

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพนักสนิมรถยนต์ มีวิธีการศึกษาประกอบด้วย

1. ขอบเขตการศึกษา
2. กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง
3. ข้อมูล และแหล่งข้อมูล
4. เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล
5. การประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูล
6. ระยะเวลาของการศึกษา

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย ส่วนประสมทางการตลาดบริการ คือ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) การจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) กระบวนการ (Process) บุคลากร (People) และการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation)

ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือผู้บริโภคที่มีรถยนต์ที่อาศัยอยู่ในจังหวัดสมุทรสาคร และเป็นผู้ตัดสินใจใช้บริการพนักสนิมรถยนต์

กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากไม่ทราบจำนวนของผู้บริโภคที่มีรถยนต์ที่อาศัยอยู่ในจังหวัดสมุทรสาครและเป็นผู้ที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการพนักสนิมรถยนต์ จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการเปิดตารางกรณีไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน และเป็นการเก็บตัวอย่างในท้องถิ่น การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากศูนย์บริการพนักสนิมรถยนต์ จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ ศูนย์บริการพนักสนิมยี่ห้อทฟ-โคทไดโนล (Tuff-Kote Dinol) ศูนย์บริการพนักสนิมยี่ห้อคาคูแลค (Cadulac) และศูนย์บริการพนักสนิมยี่ห้อพรีเมียม (Premium) จำนวน 300 ราย

Seymour Sudman, Applied Sampling (New York: Academic Press, 1976) โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างจากผู้บริโภคที่มีรถยนต์ที่อาศัยอยู่ในจังหวัดสมุทรสาคร และเป็นผู้ตัดสินใจใช้บริการพนักกันสนิมรถยนต์ด้วยตนเอง ด้วยวิธีการกำหนดโควตา (Quota Sampling) ในจำนวนที่เท่ากัน ศูนย์ละ 100 ราย จากนั้นจึงใช้วิธีการคัดเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยสอบถามผู้มาใช้บริการพนักกันสนิมว่าเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในจังหวัดสมุทรสาคร และเป็นผู้ที่ตัดสินใจใช้บริการพนักกันสนิมด้วยตนเอง และจึงเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้ นำไปเก็บข้อมูลกับผู้ให้บริการพนักกันสนิมจากศูนย์บริการพนักกันสนิมรถยนต์ ให้ได้กลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

- 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริโภคที่มีรถยนต์ที่อาศัยอยู่ในจังหวัดสมุทรสาคร ที่เคยใช้บริการพนักกันสนิม จำนวน 300 ราย โดยใช้แบบสอบถาม
- 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสาร ฐานข้อมูลและเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ที่อยู่ อาชีพ รายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับประเภทรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการดูแลรักษารถยนต์

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพนักกันสนิมรถยนต์ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) การจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) กระบวนการ (Process) บุคลากร (People) และการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) ประกอบด้วย ลำดับความสำคัญ 5 ชั้น สอบถามโดยใช้มาตรวัดแบบประมาณค่า (Likert's Scales) จำนวน 5 ระดับ

การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

การวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการ คือ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) การจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) กระบวนการ (Process) บุคลากร (People) และการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) เป็นคำถามแบบให้ระดับความคิดเห็น 5 ระดับ (Rating Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีระดับการตัดข้อมูลเป็นแบบมาตรวัดอันดับ

ระดับคะแนน		ระดับความสำคัญ
5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

การแปลความหมาย มีเกณฑ์การประเมินผล (การอ้างอิงประชากรเมื่อใช้เครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่ากับกลุ่มตัวอย่าง, 2535) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.50 – 5.00	หมายถึง	ระดับความสำคัญมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.49	หมายถึง	ระดับความสำคัญมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49	หมายถึง	ระดับความสำคัญปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49	หมายถึง	ระดับความสำคัญน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.49	หมายถึง	ระดับความสำคัญน้อยที่สุด

ระยะเวลาของการศึกษา

ระยะเวลาในการศึกษารวมทั้งสิ้น 6 เดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2553 ถึงเดือนมีนาคม 2554 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนธันวาคม 2553