

### บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการศึกษาไว้ดังต่อไปนี้

- 3.1 ขอบเขตการศึกษา
- 3.2 ขอบเขตประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล
- 3.4 เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 ระยะเวลาในการศึกษา

#### 3.1 ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษานี้ ได้ศึกษาถึงพฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า ของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วยการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคตามการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค 6Ws และ 1H

#### 3.2 ขอบเขตประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวนประมาณ 331,800 ราย ได้แก่ วัน-ทู-คอล AIS ประมาณ 165,000 ราย (เจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาด บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน), 2546: สัมภาษณ์) ดีพรีอิมท์ TAC ประมาณ 135,360 ราย (เจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาด บริษัท โทเทิล แอคเซส คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด (มหาชน), 2546: สัมภาษณ์) และจัสท์ ทอล์ค TA-Orange ประมาณ 31,440 ราย (เจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาด บริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด, 2546: สัมภาษณ์) ซึ่ง Herbert Askin and Raymond R. Colton ได้แสดงตารางสำเร็จรูปเกี่ยวกับประชากรโคโคโตมัส เพื่อกำหนดขนาดตัวอย่างสำหรับระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ตัวอย่างจำนวนอย่างน้อย 321 ราย (นราศรี ไววนิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี, 2541) ดังนั้นผู้ศึกษาจึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 350 ราย โดยทำการเลือกตัวอย่างตามสะดวก

### 3.3 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้มีข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่ใช้ศึกษา 2 ส่วน ได้แก่

- 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการศึกษา ค้นคว้า และรวบรวม ข้อมูล จากเอกสาร หนังสือ วารสาร บทความ สิ่งพิมพ์ และงานวิจัยอื่นๆ ตลอดจนฐานข้อมูลออนไลน์จากอินเทอร์เน็ต ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

### 3.4 เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วน ดังนี้

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำถามในแบบสอบถามส่วนนี้ใช้สำหรับรวบรวมข้อมูลซึ่งเป็นลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบหลายตัวเลือก

#### ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า

คำถามในแบบสอบถามส่วนนี้ใช้สำหรับรวบรวมข้อมูลพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า ตามการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค 6Ws และ 1H โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบหลายตัวเลือก และใช้แนวคิดด้านการตลาดบริการ ที่มีลักษณะเป็นคำถามแบบมาตราประเมินค่า

#### ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

คำถามในส่วนนี้ใช้สำหรับรวบรวมข้อมูลซึ่งเป็นปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบหลายตัวเลือก และคำถามปลายเปิด

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อคำนวณค่าทางสถิติที่วิเคราะห์ทั้งหมด ซึ่งสถิติที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) และใช้วิธีนำเสนอข้อมูลในรูปตาราง

สำหรับส่วนที่ 2 ของแบบสอบถามในส่วนของแนวคิดด้านการตลาดบริการ มีลักษณะเป็นคำถามแบบมาตราประเมินค่า ซึ่งโดยปกติจะนิยมจำนวนคำตอบเป็นจำนวนเลขคู่และไม่เกิน 7 ทางเลือก และให้มีทางเลือกของระดับคำตอบไว้มากกว่า 3 ทางเลือก (กุณฑล วิเศษสาร, 2545) ดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้แบ่งมาตราประเมินค่าเป็น 5 ระดับความสำคัญ คือ สำคัญมากที่สุด สำคัญมาก สำคัญปานกลาง สำคัญน้อย และสำคัญน้อยที่สุด ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละข้อคำถาม ดังนี้ คือ

ระดับความสำคัญ	ระดับคะแนน
สำคัญมากที่สุด	5 คะแนน
สำคัญมาก	4 คะแนน
สำคัญปานกลาง	3 คะแนน
สำคัญน้อย	2 คะแนน
สำคัญน้อยที่สุด	1 คะแนน

จากคะแนนที่ได้เมื่อนำข้อมูลทั้งหมดมาหาค่าเฉลี่ย โดยนำจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละระดับความสำคัญมาคูณกับระดับคะแนน แล้วหารด้วยจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจะได้ค่าเฉลี่ย ที่จะมีค่า 1.00-5.00 คะแนน ซึ่งคะแนนเฉลี่ยนี้มีความหมายแทนระดับของการมีผลของความสำคัญในแต่ละด้านของการประเมินเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษาจึงใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายข้อมูล โดยให้ช่วงของความแตกต่างของแต่ละคำตอบเท่ากัน (กุณฑล วิเศษสาร, 2545) กล่าวคือช่วงห่างของตัวเลขในแต่ละช่วงของระดับความสำคัญนั้นจะเท่ากัน ดังนั้นผู้ศึกษาได้ใช้เกณฑ์การแบ่งอันตรภาคชั้น (Class Interval) แบ่งช่วงคะแนนเฉลี่ยของระดับความสำคัญ (1.00-5.00 คะแนน) ออกเป็น 5 ชั้น และแต่ละชั้นมีความกว้างเท่าๆ กัน ซึ่งมีความกว้างชั้นละ 0.80 คะแนน จึงได้เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.21 - 5.00	มีความสำคัญมากที่สุด
3.41 - 4.20	มีความสำคัญมาก
2.61 - 3.40	มีความสำคัญปานกลาง
1.81 - 2.60	มีความสำคัญน้อย
1.00 - 1.80	มีความสำคัญน้อยที่สุด

### 3.6 ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษานี้ใช้ระยะเวลา 6 เดือน ตั้งแต่เดือนเมษายน 2547 ถึง เดือนกันยายน 2547