

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศภายในประเทศต่อปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการตัวแทนขายระวางสินค้า บริษัท นอร์ทเทิร์น อินเตอร์เนชั่นแนลคาร์โก้ จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

ขอบเขตเนื้อหาของการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศภายในประเทศต่อปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลหรือพนักงาน ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ

ขอบเขตประชากรและการเลือกตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษานี้คือผู้ใช้บริการที่เคยใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศภายในประเทศของจังหวัดเชียงใหม่ ในปี 2548 มีการขายระวางสินค้าภายในประเทศรวมปริมาณสินค้า 400 เมตริกตัน จำนวนทั้งสิ้น 41,433 รายการผู้ใช้บริการรวม 1,361 ราย โดยมีผู้ใช้บริการประเภทธุรกิจจำนวน 835 ราย ผู้ใช้บริการรายย่อยประเภทเอกสารและของฝากจำนวน 526 ราย (เอกสารบัญชีของบริษัทนอร์ทเทิร์นอินเตอร์เนชั่นแนลคาร์โก้จำกัด: 2548)

การกำหนดขนาดตัวอย่างจากผู้ที่เคยใช้บริการ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้จำนวนตัวอย่าง 186 ราย โดยในการเก็บข้อมูลตามสัดส่วนของผู้ใช้บริการประเภทธุรกิจตัวอย่างจำนวน 114 ราย ส่วนผู้ใช้บริการรายย่อยประเภทเอกสาร ตัวอย่างจำนวน 72 ราย โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) (วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์, 2548: 147)

วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากผู้ให้บริการตัวแทนขายระวางขนส่งสินค้าทางอากาศภายในประเทศของบริษัท นอร์ทเทิร์น อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล คาร์โก้ จำกัด จังหวัด เชียงใหม่ จำนวน 186 ราย

2) **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** เป็นการเก็บรวบรวมจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้ แบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือแบ่งให้สอดคล้องกัน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวังก่อนรับบริการและความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศภายในประเทศที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการของตัวแทนขายระวางสินค้า บริษัทนอร์ทเทิร์นอินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล คาร์โก้ จำกัด จังหวัด เชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหา และข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

โดยแบบสอบถามในส่วนที่ 1 ซึ่งได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยใช้ ความถี่ และร้อยละ ส่วนข้อมูลในส่วนที่ 2 ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแต่ละข้อคำถามจะมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2530)

ระดับความคาดหวัง/ความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การกำหนดช่วงของค่าเฉลี่ยเพื่อทำการวิเคราะห์ผลแบ่งเป็น 5 ระดับจากช่วง
ค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.50 - 5.00	จัดอยู่ในระดับ	ความคาดหวัง/พึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.50 - 4.49	จัดอยู่ในระดับ	ความคาดหวัง/พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.50 - 3.49	จัดอยู่ในระดับ	ความคาดหวัง/พึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.50 - 2.49	จัดอยู่ในระดับ	ความคาดหวัง/พึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.49	จัดอยู่ในระดับ	ความคาดหวัง/พึงพอใจน้อยที่สุด

สำหรับข้อมูลในส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
วิเคราะห์โดยใช้ความถี่ และร้อยละ

ระยะเวลาและสถานที่ที่ใช้ในการศึกษา

ระยะเวลาในการศึกษา 6 เดือนเริ่มทำการศึกษาคือเดือนมกราคม 2549 ถึงเดือนพฤศจิกายน
2549 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลเดือนตุลาคม 2549

สถานที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และบริษัท
นอร์ทเทิร์น อินเทอร์เน็ต แชนแนล คาร์โก้ จำกัด จังหวัดเชียงใหม่