

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการน้ำมันที่ตั้งอยู่ริมถนนพระรามสอง จังหวัดสมุทรสาคร ประกอบด้วย ขอบเขตการศึกษา กลุ่มตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง แหล่งที่มาของข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์การประมวลผลข้อมูลและระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาในครั้งนี้ประกอบด้วย การศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการน้ำมันที่ตั้งอยู่ริมถนนพระรามสอง จังหวัดสมุทรสาคร ตามทฤษฎีด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ ซึ่งประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด กระบวนการ คน และสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้

ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยผู้ขับขี่รถยนต์ที่มาใช้บริการที่สถานีบริการน้ำมันที่ตั้งอยู่ริมถนนพระรามสอง จังหวัดสมุทรสาคร ในที่นี้ ศึกษาเฉพาะผู้ขับขี่รถเก๋งส่วนบุคคล และรถปิกอัพส่วนบุคคล

ขนาดตัวอย่างและการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้ เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรทั้งหมดที่เข้ามาใช้บริการของสถานีบริการน้ำมันที่ตั้งอยู่ริมถนนพระรามสอง จังหวัดสมุทรสาคร ผู้ศึกษาจึงได้ทำการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยอาศัยสูตรในการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของนราศรี ไวนิชกุล และชูศักดิ์ อรุณศรี (2538 : 104) โดยกำหนดความน่าจะเป็นของประชากรเท่ากับ 50% หรือ 0.50 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และมีค่าความคลาดเคลื่อนที่ 5% โดยคำนวณจากสูตรดังนี้

$$n = \frac{Z^2 Pq}{D^2}$$

P = ความน่าจะเป็นของประชากร

q = 1 - P

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

Z = ค่า Z score ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% มีค่าเท่ากับ 1.96

D = ระดับความคลาดเคลื่อน

แทนค่าดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(0.05)^2} \\ &= 384.16 \end{aligned}$$

จึงกำหนดขนาดตัวอย่าง 385 ราย และมีวิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็น 2

ขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) ที่มีจำนวน 18 สถานีบริการ ซึ่งมีจำหน่าย 7 ตรายี่ห้อ ที่ตั้งอยู่ริมถนนพระรามสอง จังหวัดสมุทรสาคร แล้วทำการจับสลากเลือกกลุ่มตัวอย่าง จากตัวแทนตรายี่ห้อละ 1 ราย ดังนั้นจึงได้กลุ่มตัวอย่าง 7 สถานีบริการ ที่เป็นตัวแทนของแต่ละตรายี่ห้อ

ขั้นที่ 2 การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยการเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถาม ถามผู้ใช้บริการภายในสถานีบริการน้ำมันทั้ง 7 แห่ง ที่ตั้งอยู่ริมถนนพระรามสอง จังหวัดสมุทรสาคร โดยแบ่งสถานีละเท่าๆ กัน สถานีละ 55 ชุด จนครบจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 385 ชุด

ตารางที่ 1 แสดงสถานที่และจำนวนที่เก็บแบบสอบถาม

สถานีบริการน้ำมัน	ที่ตั้ง	จำนวนราย ตามขนาดตัวอย่าง	จำนวนราย ที่เก็บข้อมูลจริง
เจ็ท	กิโลเมตรที่ 14 – ขาออก	55	55
เอสโซ่	กิโลเมตรที่ 25 – ขาออก	55	55
คาลเท็กซ์	กิโลเมตรที่ 33 – ขาออก	55	55
ปตท.	กิโลเมตรที่ 33 – ขาเข้า	55	55
ปิโตรนาส	กิโลเมตรที่ 24 – ขาเข้า	55	55
บางจาก	กิโลเมตรที่ 16 – ขาเข้า	55	55
เชลล์		55	.*
รวมทั้งสิ้น		385	330

หมายเหตุ * เนื่องจากไม่ได้รับอนุญาตให้เก็บข้อมูล จึงตัดออกจากการศึกษาครั้งนี้

3.2 วิธีการศึกษา

3.2.1 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล เฉพาะผู้ที่มาใช้บริการที่สถานีบริการน้ำมันที่ตั้งอยู่ริมถนนพระรามสอง จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 6 แห่ง ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 330 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ สิ่งพิมพ์ เอกสารฐานข้อมูลและเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม โดยจัดทำเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานีบริการน้ำมัน โดยคำถามในส่วนของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานีบริการน้ำมัน โดยให้ระดับความสำคัญ คือ

คะแนน 5 ความหมาย คือ มีผลมากที่สุด

คะแนน 4 ความหมาย คือ มีผลมาก

คะแนน 3 ความหมาย คือ มีผลปานกลาง

คะแนน 2 ความหมาย คือ มีผลน้อย

คะแนน 1 ความหมาย คือ มีผลน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของสถานีบริการน้ำมันที่ตั้งอยู่ริมถนนพระรามสอง จังหวัดสมุทรสาคร

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) โดยข้อมูลที่แสดงระดับความสำคัญใช้เกณฑ์ในการแปลความหมาย โดยใช้มาตรวัดตัวแปรมาแบ่งเป็นช่วงเท่าๆ กัน ตั้งแต่ 1-5 คะแนน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541) ค่าเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลผลดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50-5.00	หมายถึง	มีผลมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50-4.49	หมายถึง	มีผลมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50-3.49	หมายถึง	มีผลปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50-2.49	หมายถึง	มีผลน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.49	หมายถึง	มีผลน้อยที่สุด

3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

ระยะเวลาในการศึกษารวมทั้งสิ้น 5 เดือน ตั้งแต่เดือน มกราคม 2550 ถึงเดือน พฤษภาคม 2550 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือน กุมภาพันธ์ 2550