

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการสถานีบริการน้ำมันเชลล์ ห้างหุ้นส่วนจำกัด สงวนทุเรียนทอง อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษานี้ประกอบด้วย การศึกษาความพึงพอใจและระดับการให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ของลูกค้าต่อการใช้บริการสถานีบริการน้ำมันเชลล์ ห้างหุ้นส่วนจำกัด สงวนทุเรียนทอง อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ ตามทฤษฎีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการซึ่งประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่ายบริการ การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการ และหลักฐานทางกายภาพ

ขอบเขตประชากร

ในการศึกษานี้ ขอบเขตประชากร คือ ผู้ที่มาใช้บริการเติมน้ำมันเชื้อเพลิง ที่สถานีบริการน้ำมันเชลล์ ห้างหุ้นส่วนจำกัด สงวนทุเรียนทอง อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่

ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษานี้ จำนวนประชากรคือ ผู้ใช้รถยนต์ และรถจักรยานยนต์ทุกประเภท ที่มาใช้บริการเติมน้ำมันเชื้อเพลิง ของสถานีบริการน้ำมันเชลล์ ห้างหุ้นส่วนจำกัด สงวนทุเรียนทอง อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งจากการรวบรวมข้อมูล ณ สถานีบริการ ช่วงเวลาตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2553 จนถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2553 พบว่า มีผู้ใช้บริการเฉลี่ย วันละ 1,015 ราย ซึ่งเป็นรถยนต์ 70% รถจักรยานยนต์ 30% (ฝ่ายบัญชีการเงิน ห้างหุ้นส่วนจำกัด สงวนทุเรียนทอง อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่)

เนื่องจากผู้ใช้บริการอาจมาใช้บริการด้วยความถี่มากกว่า 1 ครั้ง ใน 1 เดือน ดังนั้นประชากรในที่นี้จึงไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ด้วยเหตุดังกล่าวผู้ศึกษาจึงได้ทำการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ตัวอย่าง ซึ่งใช้ตารางขนาดตัวอย่างในการศึกษาที่ใช้หน่วยตัวอย่างเป็นคนหรือสถาบันของ Seymour Sudman (คุณชาติ รื่นรมย์, 2551:187) และใช้เทคนิคสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) (คุณชาติ รื่นรมย์, 2551:144) โดยการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูล จากผู้ใช้บริการภายใน

สถานีบริการจมนครปริมาณกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 200 ราย แบ่งเป็น ผู้ใช้รถยนต์ จำนวน 140 ราย และ ผู้ใช้รถจักรยานยนต์ 60 ราย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย

1. **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่มาใช้บริการ ที่สถานีบริการน้ำมันเชลล์ ห้างหุ้นส่วนจำกัด สวงนทุเรียนทอง อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวนทั้งสิ้น 200 ราย แบ่งเป็น ผู้ใช้รถยนต์ จำนวน 140 ราย และผู้ใช้รถจักรยานยนต์ 60 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ

2. **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร ตำรา งานวิจัย สิ่งพิมพ์เอกสาร ฐานข้อมูล และเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม จำนวน 200 ชุด โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เป็นต้น

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ และการให้ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมันเชลล์ ห้างหุ้นส่วนจำกัด สวงนทุเรียนทอง อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านส่วนประสมการตลาด ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการ หลักฐานทางกายภาพ

ส่วนที่ 3 ปัญหา และข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) สำหรับข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 2 เกณฑ์การวัดความพึงพอใจและการให้ระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ใช้มาตราวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ดังนี้ (คุณทธิรัตน์, 2551)

ส่วนความพึงพอใจ / ระดับความสำคัญ	ระดับคะแนน
น้อยที่สุด	1
น้อย	2
ปานกลาง	3
มาก	4
มากที่สุด	5

เกณฑ์การแปลผลจากค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00 - 1.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจ / ความสำคัญน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.50 - 2.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจ / ความสำคัญน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.50 - 3.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจ / ความสำคัญปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.50 - 4.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจ / ความสำคัญมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.50 - 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจ / ความสำคัญมากที่สุด