

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ TOT 3G ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ครั้งนี้ คือ ประชากรที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและนนทบุรี ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ TOT 3G ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานครและนนทบุรี จำนวน 60,403 คน

3.1.2 ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างขึ้นมาเป็นตัวแทนของกลุ่มประชากรทั้งหมด 60,403 คน (จากรายงานการจดทะเบียนการใช้งานของคณะกรรมการกำหนดกลยุทธ์ด้านการตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ TOT 3G เดือนมีนาคม พ.ศ. 2553) โดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1970 : 580 - 581) จำนวน 397 คน แต่ในการศึกษาครั้งนี้เพื่อความสะดวกในการกำหนดกลุ่มตัวอย่างผู้ศึกษาใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% คลาดเคลื่อนที่ 0.05 ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

n = ขนาดตัวอย่าง

N = ขนาดประชากร

e = ความคลาดเคลื่อน = 0.05

$$\text{แทนค่า} \quad n = \frac{60,403}{1+60,403(0.05)^2} = 397 \text{ คน}$$

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อสอบถามลูกค้าที่ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ TOT 3G คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้วิจัยได้ให้มาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่าเป็น 5 ระดับ ตามมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) ในการวัดระดับความคิดเห็น ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2544 : 154)

ระดับคะแนน 5	หมายความว่า มีผลมากที่สุด
ระดับคะแนน 4	หมายความว่า มีผลมาก
ระดับคะแนน 3	หมายความว่า มีผลปานกลาง
ระดับคะแนน 2	หมายความว่า มีผลน้อย
ระดับคะแนน 1	หมายความว่า มีผลน้อยที่สุด

นำเสนอข้อมูลที่ถูกรหัสแล้วมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พร้อมทั้งกำหนดเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการแบ่ง}}$$

$$= (5-1)/5 = 0.8$$

เกณฑ์การให้คะแนนของค่าเฉลี่ย มีดังนี้

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
4.21 – 5.00 หมายถึง	มากที่สุด
3.41 – 4.20 หมายถึง	มาก
2.61 – 3.40 หมายถึง	ปานกลาง
1.81 – 2.60 หมายถึง	น้อย
1.00 – 1.80 หมายถึง	น้อยที่สุด

การสร้างและการทดสอบเครื่องมือ

ขั้นตอนการสร้างและทดสอบเครื่องมือเป็นดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้ารายละเอียดต่าง ๆ จากหนังสือ เอกสารทางวิชาการ ทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการ
2. ศึกษาสร้างแบบสอบถามจากหนังสือ วิธีการวิจัย ปัจจัยในการตัดสินใจใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่โดยให้ครอบคลุมเนื้อหาต่าง ๆ
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาภาษาที่ใช้และปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วนำเสนอผู้เชี่ยวชาญด้านการสร้างเครื่องมือวิจัยและด้านการศึกษาเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาพร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้องชัดเจนของภาษาที่ใช้จำนวน 3 ท่าน ดังนี้

- | | | |
|----------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. ดร.คอย สุนทรสารทูล | วิศวกร 6 | สถาบันนวัตกรรม ทีโอที
บมจ ทีโอที จำกัด(มหาชน) |
| 2. นายสุวิทย์ สุภกมลเสณีย์ | ผู้อำนวยการ 9 | ส่วนการตลาดขายปลีก
โทรศัพท์เคลื่อนที่สายงานธุรกิจ
โทรศัพท์เคลื่อนที่ บมจ ทีโอที
จำกัด(มหาชน) |
| 3. นายสมควร ไตรชัย | ผู้อำนวยการ 8 | ส่วนระบบสื่อสารสัญญาณ
ฝ่าย บริหาร โครงข่าย บมจ ทีโอที
จำกัด(มหาชน) |

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเป็นขั้นตอนดังนี้

1. การหาความเที่ยงตรง การทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาในการจัดทำแบบสอบถามในส่วนของเนื้อหาว่าสามารถวัดได้ตรงตามประเด็นการศึกษาและสัมพันธ์ สอดคล้องกับทฤษฎีที่ใช้เป็นกรอบของการศึกษา ตลอดจนวัตถุประสงค์ ของการศึกษา แล้วจึงนำแบบสอบถามไปทดสอบกับผู้ให้บริการตัวอย่าง (Pretest) นำผลลัพธ์ที่ได้มาวัดและวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีของ Conbach's Alpha ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 0.87 จากนั้นนำมาปรับปรุงให้สมบูรณ์ก่อนการนำไปปฏิบัติจริง



2. นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาตรวจสอบความถูกต้อง ปรากฏว่าถูกต้องครบถ้วนทุกฉบับ จึงรวบรวมไว้เพื่อเตรียมการวิเคราะห์ สรุปผล เพื่อนำเสนอต่อไป

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการหาค่าทางสถิติพื้นฐาน เช่น ค่าเฉลี่ย (Mean) ร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างในเรื่อง

1.1 ลักษณะทั่วไปทางด้านเศรษฐกิจ – สังคม และประชากรของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ระดับปัญหาของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่มีต่อปัจจัยด้านราคา การจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด

1.4 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่มีต่อผู้ให้บริการและรูปแบบการให้บริการ

2. สถิติในการทดสอบ ได้แก่ t – test และ F – test (One Way ANOVA)