

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์ และรถสี่ล้อแดงในจังหวัดเชียงใหม่ในครั้งนี้ ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์และรถสี่ล้อแดง ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 400 คน

กลุ่มประชากร กลุ่มประชาชนในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 78,547 คน โดยแยกเป็นเพศชาย 37,429 คน และเพศหญิง 41,118 คน (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2551)

กลุ่มตัวอย่าง ขนาดกลุ่มตัวอย่าง คำนวณโดยวิธีของ Yamane (วัชรวิทย์ พงศกัญจนนท์, 2548) เมื่อกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% จะได้ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 398 คนหรือปัดเศษเป็นจำนวน 400 คน รายละเอียดการคำนวณตามสูตรดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ N = จำนวนประชากรในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

e = ระดับความคลาดเคลื่อนกำหนดไว้ที่ 5%

แทนค่า $n = \frac{78,547}{1 + 78,547(0.05)^2}$

$$= \frac{78,547}{1 + 78,547(0.05)^2}$$
$$= 398$$

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และดำเนินการวิจัย เก็บข้อมูลเฉพาะกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์และรถสี่ล้อแดงในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ บริเวณหน้าศูนย์การค้าเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า และสถานีขนส่งอาเขต จำนวน 400 คน

3.2 ทำการรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา แบ่งออกเป็น 2 ประเภทด้วยกัน คือ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ซึ่งสามารถจำแนกได้ดังนี้

3.2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data)

ทำการเก็บข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากผู้ที่ใช้บริการรถแท็กซี่มีเตอร์ จำนวน 200 ตัวอย่าง และรถสี่ล้อแดงจำนวน 200 ตัวอย่างในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

1) การบรรยายลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ใช้บริการรถแท็กซี่ และรถสี่ล้อแดงในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภูมิลำเนาที่พักอาศัยปัจจุบัน

2) ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการรถแท็กซี่มีเตอร์และรถสี่ล้อแดงในจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ลักษณะบริการที่ใช้ ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน ช่วงเวลาและช่วงวันในการใช้บริการ เหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการ บริการรถประเภทอื่นที่เคยใช้

3) ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มีเตอร์และรถสี่ล้อแดงในจังหวัดเชียงใหม่ในด้านต่าง ๆ ได้แก่

- ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ความเพียงพอของจำนวนรถ ความปลอดภัยในการเดินทาง ความรวดเร็วที่ได้รับจากบริการ และความสะดวกสบายที่รับจากการใช้บริการ

- ปัจจัยด้านราคา ได้แก่ ความเหมาะสมของราคาเริ่มต้น ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพ และความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับรถประเภทอื่น

- ปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่าย ได้แก่ ความเหมาะสมของทำเลจอดรับผู้โดยสาร

- ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ได้แก่ การให้บริการโทรจองเรียกใช้บริการ และการให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้โดยสารในการเดินทาง

- ปัจจัยด้านบุคลากร ได้แก่ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ คุณภาพการบริการของพนักงานขับรถ ความรวดเร็วในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ และความชัดเจนของข้อมูล ที่เจ้าหน้าที่อธิบาย

- ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ สภาพรถและเครื่องยนต์ ความใหม่ของรถ และความสะอาดทั้งภายในและภายนอกตัวรถ

- ปัจจัยด้านกระบวนการ ได้แก่ การจัดเก็บค่าบริการที่รวดเร็วมีความถูกต้อง และช่วงเวลาในการรอรับบริการ

4) ข้อมูลปัญหาในการใช้บริการรถแท็กซี่มอเตอร์และรถสี่ล้อแดงในจังหวัดเชียงใหม่ และข้อเสนอแนะในการใช้บริการ

3.2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data)

เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมกันไว้จากเอกสาร บทความข้อมูลทางสถิติและรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากห้องสมุดคณะเศรษฐศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และห้องสมุดของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อมูลจากสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ ข้อมูลจาก Website ต่าง ๆ และหน่วยงานราชการที่มีความเกี่ยวข้อง

3.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

วิธีการวิเคราะห์

1) โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นต้นเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ข้อมูลทั่วไป โดยอธิบายในรูปค่าสถิติ โดยการแจกแจงความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)

2) การวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมกรใช้บริการรถแท็กซี่มอเตอร์และรถสี่ล้อแดงในจังหวัดเชียงใหม่โดยอธิบายในรูป ความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)

3) การวิเคราะห์ความสำคัญของแต่ละปัจจัยในการใช้บริการแท็กซี่มอเตอร์และรถสี่ล้อแดงในจังหวัดเชียงใหม่ โดยกำหนดหลักเกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจตามเทคนิคการวัดทัศนคติตามแนวคิดของ Likert scale ซึ่งแบ่งระดับความพอใจ ออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความสำคัญมากที่สุด ให้คะแนนเท่ากับ 5 คะแนน

ระดับความสำคัญมาก ให้คะแนนเท่ากับ 4 คะแนน

ระดับความสำคัญปานกลาง ให้คะแนนเท่ากับ 3 คะแนน

ระดับความสำคัญน้อย ให้คะแนนเท่ากับ 2 คะแนน

ระดับความสำคัญน้อยที่สุด ให้คะแนนเท่ากับ 1 คะแนน

การแปลความหมายของคะแนน ใช้ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (Weight Mean Score) ของคะแนนความพอใจ เป็นเกณฑ์ในการแปลผล โดยกำหนดช่วงค่าเฉลี่ยของคะแนนความพอใจในแต่ละระดับ ดังนี้

ช่วงคะแนนค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00	หมายถึง	ระดับความสำคัญมากที่สุด
ช่วงคะแนนค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49	หมายถึง	ระดับความสำคัญมาก
ช่วงคะแนนค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49	หมายถึง	ระดับความสำคัญปานกลาง

ช่วงคะแนนค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49	หมายถึง	ระดับความสำคัญน้อย
ช่วงคะแนนค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49	หมายถึง	ระดับความสำคัญน้อยที่สุด

4) วิเคราะห์เปรียบเทียบความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการระหว่างรถแท็กซี่มิเตอร์และรถสี่ล้อแดง โดยใช้วิธีการทดสอบการหาความสัมพันธ์ของตัวแปรอย่างง่าย (Simple Correlation) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติไคสแควร์ (Chi - Square Test) ทดสอบความสัมพันธ์ของของตัวแปรที่มีความเกี่ยวข้องกัน ณ ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95

5) การศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลปัญหาในการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์และรถสี่ล้อแดงในจังหวัดเชียงใหม่ และข้อเสนอแนะในการใช้บริการ โดยอธิบายในรูปค่าสถิติ โดยการแจกแจงความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) และสรุปในรูปแบบของสถิติเชิงพรรณนา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved