

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการสถานีบริการน้ำมัน เอกชัยเพิ่มทรัพย์ปิโตรเลียม ระเบียบวิธีการศึกษามีดังนี้

#### ขอบเขตการศึกษา

##### ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย การศึกษาความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ในการใช้บริการที่สถานีบริการน้ำมัน เอกชัยเพิ่มทรัพย์ปิโตรเลียม

##### ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าผู้ที่ใช้บริการ ณ สถานีบริการน้ำมัน เอกชัยเพิ่มทรัพย์ปิโตรเลียม

##### ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้คือ ลูกค้าผู้ที่ใช้บริการเติมน้ำมัน ณ สถานีบริการน้ำมันเอกชัยเพิ่มทรัพย์ปิโตรเลียม แต่เนื่องจาก ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง จึงใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ตัวอย่าง โดยใช้ตารางขนาดตัวอย่างของ Seymour Sudman (กุนทลี รินทร์มย์, 2551:187) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience sampling) จากผู้บริโภคที่ใช้บริการ ณ สถานีบริการน้ำมันเอกชัยเพิ่มทรัพย์ปิโตรเลียม

#### วิธีการศึกษา

##### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งข้อมูลในส่วนนี้ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลด้านความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสถานีบริการน้ำมัน เอกชัยเพิ่มทรัพย์ปิโตรเลียม

**ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า รวบรวมจากหนังสือ วิทยานิพนธ์ การค้นคว้าแบบอิสระ รายงานการวิจัย เอกสารที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการค้นคว้าทางอินเทอร์เน็ต

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งนี้ แบบสอบถามแบ่งออกได้เป็น 3 ส่วน ได้แก่ คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสถานีบริการน้ำมัน เอกชัยเพิ่มทรัพย์ปิโตรเลียม

ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสถานีบริการน้ำมัน เอกชัยเพิ่มทรัพย์ปิโตรเลียม จำแนกตามเพศ อาชีพ และความถี่ในการเติมน้ำมัน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการใช้บริการที่สถานีบริการเอกชัยเพิ่มทรัพย์ปิโตรเลียม

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ประกอบด้วย การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) โดยระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ณ สถานีบริการน้ำมัน เอกชัยเพิ่มทรัพย์ปิโตรเลียม โดยใช้มาตรวัด Rating Scale ซึ่งแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ดังนี้ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย พึงพอใจน้อยที่สุด (คุณทลี เวชสาร, 2551) โดยมีเกณฑ์ให้คะแนนในแต่ละระดับดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การกำหนดช่วงของค่าเฉลี่ยเพื่อแปลผลซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับจากช่วงค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	แปลผล
4.50 - 5.00	พึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.50 - 4.49	พึงพอใจในระดับมาก
2.50 - 3.49	พึงพอใจในระดับปานกลาง
1.50 - 2.49	พึงพอใจในระดับน้อย
1.00 - 1.49	พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

#### สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้จะใช้สถานที่ในการศึกษาดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจะดำเนินการที่สถานีบริการน้ำมัน เอกชัย เพิ่มทรัพย์ปีโตรเลียม
2. การศึกษาข้อมูลทฤษฎี การประมวลผลข้อมูล การจัดทำ และการนำเสนอรายงาน จะดำเนินการที่คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

#### ระยะเวลาในการดำเนินการ

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาครั้งตั้งแต่เดือนมิถุนายน – กันยายน 2554 ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลเดือนสิงหาคม 2554