

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมของสมาชิกในการใช้บริการ ยูบีซี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของสมาชิกในการใช้บริการ ยูบีซี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีระเบียบวิธีการศึกษาดังต่อไปนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

ศึกษาพฤติกรรมของสมาชิกในการใช้บริการ ยูบีซี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้การวิเคราะห์ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค 6W's และ 1H คือ ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย ผู้บริโภคซื้ออะไร ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ ใครมีส่วนในการตัดสินใจซื้อ ผู้บริโภคซื้อเมื่อใด ผู้บริโภคซื้อที่ไหน และผู้บริโภคซื้ออย่างไร

ขอบเขตประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาได้กำหนดประชากรเป็นสมาชิก ยูบีซี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่สมัครในนามบุคคลธรรมดา จำนวน 6,505 ราย (สมคิด ใช้ได้นาน, 2547: สัมภาษณ์) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 364 คน (จากตาราง Darwin Hendel April, 1997 อ้างใน กนกทิพย์ พัฒนาพัชรพันธ์, 2541) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยให้ลูกค้าที่เข้ามาติดต่อที่ตัวแทน ยูบีซี จังหวัดเชียงใหม่ และลูกค้าที่เรียกใช้บริการปรับสัญญาณภาพที่บ้าน คอบแบบสอบถามที่จัดเตรียมไว้

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

ข้อมูล และแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามสอบถามกลุ่มตัวอย่างสมาชิก ยูบีซี ปัจจุบันในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าหาข้อมูลจากหนังสือสัญญา หนังสือแจ้งตัวแทน วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและเว็บไซต์

เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ประกอบด้วยคำถามซึ่งแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำถามในแบบสอบถามส่วนนี้ใช้สำหรับรวบรวมข้อมูลซึ่งเป็นลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพส่วนบุคคล อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบหลายตัวเลือก

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของสมาชิกในการใช้บริการ ยูบีซี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

คำถามในแบบสอบถามส่วนนี้ใช้สำหรับรวบรวมข้อมูลพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้บริการ ยูบีซี ตามการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค 6W's และ 1H คือ Who? What? Why? Who? When? Where? และ How? โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบหลายตัวเลือก

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะ

คำถามในแบบสอบถามส่วนนี้ใช้สำหรับรวบรวมข้อมูลซึ่งเป็นปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการใช้บริการ ยูบีซี โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบหลายตัวเลือก และคำถามปลายเปิด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม จำนวน 364 ชุด มาทำการวิเคราะห์ โดยได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อคำนวณค่าทางสถิติที่วิเคราะห์ทั้งหมด ซึ่งสถิติที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) และใช้วิธีนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตาราง

ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษานี้ใช้เวลา 10 เดือน ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2547 ถึงเดือนกันยายน 2548 ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนธันวาคม 2547 ถึงเดือนเมษายน 2548