

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อเจ้าของรถยนต์ในการเลือกอยู่ซ่อมช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร มีระเบียบวิธีการศึกษาประกอบด้วยขอบเขตการศึกษา ขอบเขตประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง วิธีการศึกษาและสถิติที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อเจ้าของรถยนต์ในการเลือกอยู่ซ่อมช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร 7 ปัจจัย คือ 1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) 2. ปัจจัยด้านราคา (Price) 3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) 4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion) 5. ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process) 6. ปัจจัยด้านบุคคล (People) 7. ปัจจัยด้านกายภาพ (Physical Evidence and Presentation)

ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ เจ้าของรถยนต์ในการเลือกอยู่ซ่อมช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร

ขนาดตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการเปิดตารางเนื่องจากไม่สามารถระบุจำนวนประชากรเป็นจำนวนที่แน่นอนได้ และเป็นการเก็บตัวอย่างในท้องถิ่น (Sudman, 1976, อ้างถึงใน คุณทลี เวชสาร, 2545 : 192) ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 200 ราย แต่เนื่องจากการสุ่มตัวอย่างกระจายแบบโควต้าจาก 7 ร้าน จึงได้ขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมเท่ากับ 210 ราย โดยทำการแจกแบบสอบถาม ให้กับกลุ่มประชากรตัวอย่าง โดยใช้วิธีคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ทั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรที่เป็นเจ้าของรถยนต์นั่งส่วนบุคคลในการเลือกใช้บริการอยู่ซ่อมช่วงล่างรถยนต์ที่ตั้งอยู่ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร ทั้ง 7 ร้าน(องค์การบริหารส่วนจังหวัด , 2552) ร้านละ 30 ราย ได้แก่ 1. ร้านแสงโชติชัยศูนย์ล้อ 2. ร้านคาร์เฮาส์เซอร์วิซ 3.

ร้านCOCKPIT เอกชัยศูนย์ล้อ 4. ร้านเล่งเกี้ยงู๋ 5. ร้านต.รุ่งเรือง 6. ร้านไทร์พลัส ทรัพย์มงคล 7. ร้าน4*4 ออคิโอเซ็นเตอร์

วิธีการศึกษา

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1) **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลเจ้าของรถยนต์ในการเลือกใช้บริการอยู่ซ่อมช่วงล่างรถยนต์ที่ตั้งอยู่ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร เก็บอยู่ละ 30 ราย จำนวน 7 ู่ เป็นทั้งสิ้นจำนวน 210 ราย โดยใช้ แบบสอบถาม

2) **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ สิ่งพิมพ์ ฐานข้อมูลและเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านกายภาพที่มีผลต่อการเลือกอยู่ซ่อมช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

การวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการ คือ

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)
2. ปัจจัยด้านราคา (Price)
3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)

4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion)
5. ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process)
6. ปัจจัยด้านบุคคล (People)
7. ปัจจัยด้านกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) เป็นคำถามแบบให้ระดับความคิดเห็น 5 ระดับ (Rating Scale)

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

ผลคะแนนที่ได้นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย โดยคะแนนเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ ดังนี้ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550: 76-77)

ระดับความสำคัญ	ค่าเฉลี่ย
มากที่สุด	4.50 – 5.00
มาก	3.50 – 4.49
ปานกลาง	2.50 – 3.49
น้อย	1.50 – 2.49
น้อยที่สุด	1.00 – 1.49

ระยะเวลาในการดำเนินการ

ระยะเวลาในการศึกษาทั้งหมด ตั้งแต่เดือน มีนาคม 2553 ถึง เดือน

เมษายน 2554