

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มี วัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บริษัทโทเทิลแอนด์เซส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ในกรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดกับพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC ของผู้ใช้บริการ โดยดำเนินการ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของบริษัทโทเทิลแอนด์เซส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ที่พักอาศัยหรือทำงานอยู่ภายในกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นพื้นที่มีสัดส่วนผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่สูงสุดในประเทศไทย

เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่าง อย่างง่าย (Simple random sampling) และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p 608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน จาก 16 เขต DTAC โดยเจาะจงเลือกมา 4 เขต เขตละ 96 คน ได้แก่ เขตดินแดง เขตพลโยธิน เขตลาดพร้าว และเขตพญาไท

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด สำหรับประชากร ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บริษัทโทเทิลแอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากโครงสร้างเนื้อหาในงานวิจัย เรื่องปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บริษัทโทเทิลแอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ในกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอนมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้จัดทำเป็นแบบสอบถาม (checklist) ใช้เลือกตอบข้อใดข้อหนึ่ง จำนวน 6 ข้อ เพื่อสำรวจสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ผู้วิจัยได้จัดทำเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) 2 ระดับ ประกอบด้วยปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ในแต่ละด้าน คือ

- ด้านบริการ จำนวนข้อคำถาม 3 ข้อ
- ด้านพนักงาน จำนวนข้อคำถาม 6 ข้อ
- กระบวนการให้บริการ จำนวนข้อคำถาม 5 ข้อ
- ด้านราคา จำนวนข้อคำถาม 4 ข้อ
- ด้านการจัดจำหน่าย จำนวนข้อคำถาม 4 ข้อ
- ด้านการส่งเสริมการตลาด จำนวนข้อคำถาม 6 ข้อ

โดยผู้วิจัยกำหนดน้ำหนักของระดับการตัดสินใจออกเป็น 2 ระดับ ดังนี้

ระดับการตัดสินใจ	ความหมาย
2	ไม่ใช่
1	ใช่

ตอนที่ 3 แบบสอบถามพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ผู้วิจัยได้จัดทำเป็นแบบสอบถาม (checklist) ใช้เลือกตอบข้อใดข้อหนึ่ง จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วยพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC

2. วิธีการพัฒนาและทดสอบเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีลำดับขั้นตอนในการพัฒนาเครื่องมือ ดังนี้

2.1 ศึกษาโครงสร้าง หลักการทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2 กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย

2.3 นำเครื่องมือ และนำไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษา

2.4 นำเครื่องมือไปทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ในกรุงเทพมหานคร ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน และนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ด้วยวิธีการของครอนบาค (Cronbach's coefficient alpha) ได้ค่าแอลฟา ( $\alpha$ ) = 0.80

2.5 ปรับปรุง แก้ไขเครื่องมือแล้วนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

เมื่อทำการสร้างเครื่องมือวิจัย โดยผ่านการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือตามวิธีการที่กล่าวในข้อ 2 ผู้วิจัยได้นำไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยจัดการนำแบบสอบถามส่งให้กับประชากรผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ บริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC และขอรับคืนด้วยตนเอง ซึ่งได้แบบสอบถามกลับคืนมาครบ 384 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

2. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ดังนี้

2.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามของประชากรผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ในกรุงเทพมหานคร โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์พฤติกรรมการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 4 วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson correlation coefficient) เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ว่าความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอนด์ซีรีส์ คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC กับลักษณะประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 5 วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson correlation coefficient) เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ว่าระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอนด์ซีรีส์ คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC

## สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เมื่อมีการวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยได้ปฏิบัติคือ

1. นำเสนอข้อมูลในรูปแบบของรายงานการวิจัย
2. นำเสนอโดยการเขียนเป็นความเรียงประกอบ