

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ การเปิดรับสื่อและความพึงพอใจในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการในจังหวัดภูเก็ต ” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการใช้แบบสอบถามกับประชาชนที่ใช้ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในจังหวัดภูเก็ต โดยมีวิธีการศึกษาดังนี้

1. ประชากร

เป็นประชาชนในจังหวัดภูเก็ต ที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 3 เครือข่าย คือ เอ ไอ เอส ดีแทค และ ทรูมูฟ โดยมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 251,486 ราย (ศูนย์ให้บริการเครือข่ายแต่ละเครือข่าย ณ วันที่ 15 สิงหาคม 2549)

2. กลุ่มตัวอย่าง

วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างการวิจัยในครั้งนี้จะใช้วิธีการสุ่มเลือกตัวอย่างดังนี้

2.1 สํารวจผู้ให้บริการ จากศูนย์บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 3 อำเภอได้แก่ อำเภอเมืองภูเก็ต อำเภอกะทู้และ อำเภอถลาง เฉพาะในเขตเทศบาลเมือง

2.2 สุ่มตัวอย่างตามหลัก YAMANE ที่ค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 95 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คนและ วิธีแบ่งตามสัดส่วนและ การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)ในการเก็บข้อมูล

ตารางสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

จำนวนเครือข่าย	รวมผู้ให้บริการ ทั้ง 3 เครือข่าย	ร้อยละ	จำนวน ตัวอย่าง
1. เอ ไอ เอส (AIS)	94,826	38	154
2. ดีแทค (DTAC)	91,700	36	143
3. ทรูมูฟ (TRUE MOVE)	64,960	26	103
รวมจำนวนผู้ใช้	251,486	100	400

ศูนย์ให้บริการเครือข่ายแต่ละเครือข่าย (15/08/2549)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

3.1 เครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ได้แก่ แบบสอบถามแบบมีโครงสร้างซึ่ง ผู้ศึกษาสร้างขึ้นประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นข้อมูลส่วนตัวที่เป็นข้อเท็จจริงของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

ส่วนที่ 2 คำถามที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

เป็นข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ประกอบไปด้วยคำถาม 5 ข้อ ดังนี้

1. ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการ
2. วัตถุประสงค์ของการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่
3. เหตุผลในการเลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่
4. ช่วงเวลาในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่
5. ประเภทของการใช้บริการเสริมของโทรศัพท์เคลื่อนที่

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการเปิดรับสื่อของการให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

เป็นข้อมูลเกี่ยวกับการเปิดรับสื่อของการให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ประกอบด้วยชุดคำถามทั้งหมด 3 ข้อ ดังนี้

1. ประเภทของสื่อในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารของผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

- สื่อมวลชน ได้แก่ โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร / วารสาร อินเทอร์เน็ต
- สื่อเฉพาะกิจ ได้แก่ แผ่นพับ/ใบปลิว/โปสเตอร์ รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ กิจกรรมเคลื่อนที่
- สื่อบุคคล ได้แก่ พนักงานบริษัท เพื่อน/บุคคลที่เคยรู้จัก บุคคลในครอบครัว

2. เหตุผลที่ในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อต่างๆ

3. ประเภทของข้อมูลข่าวสารด้านต่างๆ ที่ทำการเปิดรับจากผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารและการให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ประกอบด้วยคำถาม 7 ข้อ ดังนี้

1. ด้านข้อมูลข่าวสาร
2. ด้านราคา
3. ด้านรายการส่งเสริมการขาย
4. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย
5. ด้านคุณภาพของสัญญาณเครือข่าย
6. ด้านบริการเสริมและเทคโนโลยี
7. ด้านบุคลากร

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ (ต่อการให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่)

3.2 การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ออกแบบเสร็จเรียบร้อยแล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบจำนวน 3 ท่าน ได้แก่ นักวิชาการด้านการสื่อสาร จำนวน 2 ท่าน และผู้เชี่ยวชาญด้านการประชาสัมพันธ์เครือข่ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 1 ท่าน

3.2.1 ความถูกต้องตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ความเหมาะสมในการใช้ภาษา และความชัดเจนของคำถาม หลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทำการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง ที่มีความใกล้เคียงกับประชากรที่ต้องการศึกษา จำนวน 30 ชุด

3.2.2 นำผลการทดสอบไปคำนวณเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามหรือเครื่องมือ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา ของ Cronbach (Cronbach's Coefficient Alpha) เพื่อปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ที่สุดในการนำไปสำรวจจริงต่อไป โดยมีสูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$d = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right\}$$

เมื่อ d คือ ค่าความเชื่อถือได้

k คือ จำนวนข้อ

V_i คือ ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

V_t คือ ความแปรปรวนของคะแนนรวมทุกข้อ

แบบสอบถามทั้งชุดมีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.975 ซึ่งแสดงว่าแบบสอบถามนี้มีความน่าเชื่อถือในระดับ 97.50%

3.3 เกณฑ์ในการแปลผลมีดังนี้

3.3.1 เกณฑ์การวัดระดับ การเปิดรับสื่อ และ ความพึงพอใจมี 5 ระดับดังนี้

ระดับการเปิดรับสื่อ / ความพึงพอใจ		คะแนน
มากที่สุด	เท่ากับ	5
มาก	เท่ากับ	4
ปานกลาง	เท่ากับ	3
น้อย	เท่ากับ	2
น้อยที่สุด	เท่ากับ	1

โดยมีช่วงคะแนนเพื่อวิเคราะห์ผลแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง การเปิดรับ / ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง การเปิดรับ / ความพึงพอใจในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง การเปิดรับ / ความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึง การเปิดรับ / ความพึงพอใจในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึง การเปิดรับ / ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

3.3.2 เกณฑ์การวัดระดับ การเปิดรับและความพึงพอใจในการทดสอบ

สมมติฐาน แบ่งเป็น 3 ระดับดังนี้

โดยมีช่วงคะแนนเพื่อวิเคราะห์ผลแบ่งเป็น 3 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 3.68 - 5.00 หมายถึง การเปิดรับ / ความพึงพอใจในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.34 - 3.67 หมายถึง การเปิดรับ / ความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 2.33 หมายถึง การเปิดรับ / ความพึงพอใจในระดับน้อย

4. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถาม ณ ศูนย์ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เครือข่ายต่างๆ พร้อมทั้งรอรับกลับ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้

5.1 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา โดยใช้สถิติความถี่ และค่าร้อยละ เพื่ออธิบายลักษณะทางประชากรศาสตร์ กับ การเปิดรับสื่อและความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในจังหวัดภูเก็ต

5.2 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยใช้สถิติ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร ดังนี้

5.2.1 การทดสอบค่าไคสแควร์ (*Chisquare*) สำหรับสมมติฐานที่ 1 และ 2

5.2.2 ทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (*Pearson Correlation*) สำหรับสมมติฐานที่ 3 และ 4