

### บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

#### 3.1 ขอบเขตของการศึกษา

ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการของธุรกิจรับขนส่งสินค้าทางบก โดยรถบรรทุกของเอกชนเฉพาะในเขตเทศบาลอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่เป็นการขนส่งทางไกลระหว่างจังหวัด

#### 3.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ศึกษาเป็นกลุ่มธุรกิจที่อยู่ในเขตเทศบาลอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ที่ใช้บริการของธุรกิจขนส่งสินค้าเอกชนโดยรถบรรทุกในลักษณะที่เป็นการขนส่งทางไกลระหว่างจังหวัด ทั้งนี้เป็นธุรกิจที่ซื้อมาขายไปแยกตามกลุ่มสินค้าได้ 7 กลุ่มหลักๆ ดังนี้

1. สินค้าอุปโภคบริโภค
2. หนังสือ อุปกรณ์การเรียน เครื่องเขียน
3. ผลิตผลทางการเกษตรที่ใช้ในการแปรรูป
4. เครื่องจักร อะไหล่ ชิ้นส่วนรถจักรยาน จักรยานยนต์ และรถยนต์
5. อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์และเครื่องใช้ไฟฟ้าในบ้าน
6. เวชภัณฑ์และเครื่องมือทางการแพทย์
7. วัสดุก่อสร้างและเฟอร์นิเจอร์

#### 3.3 วิธีการศึกษา

ในการศึกษานี้อาศัยข้อมูล 2 ประเภท คือ

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เก็บรวบรวมจากเอกสารข้อมูลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและนำมาใช้ประกอบเป็นแนวคิดพื้นฐานและเพื่อสร้างแบบสอบถาม

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถามเพื่อการสำรวจ (Field Questionnaire) ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการสร้างแบบสอบถามโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกประกอบการพบ

ทวนทฤษฎีแนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และเมื่อได้ทำการทดสอบตามจนเป็นที่แน่ใจว่ามีความชัดเจน และให้ข้อมูลที่ต้องการได้แล้วจึงนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลภาคสนาม

### 3.4 กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่างและการเก็บข้อมูล

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ธุรกิจที่ใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของเอกชนในเขตเทศบาลอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเน้นการให้บริการขนส่งทางไกลระหว่างจังหวัด

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจจะแบ่งตามประเภทของสินค้าที่ทำการขนส่งซึ่งแบ่งได้เป็น 7 กลุ่มสินค้า การเก็บตัวอย่างในแต่ละกลุ่มสินค้าจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) โดยเก็บตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience sampling) ในจำนวนเท่าๆ กันในแต่ละกลุ่มสินค้า (Equal Sampling) กลุ่มละ 30 ตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 210 ตัวอย่าง<sup>18</sup>

1. ธุรกิจที่ใช้บริการขนส่งสินค้าอุปโภคบริโภคทั่วไป	30 ตัวอย่าง
2. ธุรกิจที่ใช้บริการขนส่งหนังสือ อุปกรณ์การเรียน และเครื่องเขียน	30 ตัวอย่าง
3. ธุรกิจที่ใช้บริการขนส่งผลิตผลทางการเกษตรที่ใช้ในการแปรรูป	30 ตัวอย่าง
4. ธุรกิจที่ใช้บริการขนส่งเครื่องจักร อะไหล่และชิ้นส่วนรถจักรยาน จักรยานยนต์ และรถยนต์	30 ตัวอย่าง
5. ธุรกิจที่ใช้บริการขนส่งอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์ และเครื่องใช้ไฟฟ้าในบ้าน	30 ตัวอย่าง
6. ธุรกิจที่ใช้บริการขนส่งเวชภัณฑ์ และเครื่องมือทางการแพทย์	30 ตัวอย่าง
7. ธุรกิจที่ใช้บริการขนส่งวัสดุก่อสร้างและเฟอร์นิเจอร์	30 ตัวอย่าง

การเก็บข้อมูลทำโดยการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้าโดยใช้แบบสอบถามที่กำหนดโครงสร้างไว้ชัดเจน (Structure questionnaire) ผู้สัมภาษณ์จะทำการตรวจสอบความเรียบร้อยของคำตอบก่อนปิดการสัมภาษณ์ทำให้ได้รับแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ครบทั้งหมดจำนวน 210 ชุด ทั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 25 มีนาคม พ.ศ. 2543 ถึงวันที่ 25 เมษายน 2543

<sup>18</sup> เนื่องจากไม่ทราบว่ามีประชากรที่มีอยู่เป็นจำนวนเท่าไร จึงใช้จำนวนตัวอย่าง 30 ตัวอย่างในแต่ละกลุ่มสินค้า

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ค่าไคสแควร์ (Chi-square)

คำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ที่ใช้ในแบบสอบถามเป็นการประเมินการให้คะแนนระดับความสำคัญหรือระดับของผลกระทบ ดังนี้คือ

#### มาตรวัด 5 ระดับ

คะแนน 5 หมายถึง มีความต้องการและมีผลกระทบในระดับมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง มีความต้องการและมีผลกระทบในระดับมาก

คะแนน 3 หมายถึง มีความต้องการและมีผลกระทบในระดับปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง มีความต้องการและมีผลกระทบในระดับน้อย

คะแนน 1 หมายถึง มีความต้องการและมีผลกระทบในระดับน้อยที่สุด

#### มาตรวัด 4 ระดับ

คะแนน 4 หมายถึง มีความสำคัญ ความถี่ในการใช้บริการและการประเมินผลงาน  
ในระดับมากที่สุด

คะแนน 3 หมายถึง มีความสำคัญ ความถี่ในการใช้บริการและการประเมินผลงาน  
ในระดับมาก

คะแนน 2 หมายถึง มีความสำคัญ ความถี่ในการใช้บริการและการประเมินผลงาน  
ในระดับน้อย หรือ พอใช้

คะแนน 1 หมายถึง มีความสำคัญ ความถี่ในการใช้บริการและการประเมินผลงาน  
ในระดับน้อยที่สุด หรือควรปรับปรุง

การแปลความหมายของข้อมูลที่ได้จากมาตราส่วนประมาณค่า

มาตรวัด 5 ระดับ

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.50 - 5.00 หมายถึง มากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.50 - 4.49 หมายถึง มาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.50 - 3.49 หมายถึง ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.50 - 2.49 หมายถึง น้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0.50 - 1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0.00 - 0.49 หมายถึง ไม่มีผล

มาตรวัด 4 ระดับ

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.50 - 4.00 หมายถึง สำคัญ การใช้บริการมากที่สุด ผลงานดีมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.50 - 3.49 หมายถึง สำคัญ การใช้บริการมาก ผลงานดี

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.50 - 2.49 หมายถึง สำคัญ การใช้บริการน้อย ผลงานพอใช้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0.50 - 1.49 หมายถึง สำคัญ ใช้บริการน้อยที่สุด ผลงานควรปรับปรุง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0.00 - 0.49 หมายถึง ต้องปรับปรุง

### 3.6 นิยามศัพท์

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่ง หมายถึง ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อปริมาณความต้องการใช้บริการธุรกิจรับขนส่งสินค้าทางบกโดยรถบรรทุกของเอกชน ประกอบด้วย ปัจจัยทางการตลาดของผู้ให้บริการรับขนส่งสินค้า ได้แก่ การบริการ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) และ ปัจจัยภายนอกอื่นๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง สภาพทางภูมิศาสตร์ ลักษณะและประเภทของธุรกิจ และเทคโนโลยี เป็นต้น

ลูกค้า หมายถึง ลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจรับขนส่งสินค้าเอกชนในเขตเทศบาลอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้หมายถึงเฉพาะลูกค้าที่เป็นองค์กรธุรกิจ

ธุรกิจรับขนส่งสินค้าทางบกโดยรถบรรทุกเอกชน หมายถึง กิจการการรับจ้างเคลื่อนย้ายสินค้า สิ่งของ โดยทางรถยนต์บรรทุกสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจรับขนส่งสินค้าที่เป็นของเอกชน

รถบรรทุก หมายถึง รถยนต์บรรทุก 10 ล้อ 3 เพลา น้ำหนักบรรทุก 21 ตัน และรถยนต์บรรทุก 6 ล้อ 2 เพลา น้ำหนักบรรทุก 12 ตัน