

บทที่ 3

วิธีการศึกษา

ในการศึกษาเรื่องการประเมินผลกลยุทธ์การตลาดของผู้ให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ เป็นการศึกษาในรูปแบบเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการศึกษา ดังนี้

1. สถานที่ดำเนินการศึกษา
2. ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
4. การทดสอบแบบสอบถาม
5. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
6. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล
7. ระยะเวลาในการศึกษา

สถานที่ดำเนินการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ดำเนินการศึกษาผู้ให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในพื้นที่ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ ซึ่งมีจำนวน 16 ตำบล ได้แก่ ตำบลศรีภูมิ ตำบลพระสิงห์ ตำบลหายยา ตำบลช้างม่วย ตำบลช้างคลาน ตำบลวัดเกต ตำบลป่าตัน ตำบลสุเทพ ตำบลแม่เหียะ ตำบลป่าแดด ตำบลหนองหอย ตำบลท่าศาลา ตำบลหนองป่าครั่ง ตำบลฟ้าฮ่าม ตำบลช้างเผือก และตำบลสันผีเสื้อ

ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้คือ ผู้ให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จากการประเมินสภาพแวดล้อมทางธุรกิจในปี พ.ศ. 2550 คาดว่ามีผู้ให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีจำนวน 100,000 ราย ดังนั้นการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (บุญชม ศรีสะอาด, 2528: 36) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน 5% จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 398 คน ดังนั้นจึงทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน มีสูตรการคำนวณดังนี้

n

=

$N / (1 + Ne^2)$

โดยที่

n

=

ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N

=

ขนาดของประชากร ในที่นี้มีค่าเท่ากับ 100,000

e

=

ระดับความเชื่อมั่น ในที่นี้มีค่าเท่ากับ 0.05

แทนค่า

n

=

$100,000 / [1 + (100,000 \times 0.05^2)]$

=

$100,000 / 251$

=

398.40

จากการกำหนดขนาดตัวอย่าง ณ ความเชื่อมั่น 95% จะได้ 400 ราย

ในการศึกษาในครั้งนี้ ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) คือการเลือกศึกษากลุ่มประชากรที่เห็นว่าง่ายต่อการศึกษา โดยการแจกแบบสอบถามให้กับผู้ให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สอบถามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในองค์กร ยอดขายของผู้ให้บริการ ปริมาณที่ซื้อต่อครั้ง ช่องทางการซื้อ ประเภทของผู้ให้บริการ

ส่วนที่ 2 สอบถามการประเมินผลกลยุทธ์การตลาด ประกอบด้วย กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ กลยุทธ์ด้านราคา กลยุทธ์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย กลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการตลาด กลยุทธ์ด้านบุคคล กลยุทธ์ด้านกระบวนการให้บริการ และ กลยุทธ์ด้านลักษณะทางกายภาพ

ส่วนที่ 3 สอบถามปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ ของผู้ให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่

การทดสอบแบบสอบถาม

1. การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) ผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามจากแนวทางในการตรวจสอบเอกสารและวัตถุประสงค์ของการศึกษา นำเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาแก้ไขปรับปรุงให้มีความเหมาะสมกับเนื้อหายิ่งขึ้น

2. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาของคณะกรรมการที่ปรึกษาไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีใช้กลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ จำนวน 20 ชุด เพื่อนำมาหาความเชื่อมั่นรายข้อ โดยค่าความเชื่อมั่นที่ได้มีค่าเท่ากับ 0.9522 แสดงว่าแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้อยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้ได้โดยให้ผลความแม่นยำและเชื่อถือสูง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลในการศึกษาดำเนินตามขั้นตอนดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้มาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เพื่อนำไปสำรวจ และรวบรวมแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด มาใช้ในการวิเคราะห์
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้ศึกษาได้รวบรวมเอกสารจาก ตำรา รายงาน การวิจัยการสัมภาษณ์ บทความ จากสื่อทุกประเภท และข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ต

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้ ได้มาจากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยใช้ ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 การประเมินกลยุทธ์การตลาดผู้ให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ ไว้ 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามความคิดเห็น และมีเกณฑ์ให้คะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับของกลยุทธ์การตลาด	คะแนน
มากที่สุด	= 5
มาก	= 4
ปานกลาง	= 3
น้อย	= 2
น้อยที่สุด	= 1

นอกจากนี้ได้กำหนดช่วงค่าเฉลี่ยเพื่อการวิเคราะห์ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.50 – 5.00	มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด
3.50 – 4.49	มีความเหมาะสมในระดับมาก
2.50 – 3.49	มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	มีความเหมาะสมในระดับน้อย
1.00 – 1.49	มีความเหมาะสมในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ ไว้ 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามความคิดเห็น และมีเกณฑ์ให้คะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับของปัญหา	คะแนน
มากที่สุด	= 5
มาก	= 4
ปานกลาง	= 3
น้อย	= 2
น้อยที่สุด	= 1

นอกจากนี้ได้กำหนดช่วงค่าเฉลี่ยเพื่อการวิเคราะห์ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.50 – 5.00	มีปัญหาในระดับมากที่สุด
3.50 – 4.49	มีปัญหาในระดับมาก
2.50 – 3.49	มีปัญหาในระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	มีปัญหาในระดับน้อย
1.00 – 1.49	มีปัญหาในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัว ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) สำหรับตัวแปรอายุ และระดับการศึกษา กรณีพบค่าความแตกต่างจะเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่อีกครั้งด้วยวิธี LSD