

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเสริม(Non-Voice) ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์มือถือ ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

3.1 ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาที่ทำการศึกษาค้นคว้าได้แก่ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเสริมบนโทรศัพท์มือถือของลูกค้าของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยใช้ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการและทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภคเป็นกรอบแนวคิดหลักในการศึกษา

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งระบบชำระค่าบริการล่วงหน้า และชำระค่าบริการแบบเหมาจ่ายรายเดือน ที่เคยใช้บริการเสริม(Non-voice) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ของผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ซึ่งไม่สามารถระบุจำนวนประชากรในขอบเขตเป็นตัวเลขที่แน่นอนได้

ขนาดตัวอย่างและวิธีการเลือกตัวอย่าง

เนื่องจากไม่สามารถระบุจำนวนประชากรที่ศึกษาเป็นจำนวนที่แน่นอนได้ ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดขนาดตัวอย่างที่ศึกษาจากผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 400 ราย ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการสุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ใช้ การคำนวณแบบ Taro Yamane ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานเท่ากับ 5% (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์,2547) โดยเป็นกลุ่มลูกค้าระบบ Postpaid 127 ราย ระบบ Prepaid 299 ราย

3.2 วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) รวบรวมโดยใช้แบบสอบถามจากการสัมภาษณ์ลูกค้า บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวนทั้งหมด 400 คน ซึ่งเก็บข้อมูล ณ สถานที่ 4 แห่ง จำนวนแห่งละ 100 ชุด ได้แก่

- 1.1) สำนักงานบริการลูกค้า แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส บมจ. สาขาเชียงใหม่
- 1.2) สำนักงาน Telewiz สาขาศูนย์การค้าแอร์พอร์ตพลาซ่า
- 1.3) สำนักงาน Telewiz สาขาภาคสวนแก้ว
- 1.4) สำนักงาน Telewiz สาขา Big C คอนจัน

การเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการเสริม ใช้วิธีสอบถามจากกลุ่มลูกค้าที่เข้ามาติดต่อเคาน์เตอร์บริการเสริมหรือมาติดต่อขอใช้บริการเสริมที่สำนักงานบริการลูกค้าและสำนักงาน Telewiz

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่อยู่ในรูปเอกสาร บทความทางวิชาการ และข้อมูลทางสถิติที่ได้จากหน่วยงานของรัฐและเอกชน เช่น แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส บมจ. โดยศึกษาจากเว็บไซต์ หนังสือพิมพ์และข้อมูลจากหน่วยงานราชการต่างๆที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ คือแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระบบการใช้โทรศัพท์ และคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้า ได้แก่ การเลือกใช้ระบบเครือข่ายโทรศัพท์ ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกใช้ระบบเครือข่าย ระยะเวลาการใช้บริการโทรศัพท์ ยอดค่าใช้บริการโทรศัพท์มือถือเฉลี่ยต่อเดือน โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ในปัจจุบัน โทรศัพท์เคลื่อนที่สามารถใช้งานอะไรบ้าง เหตุผลที่ท่านเลือกใช้โทรศัพท์ยี่ห้อดังกล่าว ยอดค่าใช้จ่ายบริการเสริมเฉลี่ยต่อเดือน ท่านใช้บริการเสริมอะไรบ้าง ก็ครั้งต่อเดือน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกใช้บริการเสริม ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านส่งเสริมการขาย ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและปัญหาในการใช้บริการเสริมบนโทรศัพท์มือถือของลูกค้าของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วยค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

การวัดระดับความสำคัญเป็นคำถามแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) (คุณทธิเวชสาร, 2546) ซึ่งได้กำหนดหลักเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ และหลักเกณฑ์การแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้

ระดับความสำคัญ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

คะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยการแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ย ยึดหลักเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00	หมายถึง ความสำคัญในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49	หมายถึง ความสำคัญในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49	หมายถึง ความสำคัญในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49	หมายถึง ความสำคัญในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49	หมายถึง ความสำคัญในระดับน้อยที่สุด

3.5 ระยะเวลาในการดำเนินการ

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา ระหว่างเดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2550 - มิถุนายน พ.ศ. 2551 โดยเก็บข้อมูลระหว่างเดือนเมษายน - พฤษภาคม พ.ศ. 2551