บทที่ 3
ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการรถเช่า ของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอค ในครั้งนี้ ได้กำหนดระเบียบวิธีการศึกษา ประกอบด้วย ขอบเขตเนื้อหา ขอบเขตประชากร การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ดังนี้

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการรถเช่า ของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอค มุ่งศึกษาความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการรวม 7 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และ ด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ

ขอบเขตประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษา ได้แก่ ลูกค้าที่ใช้บริการรถเช่าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอค ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2545 ถึงวันที่ 31 ตุลาคม 2546 เป็นระยะเวลา 1 ปี มีจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการทั้งหมด 7,943 ราย (ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์ รีอค, 2546) ในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดขนาดตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดตัวอย่างที่ใช้ศึกษาเป็นจำนวน 135 ราย (สิริเกียรติ รัชชุศานติ, 2546) โดยจะทำการเก็บรวบรวมตามสะดวกที่โรงแรมหลังจากลูกค้าใช้บริการแล้ว

วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 แหล่ง ได้แก่

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ใช้บริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอค จำนวน 135 ราย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่อยู่ในรูปของแนวความคิด และทฤษฎี ซึ่งรวบรวมได้จากหนังสือ เอกสารสิ่งพิมพ์ บทความทางวิชาการ ตลอดจนรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าที่ใช้บริการรถเช่า

คำถามในส่วนนี้ใช้สำหรับรวบรวมข้อมูลทั่วไปของกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการรถเช่า ได้แก่ เพศ อายุ เชื้อชาติ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้โดยเฉลี่ยต่อปี โดยคำถามในส่วนนี้เป็นคำถามปลายปิดแบบหลายตัวเลือก และกำหนดให้แต่ละข้อเลือกตอบเพียงข้อเดียว

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมของลูกค้าในการใช้บริการรถเช่า

คำถามในส่วนนี้ใช้สำหรับรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการเช่ารถ ได้แก่ ลักษณะการเช่ารถ วัตถุประสงค์ในการเช่ารถ ลักษณะการชำระค่าเช่ารถ ความถี่ในการเช่ารถ ค่าใช้จ่ายในการเช่ารถแต่ละครั้ง บุคคลที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเช่ารถ ยี่ห้อรถที่เช่า และปัจจัยในการเลือกเช่ารถโดยคำถามในส่วนนี้เป็นคำถามปลายปิดแบบหลายตัวเลือก และไม่กำหนดจำนวนข้อที่เลือกตอบ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการรถเช่า

คำถามในส่วนนี้ใช้สำหรับรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ ต่อการใช้บริการเช่ารถจากห้างหุ้นส่วนจำกัดวินเนอร์รีอค รวม 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ โดยคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราวัดประเมินค่า แบ่งเป็น 5 ระดับความพึงพอใจ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการรถเช่า

คำถามในส่วนนี้ใช้สำหรับรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาด้านต่าง ๆ อันเกิดจากการใช้บริการรถเช่าจากห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์รีอค รวมทั้งข้อมูล ที่เป็นข้อเสนอแนะในการให้บริการรถเช่า ซึ่งคำถามในส่วนนี้มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดและปลายเปิด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยเชิงสังคมศาสตร์ ในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้เป็นสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ส่วนการวัดระดับความพึงพอใจได้ใช้มาตรวัดของ ลิเคิร์ทสเกล (กุณฑลี เวชสาร, 2545) เนื่องจาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

คำถามที่ใช้รวบรวมข้อมูลเป็นแบบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งแต่ละระดับกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนไว้ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	หมายถึง	5 คะแนน
พึงพอใจมาก	หมายถึง	4 คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	หมายถึง	3 คะแนน
พึงพอใจน้อย	หมายถึง	2 คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	หมายถึง	1 คะแนน

ในส่วนของการแปลความหมายค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ได้กำหนดช่วงค่าเฉลี่ยเพื่อการวิเคราะห์โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.50 – 5.00	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.50 – 4.49	มีความพึงพอใจในระดับมาก
2.50 – 3.49	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
1.00 – 1.49	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

ใช้เวลาในการศึกษาเป็นเวลา 6 เดือน ตั้งแต่ พฤศจิกายน 2546 – เมษายน 2547

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved