

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาถึง การสร้างความภักดีของลูกค้าผ่านทางความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในรูปแบบของการสำรวจ (Survey) ด้วยการใช้แบบ สอบถามเป็น เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษา ทศนคติ ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร และ ปริมาณผลต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้ จากกลุ่มตัวอย่างมาทำการวิเคราะห์เพื่อหาข้อสรุปโดยใช้วิธีการทางสถิติ สำหรับในส ่วนนี้จะ กล่าวถึงวิธีการวิจัย ประกอบด้วย ประชากร กลุ่มตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่าง วิธีการเก็บรวบรวม ข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และเทคนิควิธีการวิเคราะห์ที่ใช้ในงานวิจัย

3.1 ประชากร

ประชากรสำหรับงานวิจัยนี้ จะศึกษาจากลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของผู้ ให้บริการในประเทศไทย ซึ่งประกอบด้วย 6 ราย ได้แก่ (1) บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือ AIS (2) บริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ DTAC (3) บริษัททรูมูฟ จำกัด หรือ True Move (4) บริษัทซีทีเอส นีเอที ไรร์เลส มัลติ มีเดีย จำกัด หรือ Hutch (5) บริษัทดิจิตอล โฟน จำกัด หรือ DPC (6) บริษัทกิจการร่วมค้าไทยโมบาย จำกัด หรือ Thai Mobile โดยมีรายละเอียดจำนวนลูกค้าทั้งหมดของแต่ละผู้ให้บริการ ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1: จำนวนลูกค้าของธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย

ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย	จำนวนลูกค้า (ล้านคน)
บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือ AIS	27.24
บริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ DTAC	18.68
บริษัททรูมูฟ จำกัด หรือ True Move	14.76
บริษัทฮัทชีสัน ซีเอที ไร้เลส มัลติมีเดีย จำกัด หรือ Hutch	1.07
บริษัทดิจิตอล โฟน จำกัด หรือ DPC	0.08
บริษัทกิจการร่วมค้าไทยโมบาย จำกัด หรือ Thai Mobile	0.02
รวม	61.85

แหล่งที่มา: รายงานสภาพตลาดโทรศัพท์ประจำที่ โทรศัพท์เคลื่อนที่ และบริการอินเทอร์เน็ต ณ สิ้นปี 2551

3.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้ คือลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลจากลูกค้าที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มาแล้วเท่านั้น และเนื่องจากงานวิจัยนี้ทราบจำนวนประชากรทั้งหมดที่แน่นอนคือ 61.85 ล้านคน ผู้วิจัยจึงเลือกทำการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 จะสามารถคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้ตามสูตรดังนี้

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

กำหนดให้ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

แทนค่าตามสูตรได้ดังนี้

$$n = \frac{61.85}{1 + 61.85 (0.05)^2}$$

$$n = 399.98 \quad (\text{ประมาณ } 400 \text{ ตัวอย่าง})$$

สำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ใช้กลุ่มตัวอย่างประมาณ 400 ตัวอย่างซึ่งจะเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยกลุ่มตัวอย่างจะเป็นประชากรที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่จากผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเท่านั้น

3.3 การสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ใช้วิธีการ สุ่มตัวอย่างแบบความไม่น่าจะเป็น (No probability Sampling) ด้วยการใช้ความสะดวกในการสุ่มตัวอย่าง (Convenience Sampling) ซึ่งผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรที่มีความสะดวกที่จะให้ข้อมูลกับผู้วิจัยได้ โดยการสุ่มกลุ่มลูกค้าที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่กระจายทั่วกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ครอบคลุมทำเลที่แตกต่างกัน เช่นทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชน เขตการค้า เขตสถานศึกษา เป็นต้น เพื่อให้ข้อมูลที่ได้สะท้อนถึงทัศนคติของลูกค้าต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ถูกต้องมากที่สุด

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบแบบสอบถาม ซึ่งใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้ในเบื้องต้น ไปปรึกษากับผู้ที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ตลอดจนอาจารย์ที่ปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญในการทำงานวิจัย ตรวจสอบในเรื่องเนื้อหา และความชัดเจนของคำถามต่างๆ ในแบบสอบถาม (Content Validity)
2. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญ และอาจารย์ที่ปรึกษา

3. ทดสอบแบบสอบถามกับผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่จำนวน 40 คน (Pre-Test) เพื่อประเมินถึงความเหมาะสมและความชัดเจนของแบบคำถาม อีกทั้งยังแก้ไขเพิ่มเติมข้อความในแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยผลการทดสอบปรากฏว่าคำถามของแนวคิดต่างๆ มีความเที่ยง (Reliability) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Cronbach's Alpha Co-efficient) ที่สูงกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งค่าความเที่ยงตรงของแต่ละแนวคิดแสดงดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2: ค่าความเที่ยงของเครื่องมือในการ Pre test

ปัจจัย	Cronbach's alpha
ปัจจัยด้านราคาสมเหตุสมผล	0.806
ปัจจัยด้านการสร้างกำไรให้กับผู้ถือหุ้น	0.858
ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ	0.888
ปัจจัยด้านคุณภาพของเครือข่าย	0.748
ปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อทางด้านกฎหมาย	0.900
ปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อด้านจริยธรรม	0.691
ปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อด้านสาธารณะ	0.788
ปัจจัยด้านความพึงพอใจของลูกค้า	0.732
ปัจจัยด้านความภักดีของลูกค้า	0.790

4. จากการทดสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาสูงกว่าระดับนัยสำคัญ .05 ทำให้ไม่มีข้อคำถามใด ถูกตัดออกจากแบบสอบถาม ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามไปใช้ในเก็บรวบรวมข้อมูลจริงจากกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 450 ชุด โดยดำเนินการแจกแบบสอบถามให้ครอบคลุมถึงทำเลที่แตกต่างกัน เช่นทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชน เขตการค้า และเขตสถานศึกษาเป็นต้น เพื่อให้ข้อมูลที่ได้อ้างอิงถึงทัศนคติของลูกค้าต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ถูกต้องมากที่สุด

3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือแบบสอบถาม โดยพิจารณาจากกรอบแนวความคิด และปัจจัยต่างๆ เพื่อนำมาสร้างเป็นแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมต่างๆ เพื่อให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ ซึ่งลักษณะโครงสร้างของแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด และคำถามปลายเปิด ซึ่งมีคำถามรวม 48 ข้อ สำหรับเกณฑ์ของความคิดเห็น แบ่งออกเป็น 5 ระดับคือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เห็นด้วยปานกลาง ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และมีบางข้อคำถามเป็นการสอบถามถึงความคิดเห็น และเหตุผล เพื่อให้ผู้ที่มีประสบการณ์ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตอบแบบสอบถาม สามารถแสดงความคิดเห็นของตนเองเพิ่มเติมมากขึ้น ทั้งนี้แบบสอบถามที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลสำหรับงานวิจัยได้แบ่งคำถามทั้งหมดออกเป็น 2 ส่วน (ดูภาคผนวก)

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับการวัดค่า ปัจจัยของแนวคิดเกี่ยวกับการสร้างความภักดีของลูกค้าผ่านทางความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งเป็นข้อมูลของผู้ใช้บริการว่า มีทัศนคติต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มากน้อยเพียงใด โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ 1) **ความรับผิดชอบต่อด้านเศรษฐศาสตร์** ผู้วิจัยได้รวมแนวคิดเรื่องการให้บริการด้วยราคาที่ สมเหตุสมผล คุณภาพการให้บริการ คุณภาพของเครือข่าย และการสร้างกำไรให้กับผู้ถือหุ้นไว้ในมุมมองนี้ 2) **ความรับผิดชอบต่อด้านกฎหมาย** ผู้วิจัยได้รวมแนวคิดเรื่องการรักษาความเป็นส่วนตัวส่วนบุคคลของลูกค้า และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของธุรกิจที่ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ไว้ในมุมมองนี้ 3) **ความรับผิดชอบต่อด้านจริยธรรม** 4) **ความรับผิดชอบต่อด้านสาธารณะ**

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับ ข้อมูลภูมิหลัง และข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ตลอดจนประสบการณ์ในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นต้น

3.6 เทคนิควิธีการวิเคราะห์ที่ใช้ในงานวิจัย

การวิจัยนี้ได้ใช้โปรแกรม SPSS Version 17.0 for Windows เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นทั้งในด้านค่าสถิติพื้นฐาน การวิเคราะห์ปัจจัยเพื่อวิเคราะห์หาองค์ประกอบในการสร้างความภักดีของลูกค้าผ่านทางความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ รวมถึงการทดสอบสมมติฐานด้วย Multi Regression

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ใช้ในการวิเคราะห์ถึงลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ประสิทธิภาพในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ สถิติที่นำมาใช้ ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ (Valid Percent) การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้หรือไม่ เพื่อใช้ในการสรุปลักษณะของประชากร โดยผู้วิจัยกำหนดให้ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05 เป็นเกณฑ์ในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย และใช้สถิติในการทดสอบดังนี้

1. การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Factor) ใช้ในการตรวจสอบตัววัดที่ใช้ใน model หรือแบบสอบถามว่ามีการจัดกลุ่มปัจจัยอย่างไรบ้าง และตัววัดต่างๆ เหล่านั้นถูกจัดอยู่ในกลุ่มปัจจัยที่ถูกต้องหรือไม่

2. การวัดความเชื่อถือได้ของเครื่องมือในการวิจัย (Reliability of Instruments) ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha เป็นค่าที่ใช้วัดความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม โดยวัดจากความสอดคล้องภายในของคำตอบ

3. การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ใช้ในการทดสอบหาความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปรที่มีมาตรวัดเป็นแบบ Interval

3.6.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถามมาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ข้อมูล และคัดเลือกรายการที่มีความเหมาะสม โดยการนำข้อมูลที่ได้รับไปทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติด้วยการใช้โปรแกรม SPSS Version 17.0 for Windows