

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการผู้เช่าออมรถยนต์ ของผู้ใช้บริการผู้เช่าออมรถยนต์ เขต กรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ในบทนี้มีการนำเสนอข้อมูล คือ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้วิจัย การทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ข้อการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ตัวรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการผู้เช่าออมรถยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จากสถิติผู้จดทะเบียนรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร ประมาณประชากรทั้งหมด 685,470 คน (สถิติจำนวนรถจดทะเบียน กรุงเทพมหานคร, 2548)

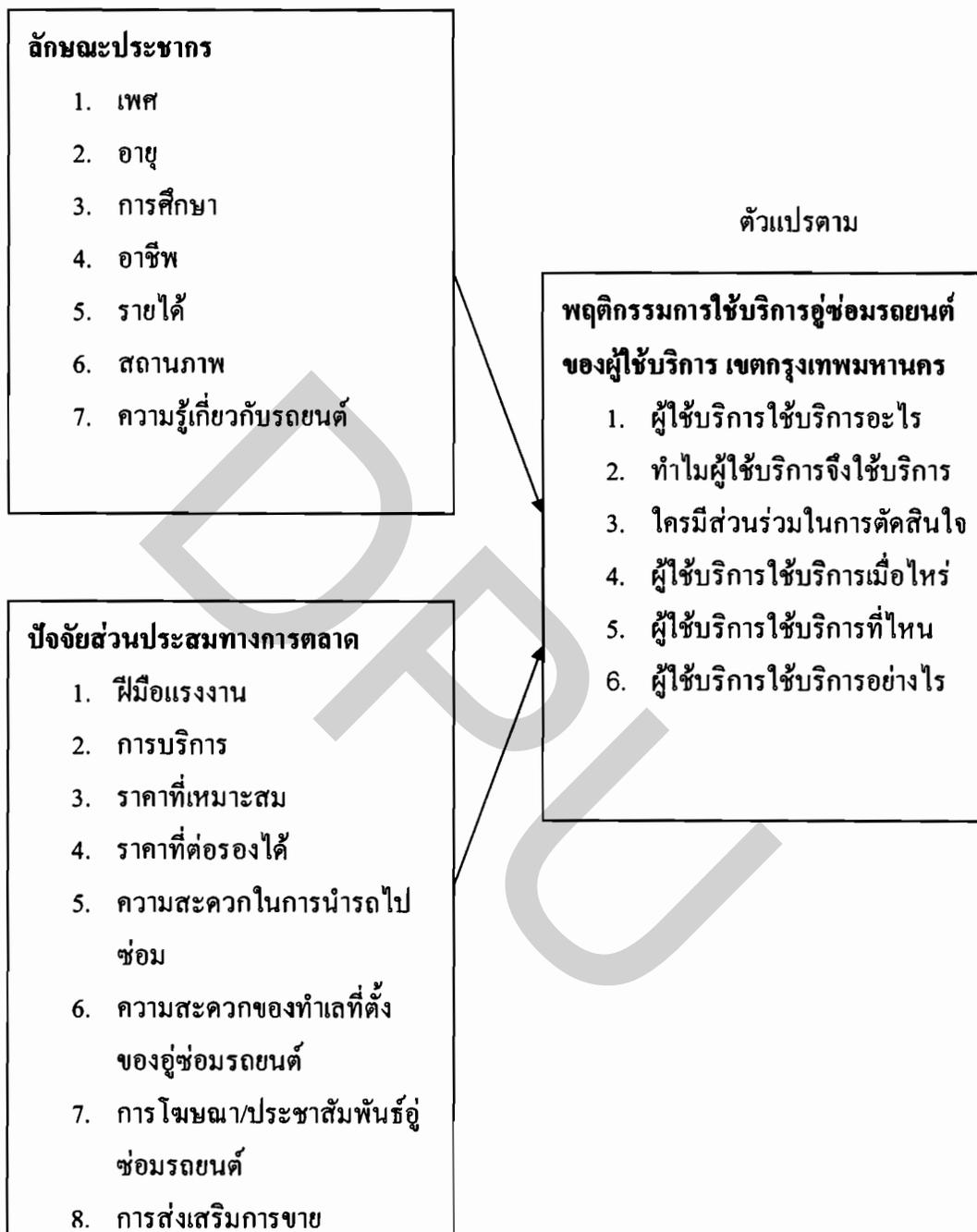
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการผู้เช่าออมรถยนต์ เขตกรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น 4 เขต ได้แก่ เขต1 กรุงเทพมหานครตะวันออก เขต2 กรุงเทพมหานครเหนือ เขต3 กรุงเทพมหานครตะวันตก และเขต4 กรุงเทพมหานครใต้

การกำหนดตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่ม ดังนี้

1. กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของทาโรยามาเน่ (Yamane 1967: 886-887) กำหนดความคลาดเคลื่อนที่ระดับ .05 ได้ตัวอย่างในผู้ใช้บริการผู้เช่าออมรถยนต์ เขต กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน

2. สุ่มผู้เช่าออมรถยนต์ที่ใช้ศึกษา โดยผู้เช่าออมรถยนต์ เขตกรุงเทพมหานคร 4 เขตแบ่งเป็น เขตเหนือ ได้ ตะวันออก และตะวันตก โดยแบ่งสุ่มเขตละจำนวน 100 คน

## ตัวแปรอิสระ



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ในเรื่องพฤติกรรมการใช้บริการผู้ซ่อมรถยนต์ เขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมาเองโดยมีรายละเอียดแบ่งออกเป็น ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นการสอบถามข้อมูลทางด้านลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) และแบบกรอกรายละเอียดทั้งหมด 8 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการผู้ซ่อมรถยนต์ โดยเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ทั้งหมด 10 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการผู้ซ่อมรถยนต์ ทั้งหมด 8 ข้อ ซึ่งคำถามจะเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน (Rating Scales) แบ่งระดับความคิดเป็น 5 ระดับ ซึ่งระดับคะแนนที่ใช้ คือ

ระดับคะแนน 5	เท่ากับ	มีความสำคัญมากที่สุด
ระดับคะแนน 4	เท่ากับ	มีความสำคัญมาก
ระดับคะแนน 3	เท่ากับ	มีความสำคัญปานกลาง
ระดับคะแนน 2	เท่ากับ	มีความสำคัญน้อย
ระดับคะแนน 1	เท่ากับ	มีความสำคัญน้อยที่สุด

#### เกณฑ์การแปลค่าของคะแนนเฉลี่ย

ผู้วิจัยนำคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถามมาหาค่าเฉลี่ย และกำหนดเกณฑ์ในการแปลผลเป็น 5 ระดับ เพื่อประเมินค่านั้น คือ

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	4.21-5.00	หมายถึงมีความสำคัญมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	3.41-4.20	หมายถึงมีความสำคัญมาก
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	2.61-3.40	หมายถึงมีความสำคัญปานกลาง
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	1.81-2.60	หมายถึงมีความสำคัญน้อย
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	1.00-1.80	หมายถึงมีความสำคัญน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะต่อผู้ซ่อมรถยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นคำถามแบบกรอกรายละเอียด จำนวน 1 ข้อ

### 3.3 การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ได้มีการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถามในครั้งนี้ ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร และงานวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างเครื่องมือในการทำวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม
2. นำแบบสอบถามที่ได้ให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ แก้ไขปรับปรุงแบบสอบถาม สำหรับนำไปทดสอบ
3. นำแบบสอบถามที่ได้ ไปทำการทดสอบหรือทดลองใช้ (Pre-Test) เพื่อทดสอบความเข้าใจในคำถามและคำตอบหรือไม่
4. นำผลที่ได้จากการทดลอง (Pre-Test) ไปทดสอบความเข้าใจและครอบคลุมของเครื่องมือ
5. นำการปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือ พร้อมนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อทำการทดลองอีกครั้ง เพื่อนำไปเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ สำหรับการนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัยครั้งนี้กับกลุ่มตัวอย่างจริง

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้ได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็น 2 ส่วนคือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ใช้บริการอยู่หอรถยนต์ เขตกรุงเทพมหานคร
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร หนังสือ วารสาร วิทยานิพนธ์และเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการศึกษาในครั้งนี้

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบตามที่กำหนดแล้วผู้วิจัยได้ทำการกำหนดรหัสข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วลงในสมุดลงรหัส (Code Book) จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS FOR WINDOWS (Statistical Package for The Social Science for Windows)

โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

1. สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อใช้บรรยายลักษณะ ข้อมูลที่เก็บรวบรวม โดยใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) การหาร้อยละ (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inference Statistic) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ โดยทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งใช้ค่า t-test และ F-test

การนำเสนอข้อมูลจากการวิเคราะห์ จะอยู่ในรูปของตารางการแจกแจงความถี่ และจำนวนร้อยละ ตารางทดสอบสมมติฐานที่ผู้วิจัยได้ตั้งขึ้น