

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษา

ขั้นตอนการดำเนินงาน เป็นการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการ การศึกษาความเป็นไปได้ ทำการค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการ หลักเกณฑ์ในการพิจารณาของการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการต่าง ๆ ว่าประกอบด้วยหลักเกณฑ์อะไรบ้าง มีแนวทางในการปฏิบัติอย่างไร และศึกษาข้อมูลที่จำเป็นในการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของโครงการ ซึ่งมีวิธีการดำเนินการศึกษา ดังนี้ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 ขั้นตอนในการศึกษา
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนทำธุรกิจช่วยเหลือฉุกเฉินบนท้องถนน ในเขตจังหวัดอุบลราชธานีในครั้งนี้ ได้แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 ลูกค้าที่มาใช้บริการของร้านเอกชัยบริการ ตั้งแต่วันที่ 1 เดือน กันยายน พ.ศ 2561 ถึงวันที่ 1 เดือน กันยายน พ.ศ 2561 เนื่องจากไม่สามารถระบุจำนวนรถยนต์ที่วิ่งบนถนนในเขตจังหวัดอุบลราชธานีได้จริงจึงไม่สามารถกำหนดจำนวนประชากรที่แน่นอนได้ ดังนั้นจึงใช้กลุ่มลูกค้าของร้านเอกชัยบริการเป็นตัวแทนของผู้ใช้รถยนต์ในจังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งมียอดลูกค้าโดยเฉลี่ยต่อเดือนจำนวน 300 คน โดยอ้างอิงจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง ของ Krejcie and Morgan (1970: 607-610) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน โดยจะทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience sampling) เพื่อใช้เก็บข้อมูลเชิงการตลาด

กลุ่มที่ 2 คือ ผู้ประกอบการที่ในกรณีศึกษา บริษัท เอจีเอเซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นผู้นำด้านการบริการช่วยเหลือฉุกเฉินในประเทศไทย เลือกโดยวิธีเจาะจงจำนวน 2 คน เพื่อใช้เก็บข้อมูลด้านเทคนิคและด้านการเงิน

กลุ่มที่ 3 คือผู้ประกอบการที่สนใจ หรือมีแนวคิดเกี่ยวกับในการลงทุนเปิดศูนย์บริการช่วยเหลือฉุกเฉิน เพื่อใช้เก็บข้อมูลด้านการเงิน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีลักษณะ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยกรณีข้อมูลเชิงปริมาณ เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้ เป็นต้น

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมและประสบการณ์ การใช้บริการช่วยเหลือฉุกเฉิน กรณีที่เกิดเหตุเกี่ยวกับรถยนต์ ในสถานการณ์ที่จำเป็นและเร่งด่วน

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการ

วิธีการแปลผลแบบสอบถาม โดยได้ใช้เกณฑ์การแปลความหมายจากคะแนนเฉลี่ยโดยอ้างอิงจาก บุญชม ศรีสะอาด (2535) ดังต่อไปนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.51-5.00 คะแนน หมายถึง ระดับความสำคัญมากที่สุด

ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.51-4.50 คะแนน หมายถึง ระดับความสำคัญมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.51-3.50 คะแนน หมายถึง ระดับความสำคัญปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.51-2.50 คะแนน หมายถึง ระดับความสำคัญน้อย

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00-1.50 คะแนน หมายถึง ระดับความสำคัญน้อยที่สุด

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

เครื่องมือที่ใช้สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ ลักษณะของเครื่องมือจะเป็นแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง (Semi-Structured interview) โดยมีเนื้อหาการสัมภาษณ์เกี่ยวกับลักษณะธุรกิจ ในปัจจุบันเป็นอย่างไรและในอนาคตแนวโน้มของธุรกิจไปในทิศทางใด การดำเนินงานในปัจจุบันมีปัญหาอะไรหรือผลกระทบจากปัจจัยใดบ้างที่เกิดขึ้นมากที่สุด มีวิธีการดำเนินการธุรกิจก้าวสู่แนวโน้มด้านบริการฉุกเฉินในประเทศไทยได้อย่างไร โดยทำการสัมภาษณ์ผู้บริหาร บริษัท เอจีเอเซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 2 ท่าน และผู้ประกอบการร้านเอกชัยบริการ

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษานี้ได้ทำการรวบรวมข้อมูล 2 ลักษณะ คือ ข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิโดยเริ่มจากการรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ จากนั้นจึงเก็บข้อมูลปฐมภูมิ

3.3.1 การเก็บข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่ใช้ประกอบการศึกษาได้จากการศึกษาค้นคว้ารวบรวมข้อมูลจากหนังสือ วารสาร บทความ เอกสารทางวิชาการ ผลงานวิจัยในห้องสมุด และเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาในครั้งนี้

3.3.2 การเก็บข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่อาศัยแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างคือกลุ่มลูกค้าของร้านเอกชัยบริการจำนวน 200 คน และจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจช่วยเหลือฉุกเฉินจำนวน 2 แห่ง

3.4 ขั้นตอนในการศึกษา

3.4.1 ศึกษาค้นคว้าและวิเคราะห์ความเป็นไปได้ด้านเทคนิค

ศึกษาและเก็บข้อมูล ทำเลที่ตั้งของโครงการมีความเหมาะสมเพียงพอหรือไม่ และข้อมูลทางด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์และประเมินผลเพื่อนำมาใช้ในการวางแผนการดำเนินธุรกิจ

3.4.2 ศึกษาค้นคว้าและวิเคราะห์ความเป็นไปได้ด้านการตลาด

การศึกษาในด้านนี้จะเกี่ยวข้องในเรื่องของการตลาด โดยวิเคราะห์ถึงความต้องการสินค้าหรือบริการที่มีอยู่ในปัจจุบัน ในด้านราคา ซึ่งหัวข้อที่พิจารณาจะวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ มีดังต่อไปนี้

- 3.4.2.1 ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ (Product)
- 3.4.2.2 ปัจจัยทางด้านราคา (Price)
- 3.4.2.3 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place/Channel Distribution)
- 3.4.2.4 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)
- 3.4.2.5 ปัจจัยด้านบุคลากร (People)
- 3.4.2.6 ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)
- 3.4.2.7 ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process)

3.4.3 ศึกษาค้นคว้าและวิเคราะห์ความเป็นไปได้ด้านการเงิน

การศึกษาในด้านนี้จะต้องอาศัยข้อมูล และผลจากการศึกษาวิเคราะห์ที่ได้จากการตลาดด้านเทคนิคประกอบกันเพื่อพิจารณาว่าจำนวนเงินลงทุนทั้งสิ้นในการดำเนินงานตามโครงการ เช่น ด้านค่าก่อสร้างอาคารสำนักงานเพิ่มเติม ค่าเสื่อมราคา รถบรรทุกที่ใช้ในการขนย้ายรถลูกค้า ค่าจ้างแรงงาน ค่าน้ำ ค่าพลังงานไฟฟ้า ค่าน้ำมัน ค่าภาษี ฯลฯ จะสามารถคืนทุนได้ภายในกี่ปี ผลตอบแทนการลงทุนที่คาดว่าจะได้รับและ ผลตอบแทนตลอดอายุของโครงการ ซึ่งจะต้องทำการวิเคราะห์ในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- 3.4.3.1 ระยะเวลาคืนทุน (Payback Period)
- 3.4.3.2 มูลค่าปัจจุบันสุทธิ (Net Present Value หรือ NPV)
- 3.4.3.3 อัตราผลตอบแทนการลงทุน (Internal Rate of Return หรือ IRR)
- 3.4.3.4 อัตราส่วนผลประโยชน์ต่อต้นทุน (Benefit Cost Ratio หรือ BCR)

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านเทคนิค ใช้วิธีการวิเคราะห์และตีความจากเนื้อหาที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร บริษัท เอจีเอเซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 2 ท่าน และจากการสัมภาษณ์ผู้สนใจลงทุนเปิดศูนย์บริการช่วยเหลือฉุกเฉินจำนวน 1 ท่าน

3.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ในการศึกษาครั้งนี้ใช้สถิติการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ที่เก็บจากลูกค้าของร้านเอกชัยบริการ ได้แก่ ข้อมูลด้านการตลาด โดยโปรแกรม SPSS

3.5.3 การวิเคราะห์เครื่องมือในการตัดสินใจทางการเงิน ได้แก่ ระยะเวลาคืนทุน มูลค่าปัจจุบันสุทธิ ผลตอบแทนการลงทุน อัตราส่วนผลประโยชน์ต่อต้นทุน ด้วยโปรแกรม Microsoft Excel