

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของลูกค้าธุรกิจในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของลูกค้าธุรกิจ ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แบ่งออกเป็นปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อขององค์กร 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยสภาพแวดล้อม ปัจจัยภายในองค์กร และปัจจัยระหว่างบุคคล ส่วนปัจจัยเฉพาะบุคคล ใช้การศึกษาในส่วนของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ กลุ่มลูกค้าธุรกิจที่เป็นร้านค้าปลีกและร้านค้าส่งในย่านธุรกิจของอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 4,886 ราย (สำนักงานสถิติจังหวัดสงขลา, 2549: ออนไลน์)

ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้จำนวนของร้านค้าปลีกและร้านค้าส่งที่จดทะเบียนในย่านธุรกิจของอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาจำนวน 4,886 ราย (สำนักงานสถิติจังหวัดสงขลา, 2549: ออนไลน์) ในการเปิดตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับความเชื่อมั่น 95% (Herbert Askin and Raymond R. Colton, 1963: 151-152 อ้างถึงใน นราศรี ไวนิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี, 2545: 132) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 299 ราย โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience sampling) (กุณฑลี รื่นรมย์, 2549: 144-145) มีการกระจายการเก็บข้อมูลแยกตามประเภทของสินค้าที่ร้านค้าปลีกและร้านค้าส่งจัดจำหน่าย ซึ่งส่วนใหญ่เป็นสินค้าบริโภครูปโภค ในการแบ่งกลุ่มตัวอย่างใช้การพิจารณาจากความแตกต่างกันของสินค้าแต่ละประเภท เช่น ลักษณะรูปร่างของสินค้า ความหนาแน่น น้ำหนัก มูลค่าของสินค้า ความยากง่ายต่อการเสียหาย การกำหนดอัตราค่าขนส่ง (นิลนญา

เบญญาเตชะ, 2551: สัมภาษณ์) ซึ่งแบ่งกลุ่มสินค้าออกเป็น 8 ประเภทหลัก ประเภทละ 38 ตัวอย่าง จึงได้ปรับขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 304 ตัวอย่าง ได้แก่

1. สินค้าบริโภคอุปโภคทั่วไป
2. สินค้าประเภทหนังสือ เครื่องเขียนและอุปกรณ์การเรียน
3. สินค้าประเภทอะไหล่ เครื่องจักร เครื่องยนต์ ชิ้นส่วนรถจักรยาน รถจักรยานยนต์ และรถยนต์
4. สินค้าประเภทวัสดุอุปกรณ์เพื่อการเกษตรและปศุสัตว์
5. สินค้าประเภทวัสดุและอุปกรณ์ก่อสร้าง
6. สินค้าประเภทอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์และเครื่องใช้ไฟฟ้า
7. สินค้าประเภทเวชภัณฑ์และเครื่องสำอาง
8. สินค้าประเภทเฟอร์นิเจอร์และเครื่องใช้ในครัวเรือน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) จากกลุ่มลูกค้าธุรกิจในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 304 ราย
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบเอกสาร บทความ วิชาการ สถิติข้อมูลต่างๆ ของหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน รวมทั้งวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ซึ่งรวบรวมได้จากหนังสือ ตำรา เอกสาร สิ่งพิมพ์ และข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามซึ่งผู้ศึกษาสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาดำเนินงาน ค่าใช้จ่าย รายได้ ความถี่ในการใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ ส่วนประสมการตลาดบริการ 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ และ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อขององค์กร 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยสภาพแวดล้อม ปัจจัยภายในองค์กร และปัจจัยระหว่างบุคคล

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบในการใช้บริการ และข้อเสนอแนะอื่นๆ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) และใช้สถิติเชิงอนุมาน โดยการวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยของสองกลุ่มประชากร (t-test) และความแตกต่างของความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ลักษณะของแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อขององค์กร เป็นการให้ระดับความสำคัญด้วยคะแนน (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2546: 153) ดังนี้

ระดับความสำคัญ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

กำหนดเกณฑ์การแปลผลโดยการกำหนดช่วงของค่าเฉลี่ย แบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้

ค่าเฉลี่ย	แปลผล
4.50 - 5.00	มีความสำคัญมากที่สุด
3.50 - 4.49	มีความสำคัญมาก
2.50 - 3.49	มีความสำคัญปานกลาง
1.50 - 2.49	มีความสำคัญน้อย
1.00 - 1.49	มีความสำคัญน้อยที่สุด

ระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา ใช้เวลาตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2551-สิงหาคม 2552 และระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ใช้เวลาตั้งแต่เดือนพฤษภาคม-กรกฎาคม 2552