

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาในหัวข้อเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร มีวิธีดำเนินการศึกษาในเรื่องขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ขอบเขตเนื้อหา ข้อมูลและแหล่งข้อมูล การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การรายงานผลการศึกษา ดังนี้

แผนการดำเนินงาน

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร มีขั้นตอนที่สำคัญดังนี้

1. รวบรวมข้อมูลเบื้องต้น
2. สร้างแบบสอบถาม
3. เก็บรวบรวมข้อมูล
4. วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล
5. จัดทำและนำเสนอรายงาน

ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร ตามทฤษฎีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ซึ่งประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคคล หลักฐานทางกายภาพและกระบวนการต่างๆ

ขอบเขตประชากร

ในการศึกษาครั้งนี้ ขอบเขตประชากร คือ ผู้ที่มาใช้บริการที่สถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร มีจำนวนทั้งหมด 14 สถานี

ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรทั้งหมดที่เข้ามาใช้บริการของสถานบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร ผู้ศึกษาจึงได้ทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ โดยอาศัยสูตรในการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของนราศรี ไวนิชกุล และชูศักดิ์ อรุณศรี (2542:104) โดยกำหนดความน่าจะเป็นของประชากรเท่ากับ 50% หรือ 0.50 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และมีความคลาดเคลื่อนที่ 5% โดยคำนวณจากสูตรดังนี้

$$n = \frac{Z^2 pq}{B^2}$$

$p =$ ความน่าจะเป็นของประชากร
 $q = 1 - p$
 $n =$ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 $B =$ ความคลาดเคลื่อน
 $Z =$ ค่า Z score ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% มีค่าเท่ากับ 1.96
 แทนค่าดังนี้
 $n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5)}{(0.05)^2}$
 $n = 384.16$ หรือ 385 ตัวอย่าง

ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 385 ตัวอย่าง ซึ่งผู้ศึกษากำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 392 ตัวอย่าง และขั้นตอนการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธี Non Probability Sampling ประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 ใช้วิธีโควตา (Quota Sampling) ในการกำหนดสถานที่สุ่มตัวอย่างที่สถานบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 14 สถานี สถานีละ 28 ราย ได้แก่ สถานี บริษัท ชฎา ปตท. จำกัด, สถานี บริษัท อ.อุดมชัยออยล์ จำกัด, สถานี บริษัท ชัยวิวัฒน์การปิโตรเลียม จำกัด, สถานี หจก. ช้างแดงปิโตรเลียม, สถานี บริษัท จรรย์ศิริปิโตรเลียม จำกัด, สถานี หจก. เอกชัยเพิ่มทรัพย์ปิโตรเลียม, สถานี บริษัท อ.อุดมชัยออยล์ จำกัด, สถานี สมุทรสาครปิโตรเลียม จำกัด, สถานี รุ่งสาครปิโตรเลียม จำกัด, สถานี บริษัท ทองสุทธิกุลปิโตรเลียม จำกัด, สถานี หจก. มหาชัยยิ่งเจริญ, สถานี หจก. เทียนทองพาณิชย์บริการ, สถานี หจก. ศรีพลรุ่งโรจน์, สถานี สหกรณ์การเกษตรกระทุ่มแบน จำกัด และสถานี บจก. เศรษฐกิจเจริญปิโตรเลียม

ขั้นที่ 2 การสุ่มแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยการเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามภายในสถานีบริการน้ำมันทั้ง 14 สถานีที่ตั้งอยู่ในจังหวัดสมุทรสาครจนครบจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 392 ราย

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

- 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่มาใช้บริการที่สถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 14 สถานี ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 392 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ
- 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสาร ฐานข้อมูลและเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

- เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ
- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในด้านส่วนประสมทางการตลาด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) คิดเป็นร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

สำหรับข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 2 เกณฑ์การวัดความพึงพอใจ ใช้มาตราวัดแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546:151-153) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ส่วนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถาบันบริการน้ำมัน ปตท. ดังนี้

มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	1
มีความพึงพอใจน้อย	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	2
มีความพึงพอใจปานกลาง	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	3
มีความพึงพอใจมาก	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	4
มีความพึงพอใจมากที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	5

เกณฑ์การแปลผลจากค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00 - 1.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.50 - 2.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.50 - 3.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.50 - 4.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.50 - 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด

ระยะเวลาในการศึกษา

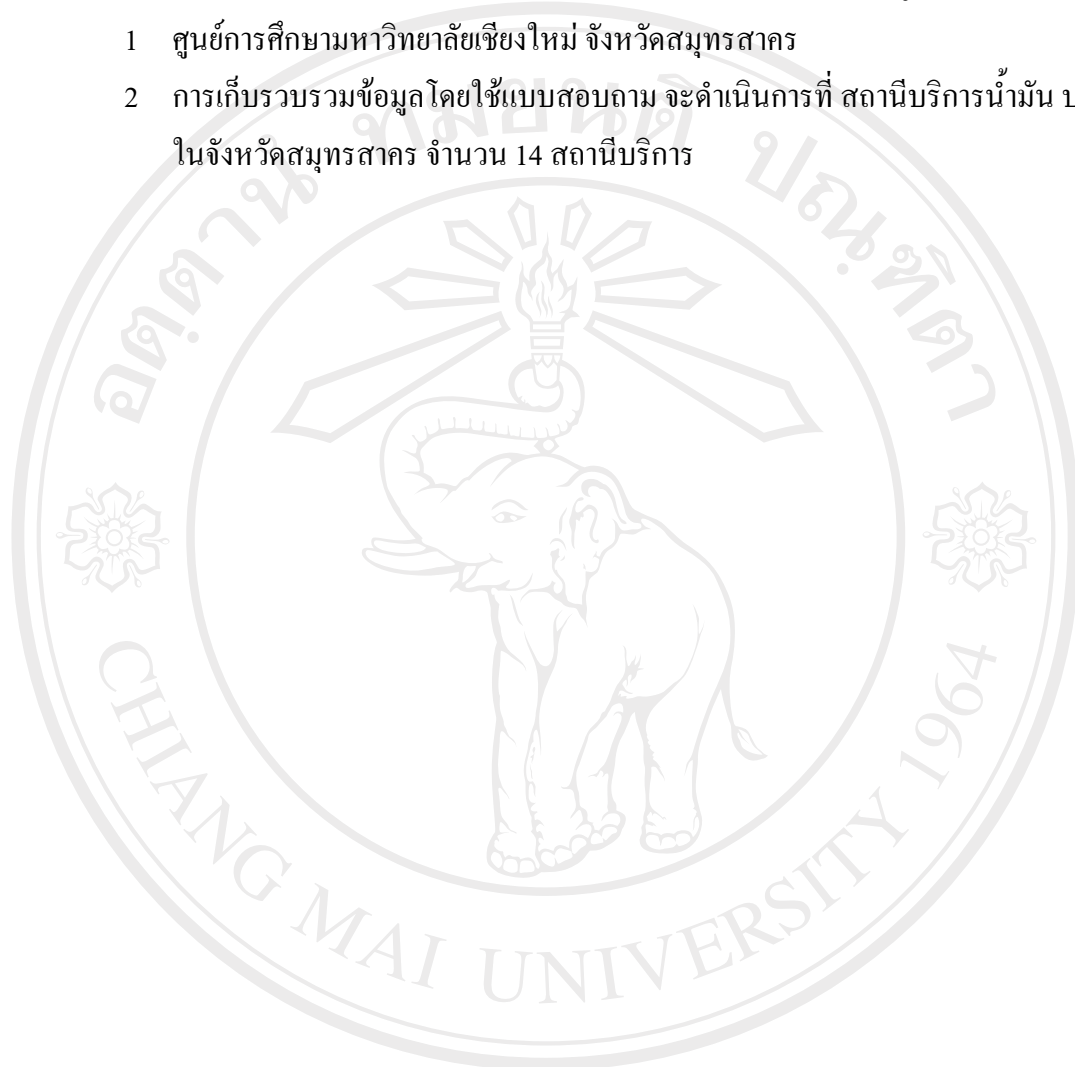
การศึกษาในครั้งนี้ คาดว่าจะใช้เวลาทั้งสิ้น 4 เดือน ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2550 ถึงเดือน มีนาคม 2551 โดยเก็บข้อมูลในเดือนกุมภาพันธ์ 2551

ขั้นตอนการดำเนินการ	เดือนที่ 1				เดือนที่ 2				เดือนที่ 3				เดือนที่ 4			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
รวบรวมข้อมูลเบื้องต้น	→															
สร้างแบบสอบถาม			→													
เก็บรวบรวมข้อมูล				→	→	→	→									
วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล								→	→	→	→					
จัดทำและนำเสนอรายงาน													→	→	→	→

สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูลดังนี้

- 1 ศูนย์การศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดสมุทรสาคร
- 2 การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จะดำเนินการที่ สถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 14 สถานีบริการ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved