

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชนของผู้ใช้รถยนต์ในอำเภอเมืองราชบุรี มีระเบียบวิธีการศึกษา ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชนของผู้ใช้รถยนต์ในอำเภอเมืองราชบุรี มีขอบเขตการศึกษาโดยใช้แนวคิดปัจจัยส่วนประสมการตลาด ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

2. ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้ำที่เข้ามาต่ออายุทะเบียนและชำระภาษีรถยนต์ส่วนบุคคลประจำปีงบประมาณ 2551 ในอำเภอเมืองราชบุรี และต้องเป็นรถยนต์ส่วนบุคคลที่มีอายุการจดทะเบียนครบ 7 ปีขึ้นไป ซึ่งกรมการขนส่งกำหนดให้ ต้องเข้ารับการตรวจสภาพรถก่อนการชำระภาษีประจำปี (กรมการขนส่งทางบก, 2552:ออนไลน์) ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง

3. ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากไม่ทราบขนาดประชากรที่แน่นอน และเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลในท้องถิ่น จึงกำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 315 ราย โดยการเปิดตาราง (Sudman, 1976, อ้างถึงใน กุณฑล วิเศษสาร, 2545 : 192) โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควต้า (Quota Sampling) ตามสัดส่วนของลูกค้ำที่เข้ามาต่ออายุทะเบียนและชำระภาษีรถยนต์ส่วนบุคคลที่ขนส่งจังหวัดราชบุรีประจำปีงบประมาณ 2551 และต้องเป็นรถยนต์ส่วนบุคคลที่มีอายุการจดทะเบียนครบ 7 ปีขึ้นไป และจะเก็บข้อมูลจากตัวอย่างด้วยวิธีตามสะดวก (Convenience Sampling) ตามผู้ให้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชนจำนวน 7 แห่ง ซึ่งเป็นสถานตรวจสภาพรถที่ได้รับอนุญาตให้สามารถตรวจสภาพรถยนต์ได้และได้มีการติดตั้งอุปกรณ์ทดสอบเบรกเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและสถานที่ของการเก็บแบบสอบถาม

รายชื่อสถานตรวจสภาพรถเอกชน ในอำเภอเมืองราชบุรี	รถเก๋ง	รถกระบะ	รถตู้	รวม
1.สถานตรวจสภาพรถเจริญสุข	15	15	15	45
2.สถานตรวจสภาพรถสุริยะ	15	15	15	45
3.ราชบุรีเจริญยนต์	15	15	15	45
4.สถานตรวจสภาพรถจักรชัย	15	15	15	45
5.มนตรีตรวจสภาพรถ	15	15	15	45
6.หจก.ประภิตมอเตอร์เซลล์(1988)	15	15	15	45
7.แอดวานซ์ราชบุรี	15	15	15	45
รวม				315

หมายเหตุ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับบริการในสถานตรวจสภาพรถเอกชนในเขตอำเภอเมืองราชบุรี ทั้ง 7 แห่ง

วิธีการศึกษา

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1) **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร กลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้ในขอบเขตประชากร จำนวน 315 ราย เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับบริการในสถานตรวจสภาพรถเอกชนในเขตอำเภอเมืองราชบุรี ทั้ง 7 แห่ง ด้วยวิธีการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire Method) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

2) **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสาร ฐานข้อมูลและเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง ใช้เป็นข้อมูลประกอบในการศึกษา วิเคราะห์และสรุปผล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา รายได้ ประเภทรถยนต์ และประเทศผลิตรถยนต์

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการดำเนินการด้านส่วนประสมการตลาดบริการของสถานตรวจสภาพรถเอกชน

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สำหรับการวิเคราะห์ระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชนของผู้ใช้รถยนต์ เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ที่ให้ระดับความสำคัญ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด (คุณทธิ เวชสาร, 2545) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับดังนี้

ระดับความสำคัญ	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

สำหรับหลักเกณฑ์ในการแปลความหมาย ได้กำหนดไว้โดยใช้มาตราวัดตัวแปรที่ต้องการวิเคราะห์ มาแบ่งเป็นช่วงเท่าๆ กัน ตั้งแต่ 1- 5 คะแนน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541) หลังจากนั้นคำนวณคะแนนเฉลี่ยจากคะแนนมาตราวัด 5 ระดับ และเปรียบเทียบเกณฑ์การแปลความหมายจากค่าเฉลี่ยของคะแนน

ในส่วนของการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นในการใช้บริการสถานตรวจสภาพรถ เอกชนในเขตอำเภอเมืองจังหวัดราชบุรี เป็นแบบสอบถาม ชนิดมาตราส่วนประมาณค่า(Rating Scale) ตามแบบของ ลิเคอร์ท (Likert's Scale) ที่ให้ระดับความคิดเห็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เฉยๆ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งที่สุด (กฤษณี เวชสาร, 2545) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	4.50-5.00	มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง
เห็นด้วย	4	3.50-4.49	มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วย
เฉยๆ	3	2.50-3.49	มีความคิดเห็นระดับปานกลาง
ไม่เห็นด้วย	2	1.50-2.49	มีความคิดเห็นระดับไม่เห็นด้วย
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	1.00-1.49	มีความคิดเห็นระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

สำหรับหลักเกณฑ์ในการแปลความหมาย ได้กำหนดไว้โดยใช้มาตราวัดตัวแปรที่ต้องการวิเคราะห์ มาแบ่งเป็นช่วงต่างๆ กัน ตั้งแต่ 1- 5 คะแนน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541) หลังจากนั้นคำนวณคะแนนเฉลี่ยจากคะแนนมาตราวัด 5 ระดับ และเปรียบเทียบเกณฑ์การแปลความหมายจากค่าเฉลี่ยของคะแนน

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation: s.d.) ใช้เพื่อดูการกระจายของกลุ่มข้อมูล ถ้าค่ายิ่งเข้าใกล้ศูนย์ นั่นคือมีการกระจายตัวของข้อมูลน้อย

ระยะเวลาของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ใช้เวลาในการดำเนินการศึกษาทั้งสิ้น 3 เดือน โดยทำการศึกษาในช่วงระยะเวลาตั้งแต่ เดือนตุลาคม - เดือนธันวาคม พ.ศ. 2552 โดยมีระยะเวลาเก็บข้อมูลในเดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2552