

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษานี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของลูกค้าบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีรายละเอียดในการดำเนินการศึกษาดังต่อไปนี้

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของลูกค้าบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เฉพาะศูนย์การค้าเซ็นทรัลเอร์พอร์ตพลาซ่า ศูนย์การค้า கடสวนแก้ว ห้างโลตัส สาขาคำเที่ยง ห้างโลตัส สาขาหางดง ห้างคาร์ฟู สาขาเชียงใหม่ และศูนย์บริการแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่แห่งละ 65 ราย จะเก็บข้อมูลที่ประกอบด้วยผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) การจัดจำหน่าย (Place หรือ Distribution) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคคล (People) หรือพนักงานขาย (Employee) การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence and presentation) และกระบวนการ (Process)

ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม และเป็นผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยขนาดของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษานี้ กำหนดโดยใช้วิธีเปิดตารางกำหนดขนาดที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ของ Herbert Askin and Raymond R.Colton (นราศรี ivaณิชกุล และคณะ, 2543) ได้ขนาดผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 390 ราย

ลิขสิทธิ์ © by Chiang Mai University
All rights reserved

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยเก็บตัวอย่างจากผู้ใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริเวณศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า ศูนย์การค้ากาดสวนแก้ว ห้างโลตัส สาขาคำเที่ยง ห้างโลตัส สาขาหางดง ห้างคาร์ฟู สาขาเชียงใหม่ และศูนย์บริการแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่แห่งละ 65 ราย ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลใน 2 ลักษณะ คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ และปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการศึกษาข้อมูลที่ได้มีผู้รวบรวมไว้แล้ว ทั้งจากเว็บไซต์ของหน่วยงานราชการ หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ บทความ และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามโดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สัญชาติ รายได้ต่อเดือน เป็นต้น

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของลูกค้าบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) การจัดจำหน่าย (Place หรือ Distribution) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคคล (People) หรือพนักงานขาย (Employee) การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence and presentation) และกระบวนการ (Process)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Research) คำอธิบายลักษณะทั่ว ๆ ไป โดยนำเสนอในรูปแบบของตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) สำหรับการวัดระดับความพึงพอใจของ ปัจจัยต่าง ๆ ของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดนั้นกำหนดเกณฑ์การให้ค่าคะแนนของแต่ละข้อคำถาม ดังนี้

<u>คะแนน</u>	<u>ระดับความพึงพอใจ</u>
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยจะใช้เกณฑ์การแบ่งอัตรากว้างชั้น (Class Interval) เป็น 5 ชั้น กำหนดให้ทุกอัตรากว้างชั้นมีความกว้างเท่าๆ กัน (นราศรี ไววนิชกุล และคณะ, 2543) ซึ่งมีความกว้างชั้นละ 0.80 คะแนน จึงได้เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

<u>ค่าเฉลี่ย</u>	<u>ระดับความพึงพอใจ</u>
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

สถานที่ใช้ในการดำเนินงานและรวบรวมข้อมูล

บริเวณศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า ศูนย์การค้ากาดสวนแก้ว ห้างโลตัส สาขาคำเที่ยง ห้างโลตัส สาขาหางดง ห้างคาร์ฟู สาขาเชียงใหม่ และศูนย์บริการแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่แห่งละ 65 ราย และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของลูกค้าบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคม – เดือนกันยายน พ.ศ. 2549 และช่วงเวลาในการเก็บข้อมูลในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2549



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved