู้ศึกษาสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้คือ

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ยี่ห้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ ค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือน สาเหตุในการเลือกใช้ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ ผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจ

#### ส่วนที่ 2 แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

##### 1. ความรู้ความเข้าใจต่อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์

คำถามในส่วนนี้ใช้สำหรับวัดระดับความรู้ความเข้าใจต่อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ แบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ู้ไม่แน่ใจ และไม่รู้

##### 2. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ใน

ด้านต่าง ๆ

คำถามในส่วนนี้ใช้สำหรับรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ โดยคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตรา

ส่วนประเมินค่า แบ่งเป็น 5 ระดับ ซึ่งผู้ศึกษาสร้างแบบวัดนี้ตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert's Scale) (คุณทลี เวชสาร, 2545)

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ

เป็นคำถามเพื่อสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษาความคิดเห็นต่อการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ และเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ข้อมูลที่รวบรวมได้จะทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) รวมทั้งใช้วิธีนำเสนอข้อมูลในรูปตารางข้อมูล

การให้คะแนนระดับความรู้ความเข้าใจ มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

รู้	3	คะแนน
ไม่แน่ใจ	2	คะแนน
ไม่รู้	1	คะแนน

นอกจากนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายระดับความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ ซึ่งกำหนดไว้ดังนี้คือ

คะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมายระดับความรู้ความเข้าใจ
2.50 - 3.00	รู้
1.50 - 2.49	ไม่แน่ใจ
1.00 - 1.49	ไม่รู้

การให้คะแนนระดับความคิดเห็น มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	5	คะแนน
เห็นด้วยมาก	4	คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	3	คะแนน
เห็นด้วยน้อย	2	คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1	คะแนน

นอกจากนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ ซึ่งกำหนดไว้ดังนี้คือ

คะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมายความคิดเห็น
4.50 - 5.00	เห็นด้วยมากที่สุด
3.50 - 4.49	เห็นด้วยมาก
2.50 - 3.49	เห็นด้วยปานกลาง
1.50 - 2.49	เห็นด้วยน้อย
1.00 - 1.49	เห็นด้วยน้อยที่สุด

### ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษานี้ใช้ระยะเวลา 5 เดือน ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2546 ถึงเดือนกันยายน

2546

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved