

### บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกตัวแทนออกของของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน โดยมีวิธีการดำเนินการศึกษาดังต่อไปนี้

#### ขอบเขตการศึกษา

การศึกษากำหนดขอบเขตไว้ดังนี้

##### 1. ขอบเขตเนื้อหา

ทำการศึกษปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีต่อการเลือกตัวแทนออกของของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ นอกจากนี้ยังศึกษาถึงปัญหาที่พบจากการใช้บริการตัวแทนออกของของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

##### 2. ขอบเขตประชากร

การศึกษานี้ได้ทำการศึกษปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีต่อการเลือกตัวแทนออกของของผู้นำเข้าหรือผู้ส่งออกเฉพาะในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ที่ยังคงดำเนินงานอยู่ในปัจจุบัน มีจำนวนทั้งสิ้น 53 บริษัท (ทำเนียบผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ, 2546) โดยผู้ที่ตอบแบบสอบถามจะเป็นผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการตัวแทนออกของจำนวนบริษัทละ 1 คน รวมจำนวนแบบสอบถามเท่ากับ 53 ชุด แต่สามารถเก็บข้อมูลได้เพียง 47 ชุด เนื่องจาก

- (1) บริษัทหยุดกิจการ จำนวน 1 แห่ง
- (2) บริษัทไม่สามารถให้ข้อมูลได้เนื่องจากเป็นความลับของบริษัท จำนวน 3 แห่ง
- (3) บริษัทที่จดทะเบียนในชื่อที่แตกต่างกันแต่ใช้บุคลากรชุดเดียวกัน จำนวน 2 แห่ง

### ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ลักษณะคือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากแบบสอบถามบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน โดยจะสอบถามผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการตัวแทนออกของจำนวนบริษัทละ 1 คน รวมจำนวนแบบสอบถามเท่ากับ 47 ชุด
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้มาจากการค้นคว้าเอกสารและบทความที่เกี่ยวข้องและการค้นคว้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามโดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน
- ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกตัวแทนออกของของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน
- ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการตัวแทนออกของของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม จำนวน 47 ชุด มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยให้ระดับความสำคัญ 5 ระดับตามมาตรวัดระดับ (Rating Scale) คือ สำคัญมากที่สุด สำคัญมาก สำคัญปานกลาง สำคัญน้อย และสำคัญน้อยที่สุด (กฤษณทิพย์ เวชสาร, 2545)

โดยแบบสอบถาม ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตัวแทนออกของของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน มีเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับดังนี้

ระดับความสำคัญของปัจจัย	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

และในส่วนของปัญหาที่พบจากการใช้บริการของตัวแทนออกของ มีเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับดังนี้

ระดับของปัญหา	คะแนน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
มากที่สุด	5	4.50 – 5.00	เป็นปัญหามากที่สุด
มาก	4	3.50 – 4.49	เป็นปัญหามาก
ปานกลาง	3	2.50 – 3.49	เป็นปัญหาปานกลาง
น้อย	2	1.50 – 2.49	เป็นปัญหาน้อย
น้อยที่สุด	1	1.00 – 1.49	เป็นปัญหาน้อยที่สุด

#### ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาเป็นผู้รวบรวมข้อมูลจากบริษัทผู้ประกอบการอุตสาหกรรมที่มีการนำเข้าหรือส่งออกที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบันทั้งหมด 47 บริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน โดยมีระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือนมีนาคม 2547 - กุมภาพันธ์ 2548