

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด บัวลย์ทองผ้าฝ้ายไทย จังหวัดลำพูน มีระเบียบวิธีศึกษาดังต่อไปนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

ขอบเขตเนื้อหาเป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดบัวลย์ทองผ้าฝ้ายไทย ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ

ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่เป็นผู้ผลิต ผู้ค้าส่ง และผู้ค้าปลีก ของห้างหุ้นส่วนจำกัดบัวลย์ทองผ้าฝ้ายไทย จำนวน 52 ราย โดยรวบรวมบัญชีลูกค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดบัวลย์ทองผ้าฝ้ายไทย ระหว่างเดือนกันยายน 2549 - ธันวาคม 2550 (บัญชีลูกค้า, 2551)

วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการรวบรวมโดยใช้แบบสอบถาม จากลูกค้าจำนวน 52 ราย ที่มีตำแหน่งเป็นผู้บริหาร หรือผู้มีอำนาจในการตัดสินใจในการซื้อซึ่งเป็นลูกค้าที่เป็นผู้ผลิต ผู้ค้าส่ง และผู้ค้าปลีก ของห้างหุ้นส่วนจำกัด บัวลย์ทองผ้าฝ้ายไทย

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ บทความทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ เว็บไซต์ และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและธุรกิจหรือกิจการของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง ประเภทของการดำเนินงาน ประสบการณ์ทำงานในธุรกิจการ รายได้เฉลี่ยของธุรกิจ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการซื้อผลิตภัณฑ์ผ้าฝ้ายทอมือ เหตุจูงใจในการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ผ้าฝ้าย ความถี่ งบประมาณ แหล่งที่ซื้อ ลักษณะการซื้อ รูปแบบที่ซื้อ และผู้มีอิทธิพลในการซื้อผ้าฝ้ายทอมือ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด บัวลย์ทองผ้าฝ้ายไทย อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน ได้แก่ ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ต่อห้างหุ้นส่วนจำกัดบัวลย์ทอง ผ้าฝ้ายไทย ได้แก่ ปัญหาและข้อเสนอแนะด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) สำหรับการวัดความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด บัวลย์ทองผ้าฝ้ายไทย อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน ใช้มาตรวัดของลิเคิร์ตสเกล (Likert Scales) (คุณทลี เวชสาร 2546, 122-124) โดยคำถามแต่ละข้อที่ใช้รวบรวมข้อมูลเป็นแบบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยแต่ละระดับกำหนดเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
พอใจมาก	5
พอใจ	4
เฉยๆ	3
ไม่พอใจ	2
ไม่พอใจมาก	1

การกำหนดช่วงค่าเฉลี่ยเพื่อการวิเคราะห์ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.50-5.00	อยู่ในระดับพอใจมาก
3.50-4.49	อยู่ในระดับพอใจ
2.50-3.49	อยู่ในระดับเฉยๆ
1.50-2.49	อยู่ในระดับไม่พอใจ
1.00-1.49	อยู่ในระดับไม่พอใจมาก

สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลคือ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และห้างหุ้นส่วนจำกัดบัวลย์ทองผ้าฝ้ายไทย

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้ตั้งแต่เดือน เมษายน – สิงหาคม พ.ศ. 2551 ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2551

ลิขสิทธิ์ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved