

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วนของบริษัท นีมี่เซ็งขนส่ง 1988 จำกัด มีระเบียบวิธีการศึกษา ดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยพฤติกรรมของลูกค้าในการใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัท นีมี่เซ็งขนส่ง 1988 จำกัด ได้แก่ผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคคล หลักฐานทางกายภาพ และกระบวนการ รวมถึงปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าในการใช้บริการ เพื่อนำไปปรับปรุงการบริการขนส่งด่วนของบริษัทให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ต่อไป

ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัท นีมี่เซ็งขนส่ง 1988 จำกัด จำนวน 170 ราย (พิสัยห้ พิมสาร, 2549 : สัมภาษณ์)

วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการออกแบบสอบถามจากลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัท นีมี่เซ็งขนส่ง 1988 จำกัด จำนวน 170 ราย
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยศึกษาค้นคว้าจากเอกสารที่เกี่ยวข้องจากแหล่งต่าง ๆ เช่น วารสาร รายงานการวิจัย แหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการขนส่งสินค้าด่วนของบริษัท นีมี่เซ็งขนส่ง 1988 จำกัด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการขนส่งสินค้า
ด่วน ของบริษัท นิมชีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ
ขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัท นิมชีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัญหา และข้อเสนอแนะ ของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการ
ขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัท นิมชีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา
(Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย
(Mean) วัดระดับความพึงพอใจโดยใช้มาตราประมาณค่า (Rating Scales) (ชูศรี วงศ์รัตนตะ, 2534)
แบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การกำหนดช่วงคะแนนเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการแปลผลแบ่งเป็น 5 ระดับ จากช่วง
คะแนนต่อไปนี้

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

สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินงานศึกษา และรวบรวมข้อมูล

บริษัท นิมชีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่