

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง “พฤติกรรม และความคาดหวังการใช้บริการดาวนโหลดบนวีอพ (Wap) ของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่” ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการศึกษาไว้ดังนี้

วิธีการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งมีรูปแบบการวิจัยในเชิงสำรวจ (Survey Research) แบบวัดผลครั้งเดียว (One-Shot Case Study) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งชายและหญิง อายุระหว่าง 18 – 25 ปีในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้นประมาณ 628,032 คน¹ ที่เคยใช้บริการดาวนโหลดบนวีอพ (Wap) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรดังกล่าว การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกิน $\pm 5\%$ จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน จากสูตร ดังนี้คือ

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

กำหนดให้	n	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	=	ขนาดของประชากร
	e	=	ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

¹สำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง, <<http://www.dopa.go.th>>, 3 มีนาคม 2551.

แทนค่าตามสูตรได้ผลลัพธ์ ดังนี้

$$n = \frac{628,032}{1+628,032(.05)^2}$$
$$n = 399.74 (= 400 \text{ คน})$$

ผู้วิจัยนำขนาดตัวอย่างที่จะทำการศึกษารวม 400 คน มาทำการสุ่มตัวอย่างแบบผสมผสาน (Mix Method Sampling) โดยมีขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับสลากให้ได้เขตที่เป็นตัวแทนมา 10 เขต จากจำนวนเขตการปกครองทั้งสิ้น 50 เขต โดยจับสลากได้เขตที่เป็นตัวแทน ดังนี้

- | | |
|---------------|------------------|
| 1. เขตพระนคร | 2. เขตพระโขนง |
| 3. เขตสาทร | 4. เขตคลองเตย |
| 5. เขตบางนา | 6. เขตบางกอกน้อย |
| 7. เขตจตุจักร | 8. เขตลาดพร้าว |
| 9. เขตธนบุรี | 10. เขตคลองสาน |

ขั้นตอนที่ 2 ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบจัดสัดส่วน (Quota Sampling) ผู้วิจัยได้กำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งเป็น 10 เขต เขตละ 40 คน รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

ขั้นตอนที่ 3 ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างอายุระหว่าง 18-25 ปี ที่เคยใช้บริการดาวน์โหลดบนวีอพ ผู้วิจัยได้ทำการสอบถามกลุ่มตัวอย่างก่อนตอบแบบสอบถาม (Screening test) ว่าเคยใช้บริการดาวน์โหลดบนวีอพหรือไม่ โดยทำการเก็บข้อมูลจากสถานที่ต่างๆ ได้แก่ สถาบันการศึกษา ห้างสรรพสินค้า และหมู่บ้าน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยประกอบด้วยคำถามแบบปลายเปิด (Open-Ended Questions) และคำถามแบบปลายปิด (Closed-Endes Questions) โดยแบ่งโครงสร้างคำถามออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ รายได้ ประกอบด้วยคำถาม 4 ข้อ โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้แก่ ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ ราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่ และค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือน ประกอบด้วยคำถาม 3 ข้อ โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการดาวน์โหลดบนวีโอพี ได้แก่ ความถี่ในการใช้บริการดาวน์โหลด และ ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการดาวน์โหลดต่อเดือน ประกอบด้วยคำถาม 2 ข้อ โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) และความถี่ในการใช้บริการดาวน์โหลด จำนวน 19 ข้อ โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการดาวน์โหลดบนวีโอพี โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อบริการดาวน์โหลดบนวีโอพี โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) และข้อเสนอแนะ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำเสนอและสรุปผลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยระบุค่าข้อมูล ดังนี้

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์

1.1 เพศ

- เพศชาย
- เพศหญิง

1.2 อายุ

- อายุ 18 ปี
- อายุ 19 ปี
- อายุ 20 ปี
- อายุ 21 ปี
- อายุ 22 ปี

- อายุ 23 ปี
- อายุ 24 ปี
- อายุ 25 ปี

1.3 ระดับการศึกษา

- มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า
- ปวส. หรืออนุปริญญา
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

1.4 รายได้

- น้อยกว่า 5,000 บาท
- 5,001 – 10,000 บาท
- 10,001 – 15,000 บาท
- มากกว่า 15,000 บาท

2. การใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่

2.1 ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ในปัจจุบัน

- GSM Advance
- One-2-Call
- DTAC
- Happy
- True Move (รายเดือน)
- True Move (เติมเงิน)

2.2 ราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ในปัจจุบัน

- ต่ำกว่า 5,000 บาท
- 5,001 – 10,000 บาท
- 10,001 – 15,000 บาท
- สูงกว่า 15,000 บาท

2.3 ค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือน

- น้อยกว่า 300 บาท
- 300 – 500 บาท

- 501 – 1,000 บาท
- มากกว่า 1,000 บาท

3. พฤติกรรมการใช้บริการดาวนโหลดบนวีเอฟ

3.1 ความถี่ในการใช้บริการดาวนโหลดบนวีเอฟ

- 1 ครั้ง / สัปดาห์
- 2 - 3 ครั้ง / สัปดาห์
- มากกว่า 3 ครั้ง / สัปดาห์

3.2 ค่าใช้จ่ายในการดาวนโหลดต่อเดือน

- น้อยกว่า 50 บาท / สัปดาห์
- 51 – 100 บาท / สัปดาห์
- 101 – 150 บาท / สัปดาห์
- มากกว่า 150 บาท / สัปดาห์

ความถี่ของพฤติกรรมดาวนโหลดบนวีเอฟ ต่อบริการประเภทต่างๆ โดยแบ่งการให้คะแนนระดับของความถี่ในการใช้บริการดาวนโหลดต่อเดือน ออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- ไม่เคยใช้บริการ
- น้อยที่สุด (1-3 ครั้งต่อเดือน)
- น้อย (4-6 ครั้งต่อเดือน)
- ปานกลาง (7-9 ครั้งต่อเดือน)
- มาก (10-12 ครั้งต่อเดือน)
- มากที่สุด (มากกว่า 12 ครั้งต่อเดือน)

จากนั้นได้นำคะแนนในการวัดระดับของความถี่ในการใช้บริการดาวนโหลดต่อเดือน มาหาผลรวม และคิดค่าเฉลี่ย โดยจัดแบ่งระดับตามเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	ถือว่ามีพฤติกรรมการใช้น้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	ถือว่ามีพฤติกรรมการใช้น้อย
ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	ถือว่ามีพฤติกรรมการใช้ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	ถือว่ามีพฤติกรรมการใช้มาก
ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	ถือว่ามีพฤติกรรมการใช้มากที่สุด

4. ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการดาวนโหลดบนวีโอพี โดยแบ่งเป็นปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสังคมและวัฒนธรรม และปัจจัยด้านตลาด โดยแบ่งระดับการให้คะแนนของปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการดาวนโหลดบนวีโอพี ออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- ไม่ใช้
- ใช้น้อยที่สุด
- ใช้น้อย
- ใช้งานกลาง
- ใช้มาก
- ใช้มากที่สุด

จากนั้นได้นำคะแนนในการวัดระดับของปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการดาวนโหลดต่อเดือน มาหาผลรวม และคิดค่าเฉลี่ย โดยจัดแบ่งระดับตามเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	ถือว่ามีผลต่อพฤติกรรมการใช้น้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	ถือว่ามีผลต่อพฤติกรรมการใช้น้อย
ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	ถือว่ามีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	ถือว่ามีผลต่อพฤติกรรมการใช้มาก
ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	ถือว่ามีผลต่อพฤติกรรมการใช้มากที่สุด

5. ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อบริการดาวนโหลดบนวีโอพี โดยแบ่งเป็นปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสังคมและวัฒนธรรม และปัจจัยด้านตลาด โดยแบ่งระดับพอใจ ออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- ไม่มีความพอใจ
- พอใจน้อยที่สุด
- พอใจน้อย
- พอใจปานกลาง
- พอใจมาก
- พอใจมากที่สุด

จากนั้นได้นำคะแนนในการวัดระดับของความพอใจต่อพฤติกรรมการใช้บริการ
ดาวนโหลดบนวีอพ มาหาผลรวม และคิดค่าเฉลี่ย โดยจัดแบ่งระดับตามเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	ถือว่าพึงพอใจน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	ถือว่าพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	ถือว่าพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	ถือว่าพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	ถือว่าพึงพอใจมากที่สุด