

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้รถยนต์ในการเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

ขอบเขตเนื้อหา

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้รถยนต์ในการเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Service Marketing Mix หรือ 7 Ps) และทฤษฎีคุณภาพของการให้บริการ

ประชากร

ประชากรที่ทำการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่จดทะเบียนรถยนต์นั่งหรือรถบรรทุกส่วนบุคคล คือ รถเก๋ง รถกระบะ และรถตู้ กับขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีจำนวนรถยนต์ที่จดทะเบียนคิดเป็นประมาณร้อยละ 89.15 ของจำนวนรถยนต์ทั้งหมดที่จดทะเบียนในจังหวัดเชียงใหม่หรือมีจำนวน 307,557 ราย (สำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ ณ วันที่ 9 มีนาคม 2550) ที่นำรถเข้าใช้บริการตรวจสภาพรถเอกชนที่จัดตั้งตามอำเภอต่างๆภายในความรับผิดชอบของขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ อำเภอเมืองเชียงใหม่ อำเภอสันทราย อำเภอสันป่าตอง อำเภอสันกำแพง อำเภอแม่ริม และอำเภอดอยสะเก็ด

ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษาค้นคว้านี้กำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 400 ราย โดยการใช้สูตรของยามานะ (YAMANE) (อ้างใน ณรงค์ โทษพถุขานันท์, 2546) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ และใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควต้า (Quota Sampling)

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

เมื่อ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{307,557}{1+307,557(0.05)^2}$$

$$n = 399.48$$

จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณประมาณ = 400 ราย

ด้านสถานตรวจสภาพรถเอกชนที่ผู้ศึกษาได้เลือกใช้เป็นสถานที่เก็บข้อมูลนั้น ได้เลือกสถานตรวจสภาพรถที่มีผู้เลือกใช้บริการอย่างหนาแน่น 10 แห่ง ซึ่งกระจายตามอำเภอต่าง ๆ ที่ขึ้นกับสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ โดยจะหาสัดส่วนของจำนวนสถานตรวจสภาพรถในแต่ละอำเภอ ถ้าอำเภอใดมีจำนวนสถานตรวจสภาพรถมาก โอกาสที่ได้รับเลือกตัวอย่างเพื่อศึกษาจะมีจำนวนมากตามสัดส่วนที่คำนวณได้ และจากการใช้ข้อมูลของสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ ณ วันที่ 9 มีนาคม 2550 อำเภอที่เลือกศึกษามีดังนี้คือ อำเภอเมืองเชียงใหม่ อำเภอสันทราย อำเภอสันป่าตอง อำเภอสันกำแพง อำเภอแม่วัง และอำเภอคอยสะเก็ด เนื่องจากจำนวนสถานตรวจสภาพรถของอำเภอเมืองมีมากกว่าอำเภออื่นๆ ประมาณ 5 เท่า ดังนั้นสถานตรวจสภาพรถของอำเภอเมืองที่เลือกมาศึกษามีจำนวน 5 แห่ง และอำเภออื่นๆ อีกอำเภอละ 1 แห่ง รวมเป็น 10 แห่ง จากนั้นจึงนำข้อมูลจำนวนผู้ใช้บริการสถานตรวจสภาพรถของทุกแห่งในแต่ละอำเภอที่ได้รับคัดเลือกมาทำการจัดเรียงลำดับจากมากไปน้อย แล้วเลือกสถานตรวจสภาพรถที่มีผู้เลือกใช้บริการสูงที่สุดในแต่ละอำเภอตามจำนวนที่กล่าวข้างต้น โดยจะเก็บรวบรวมข้อมูลทุกช่วงเวลาที่เปิดบริการ โดยทำการแจกแบบสอบถามให้กับผู้ใช้บริการที่นำรถยนต์มาตรวจสภาพที่สถานตรวจสภาพรถ ดังรายละเอียดตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงรายชื่อสถานตรวจสภาพรถเอกชนและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

อำเภอ	สถานบริการตรวจสภาพรถยนต์	จำนวน ผู้ใช้บริการ/ เดือน	ร้อยละ	จำนวน ตัวอย่าง (ราย)
เมือง	1. อู่ ป.เจริญยนต์	482	12.5	50
	2. เอกเซอร์วิส เซนเตอร์	476	12.3	49
	3. 3 เอ็ม เซอร์วิส	462	12	48
	4. นิมชีเส็งตรวจสภาพ	363	9.4	38
	5. วงศ์วนา	355	9.2	37
สันทราย	6. 5 เอ เซอร์วิส	490	12.7	51
สันป่าตอง	7. 5 ดาว เซอร์วิส	409	10.6	42
สันกำแพง	8. ท็อปเซอร์วิส สันกำแพง	347	9.01	36
แม่ริม	9. เอส กรู๊ป	336	8.7	35
ดอยสะเก็ด	10. หจก. เจริญคอยเซอร์วิส	131	3.4	14
	รวม	3,851	100	400

(ที่มา : สำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ เมื่อวันที่ 9 มีนาคม พ.ศ. 2550)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากผู้ที่นำรถเข้าใช้บริการกับสถานตรวจสภาพรถเอกชน โดยสอบถาม ณ สถานบริการตรวจสภาพรถยนต์เอกชน จำนวน 400 ราย

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ บทความ เอกสาร งานวิจัย และการค้นคว้าข้อมูลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้พัฒนามาจากการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการ

เลือกใช้สถานที่ตรวจสภาพรถเอกชน

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะในการใช้บริการสถาน

ตรวจสภาพรถเอกชน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจะทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยของสองกลุ่มประชากร (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) โดยให้ระดับความสำคัญ 5 ระดับ ตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert's Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด (คุณทธิ เวชสาร, 2545) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับดังนี้

ระดับความสำคัญของปัจจัย	คะแนน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
มากที่สุด	5	4.50-5.00	มีความสำคัญมากที่สุด
มาก	4	3.50-4.49	มีความสำคัญมาก
ปานกลาง	3	2.50-3.49	มีความสำคัญปานกลาง
น้อย	2	1.50-2.49	มีความสำคัญน้อย
น้อยที่สุด	1	1.00-1.49	มีความสำคัญน้อยที่สุด

ในส่วนของปัญหาในการใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับของปัญหา	คะแนน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
มากที่สุด	5	4.50-5.00	เป็นปัญหามากที่สุด
มาก	4	3.50-4.49	เป็นปัญหามาก
ปานกลาง	3	2.50-3.49	เป็นปัญหাপานกลาง
น้อย	2	1.50-2.49	เป็นปัญหาน้อย
น้อยที่สุด	1	1.00-1.49	เป็นปัญหาน้อยที่สุด

ระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาประมาณ 4 เดือน ตั้งแต่เดือนมกราคม-เดือนเมษายน

พ.ศ. 2551

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved