

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการที่ปรึกษาทางธุรกิจของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

#### วิธีการศึกษา

##### ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้แก่ ข้อมูลที่รวบรวมจากการใช้แบบสอบถาม โดยการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ถึงผู้ประกอบการที่จดทะเบียนเป็นสมาชิกสภาอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ และสมาชิกหอการค้าจังหวัดเชียงใหม่ ที่อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 340 ราย

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และการค้นคว้าข้อมูลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต

#### ขอบเขตการศึกษา

##### 1) ขอบเขตประชากร

ประชากร ได้แก่ ผู้ประกอบการหรือผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่ปรึกษาทางธุรกิจของผู้ประกอบการ ที่เป็นนิติบุคคล ซึ่งจดทะเบียนเป็นสมาชิกสภาอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ และมีที่ตั้งอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 340 ราย (ข้อมูลจากทำเนียบสมาชิกสภาอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่, 2547 และทำเนียบสมาชิกหอการค้าจังหวัดเชียงใหม่, 2547) ได้รับคืนกลับมา และทำการตรวจสอบความถูกต้องแล้วสามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้ จำนวน 120 ราย

##### 2) ขอบเขตเนื้อหา

ศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่ปรึกษาทางธุรกิจในจังหวัดเชียงใหม่ ในด้านต่างๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพ

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการที่ปรึกษาทางธุรกิจของผู้ประกอบการ ในจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ตั้ง ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านการนำเสนอทางกายภาพ ปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการเลือกใช้บริการที่ปรึกษาทางธุรกิจ

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

โดยแบบสอบถามในส่วนที่ 1 ซึ่งได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยใช้ ความถี่ และร้อยละ ส่วนข้อมูลในส่วนที่ 2 ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแต่ละข้อคำถามจะมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2530)

ระดับความสำคัญ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
น้อย	3
น้อยที่สุด	2
ไม่สำคัญ	1

การกำหนดช่วงของค่าเฉลี่ยเพื่อทำการวิเคราะห์ผลแบ่งเป็น 5 ระดับจากช่วงค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.50 - 5.00	จัดอยู่ในระดับ	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.50 - 4.49	จัดอยู่ในระดับ	มาก
ค่าเฉลี่ย	2.50 - 3.49	จัดอยู่ในระดับ	น้อย
ค่าเฉลี่ย	1.50 - 2.49	จัดอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.49	จัดอยู่ในระดับ	ไม่สำคัญ

#### ระยะเวลาและสถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาตั้งแต่เดือนพฤษภาคม – พฤศจิกายน 2549 ระยะเวลาเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนกันยายน – เดือนตุลาคม 2549

สถานที่ที่ใช้ในการศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved