

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรถเช่าของบริษัท รูบี้คาร์เร็นท์ ทัล จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ มีระเบียบวิธีการศึกษาดังต่อไปนี้

3.1 ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ มุ่งเน้นการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรถเช่าของบริษัท รูบี้คาร์เร็นท์ทัล จำกัด โดยศึกษาความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับ ธุรกิจบริการทั้ง 7 ด้าน ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ

ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการรถเช่าประเภทกลุ่มลูกค้าทั่วไป ของบริษัท รูบี้คาร์เร็นท์ทัล จำกัด ในปี 2552 ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 3,951 ราย

ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 364 ราย กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธี ทาโร ยามาเน่ โดยกำหนดตัวอย่างมีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 คำนวณจากสูตร Yamane (ภัทรกรกร บรรจงจัด, 2548:13)

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

$$n = \text{ขนาดตัวอย่าง}$$

$$N = \text{จำนวนประชากรทั้งหมดที่ศึกษา}$$

$$e = \text{ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง}$$

แทนค่าสูตรได้ดังนี้

$$= \frac{3,951}{1 + (3,951 * 0.05^2)}$$

$$= \frac{3,951}{1 + (3,951 * 0.0025)}$$

$$= \text{ประมาณ } 364 \text{ ตัวอย่าง}$$

ขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นจำนวนลูกค้า 364 ราย แบ่งอัตราส่วนการเก็บกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม ตามอัตราส่วนฐานข้อมูลลูกค้าของบริษัทผู้ให้บริการเร็นท์ทอลล์ จำกัด ปี 2552 โดยแบ่งเป็นกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการรถตู้พร้อมพนักงานขับรถ ร้อยละ 80 เป็นจำนวนลูกค้า 291 ราย และกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการรถยนต์(แท็กซี่)เช่าขับเอง ร้อยละ 20 เป็นจำนวน 73 ราย โดยเก็บตามสะดวกที่โรงแรม สนามบินเชียงใหม่ สถานีรถไฟ และสถานีขนส่ง หลังลูกค้าใช้บริการของบริษัทผู้ให้บริการเร็นท์ทอลล์ จำกัดแล้ว

3.2 วิธีการศึกษา

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ใช้บริการรถเช่าของบริษัท ผู้ให้บริการเร็นท์ทอลล์ จำกัด
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลแนวคิด ทฤษฎี ที่ได้จากการทบทวนรวบรวมจากหนังสือ เอกสารสิ่งพิมพ์ บทความทางวิชาการ ตลอดจนรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ การเดินทางมาเชียงใหม่ในครั้งนี้ ประเภทรถที่เช่า วัตถุประสงค์ในการเช่ารถ ระยะเวลาในการใช้บริการ จำนวนครั้งที่ใช้บริการรถเช่า เหตุผลในการเลือกเช่ารถในการมาครั้งนี้ และการรู้จักบริษัทผู้ให้บริการเร็นท์ทอลล์ จำกัด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรถเช่าของบริษัทผู้ให้บริการเร็นท์ทอลล์ จำกัด ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่ลูกค้าพบในการใช้บริการและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ส่วนการวัดระดับความพึง

พอใจได้ใช้มาตรวัดของ ลิเคิร์ทสเกล (คุณทลี รื่นรมย์, 2546) เนื่องจาก คำถามที่ใช้เป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า แบ่งเป็น 5 ระดับความพึงพอใจ คือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ซึ่งแต่ละระดับกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนไว้ดังนี้

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

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจได้นำมาอธิบายผล (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2546) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	แปลความ
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

3.5 สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

1. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม ดำเนินการเก็บข้อมูลที่บริษัท รูบี้คาร์เร็นท์ทัก จำกัด โรงแรมหรือที่พักในจังหวัดเชียงใหม่ สนามบินเชียงใหม่ สถานีรถไฟ เชียงใหม่ และสถานีขนส่งเชียงใหม่

3.6 ระยะเวลาในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้เวลาในการเก็บข้อมูลเบื้องต้นจัดทำฐานข้อมูลวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผล จัดทำและนำเสนอรายงานทั้งสิ้น 5 เดือน (เดือนมิถุนายน ถึง กันยายน พ.ศ.2553)