

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีระเบียบวิธีการศึกษาดังต่อไปนี้

3.1 ขอบเขตการศึกษา

3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้ จะศึกษาโดยใช้ทฤษฎีส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) หรือ 7Ps ประกอบด้วย กลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจบริการด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ โดยแยกเป็น 2 ส่วน คือ

1. ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

3.1.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ได้ศึกษาเฉพาะผู้ที่มาใช้บริการที่สถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีอยู่จำนวน 10 แห่ง

3.1.3 ขนาดตัวอย่าง และการคัดเลือกตัวอย่าง

เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรทั้งหมด จึงทำการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก จำนวน 300 ราย โดยเก็บข้อมูลกระจายไปทุกสถานีบริการน้ำมัน โดยเก็บแห่งละ 30 ราย

3.2 วิธีการศึกษา

การศึกษานี้มีแหล่งข้อมูลที่ใช้ดังนี้

3.2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ

เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่ใช้สถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ประเภทรถที่ใช้ ชนิดน้ำมันเชื้อเพลิงที่เติม ความถี่ในการเติมน้ำมัน รูปแบบการเติมน้ำมัน การจ่ายเงินในการเติมน้ำมันแต่ละครั้ง และรูปแบบการจ่ายเงินค่าน้ำมัน

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในส่วนประสมการตลาดบริการของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

3.2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ

ได้จากการค้นคว้าจากหนังสือ และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้ วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม โดยใช้สถิติดังนี้

1. ใช้ค่าร้อยละอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ประเภทรถที่ใช้ ชนิดน้ำมันเชื้อเพลิงที่เติม ความถี่ในการเติมน้ำมัน รูปแบบการเติมน้ำมัน การจ่ายเงินในการเติมน้ำมันแต่ละครั้ง และรูปแบบการจ่ายเงินค่าน้ำมัน

2. ใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) เพื่ออธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

3. ใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) เพื่ออธิบายข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

การวัดระดับความพึงพอใจและปัญหาในการใช้บริการสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีเกณฑ์ให้คะแนนแต่ละระดับดังนี้

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

คะแนนเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลความหมายดังนี้ (กนกทิพย์ พัฒนาพัชรินทร์, 2541)

1.00 – 1.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจ / มีปัญหา น้อยที่สุด
1.50 – 2.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจ / มีปัญหา น้อย
2.50 – 3.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจ / มีปัญหา ปานกลาง
3.50 – 4.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจ / มีปัญหา มาก
4.50 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจ / มีปัญหา มากที่สุด

3.4 สถานที่และระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1-30 มิถุนายน 2547

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved