

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจากที่มีร้านสะดวกซื้อในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

ขอบเขตประชากรและขนาดตัวอย่าง

การศึกษานี้ จำนวนประชากร คือ ผู้ใช้รถยนต์และรถจักรยานยนต์ทุกประเภทที่มาใช้บริการเติมน้ำมันเชื้อเพลิงและบริการของร้านสะดวกซื้อในสถานีบริการน้ำมันบางจากที่มีร้านสะดวกซื้อในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งจากการรวบรวมข้อมูล ณ สถานีบริการน้ำมันบางจาก ทั้ง 3 แห่ง ช่วงเวลาดังตั้งแต่วันที่ 20 – 27 กรกฎาคม 2545 พบว่า

- สถานีบริการน้ำมัน สุวรรณก้าวหน้า จำกัด ดำเนินการโดยบริษัท สุวรรณก้าวหน้า จำกัด มีผู้ใช้บริการเฉลี่ยวันละ 420 คน
- สถานีบริการน้ำมันบางจากกรีนเนท – มหิดล จำกัด ดำเนินการโดยบริษัท บางจากกรีนเนท จำกัด มีผู้ใช้บริการเฉลี่ยวันละ 180 คน
- สถานีบริการน้ำมันบางจากกรีนเนท – อนันต์ทวี จำกัด ดำเนินการโดยบริษัท บางจากกรีนเนท มีผู้ใช้บริการเฉลี่ยวันละ 225 คน

รวมจำนวนผู้ใช้รถยนต์และรถจักรยานยนต์ที่มาใช้บริการของทั้ง 3 สถานีบริการเท่ากับ 825 คนต่อวัน อย่างไรก็ตาม เนื่องจากผู้ใช้บริการอาจมาใช้บริการด้วยความถี่มากกว่า 1 ครั้ง ใน 1 เดือน ดังนั้นประชากรในที่นี้จึงไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ด้วยเหตุดังกล่าวผู้ศึกษาจึงจะกำหนดขนาดตัวอย่างจากจำนวนผู้ใช้บริการข้างต้น ซึ่ง ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% จะได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 244 คน (Herbert Askin and Raymond R. Colton, 1963) โดยการสุ่มตัวอย่างจะแบ่งตามสัดส่วนผู้มาใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อวันในแต่ละสถานีดังนี้

สถานีสervisน้ำมัน	จำนวนผู้ใช้บริการต่อวัน	สัดส่วน %	กลุ่มตัวอย่าง
บริษัท สุวรรณก้าวน้ำ จำกัด	420	50.91	124
บริษัท บางจากกรีนเนท-มหิดล จำกัด	180	21.82	53
บริษัท บางจากกรีนเนท-อนันต์ทวี จำกัด	255	27.27	67
รวม	825	100.00	244

ทั้งนี้ การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างข้างต้นจะทำการเก็บ ณ สถานีบริการน้ำมันแต่ละแห่งในช่วงเวลาที่สถานีบริการเปิดบริการ

ขอบเขตเนื้อหาที่ศึกษา

จะศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจากที่มีร้านสะดวกซื้อและการให้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานีบริการน้ำมันบางจาก ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยจะศึกษาความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านการสร้างความสัมพันธ์ทางกายภาพ และด้านกระบวนการ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษารั้งนี้จะเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ใช้บริการในสถานีบริการน้ำมันบางจากในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 244 ราย
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าหาข้อมูลจาก หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจากที่มีร้านสะดวกซื้อในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจากที่มีร้านสะดวกซื้อในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานีบริการน้ำมันบางจากในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ส่วนการประมวลผลจะใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป สำหรับการวิจัยเชิงสังคมศาสตร์ (SPSS) ในส่วนการวัดอันดับสินค้าที่ถูกค้าซื้อจากร้านสะดวกซื้อนั้นจะใช้สถิติค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (วินัส พิษวานิชย์ และคณะ, 2537) โดยมีเกณฑ์การกำหนดน้ำหนัก ดังนี้

อันดับ 1 ให้น้ำหนักเท่ากับ	3	คะแนน
อันดับ 2 ให้น้ำหนักเท่ากับ	2	คะแนน
อันดับ 3 ให้น้ำหนักเท่ากับ	1	คะแนน

โดยน้ำหนักรวม เท่ากับ $3+2+1 = 6$ และการคำนวณหาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก จะคำนวณจากผลรวมของความถี่ในแต่ละอันดับ คูณน้ำหนักของอันดับนั้น ๆ แล้วหารด้วยน้ำหนักรวม

สำหรับการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าในแต่ละปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ นั้น จะใช้มาตราวัด 5 ระดับ ของลิเคิร์ต สเกล (คุณชาติ เวชสาร, 2540) (Likert Scale) ได้แก่ ความพึงพอใจน้อยที่สุด ความพึงพอใจน้อย ความพึงพอใจปานกลาง ความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจมากที่สุด

โดยการให้คะแนนในแต่ละระดับความพึงพอใจจะเป็นดังนี้

ความพึงพอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน
ความพึงพอใจน้อย	2	คะแนน
ความพึงพอใจปานกลาง	3	คะแนน
ความพึงพอใจมาก	4	คะแนน
ความพึงพอใจมากที่สุด	5	คะแนน

เมื่อนำผลที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยจะแปลผลได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49	เป็นระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49	เป็นระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49	เป็นระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49	เป็นระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00	เป็นระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

เดือนกันยายน 2545 ถึงเดือนเมษายน 2546