

### บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษารั้ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการซื้อของเล่นไม้ของลูกค้า บริษัท ไทยวู้ดเด็นเกมส์ จำกัด ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับระเบียบวิธีการศึกษา ซึ่งประกอบไปด้วยขอบเขตการศึกษา วิธีการศึกษา การประมวลผลข้อมูล วิธีการวิเคราะห์และสถิติที่ใช้ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### ขอบเขตการศึกษา

##### ขอบเขตเนื้อหา

ศึกษาถึงพฤติกรรมการซื้อของเล่นไม้ของลูกค้าบริษัทไทยวู้ดเด็นเกมส์ จำกัด ได้แก่ลูกค้าคือใคร ลูกค้าซื้อผลิตภัณฑ์แบบไหน ลูกค้าซื้อเมื่อไร ใครมีส่วนร่วมในกระบวนการซื้อของลูกค้า ทำไมลูกค้าจึงซื้อ ลูกค้าซื้ออย่างไร และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อของลูกค้า ได้แก่ ปัจจัยสิ่งแวดล้อม ปัจจัยภายในองค์การ ปัจจัยระหว่างบุคคล ปัจจัยเฉพาะบุคคล และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (4 P's)

##### ขอบเขตประชากร

การศึกษารั้ครั้งนี้เป็นการศึกษาพฤติกรรมการซื้อของเล่นไม้ของลูกค้าบริษัทไทยวู้ดเด็นเกมส์ จำกัด ซึ่งศึกษาจากกลุ่มประชากรมีทั้งสิ้น 45<sup>21</sup> ราย โดยได้ส่งแบบสอบถามไปให้กับลูกค้าทั้งหมด แต่พบว่าได้รับแบบสอบถามกลับคืนเพียง 30 ราย ดังนั้นในการวิเคราะห์ข้อมูลจึงอยู่บนฐานข้อมูลจำนวนลูกค้า 30 ราย โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่มดังนี้

1. ลูกค้าต่างประเทศของบริษัทไทยวู้ดเด็นเกมส์จำนวน 16 ราย โดยลูกค้าต่างประเทศสามารถแบ่งตามเขตภูมิภาคออกได้เป็น 4 กลุ่มใหญ่ได้แก่ ยุโรป ตะวันออกกลาง อเมริกา เอเชีย
2. ลูกค้าภายในประเทศของบริษัทไทยวู้ดเด็นเกมส์จำนวน 14 ราย สามารถแบ่งตามภูมิภาคได้แก่ ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคใต้ และภาคตะวันออก

#### วิธีการศึกษา

ข้อมูลที่น่ามาศึกษาเก็บรวบรวมจากแหล่งข้อมูล 2 แหล่งดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ได้จากลูกค้าของบริษัทไทยวู้ดเด็นเกมส์จำกัด จำนวน 30 ราย โดยจัดทำแบบสอบถามทั้ง

<sup>21</sup>ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ บริษัทไทยวู้ดเด็นเกมส์จำกัดม รายชื่อลูกค้า (เชียงใหม่: ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ บริษัทไทยวู้ดเด็นเกมส์จำกัด, 2546).

ภาษาไทยและภาษาอังกฤษซึ่งทำการจัดส่งให้แก่ลูกค้าทางไปรษณีย์ โทรสาร และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งทำการสัมภาษณ์ลูกค้าที่ได้เดินทางมาติดต่อธุรกิจที่บริษัทไทยวู้ดเด็นเกมส์ จำกัด

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากข้อมูลภายในบริษัท ไทยวู้ดเด็นเกมส์ จำกัด ซึ่งได้รวบรวมจากการศึกษาค้นคว้าเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์เอกสารอื่นๆ และการค้นคว้าข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

ในการเก็บข้อมูลจะใช้แบบสอบถามทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมซึ่งประกอบไปด้วย 5 ส่วน (ภาคผนวก ก) ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า ประกอบด้วย สัญชาติ และประเทศ โดยใช้คำถามแบบปลายเปิด ส่วนรายได้ รูปแบบการประกอบธุรกิจ เงินทุนจดทะเบียน ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ค่าใช้จ่ายในการขนส่ง ใช้คำถามแบบปลายปิดโดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคำตอบที่เตรียมไว้แล้ว

ส่วนที่ 2. ข้อมูลพฤติกรรมการซื้อของเล่นไม้จาก บริษัทไทยวู้ดเด็นเกมส์ จำกัด ประกอบด้วย มูลค่าการสั่งซื้อ รูปแบบการสั่งซื้อ ลูกค้าจะทำการสั่งซื้อเมื่อใดและช่วงเวลาใด จำนวนครั้งการสั่งซื้อภายใน 1 ปี ใครมีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อ และเหตุผลของการเลือกซื้อจากผู้ขาย โดยใช้คำถามแบบปลายปิดโดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคำตอบที่เตรียมไว้แล้ว

ส่วนที่ 3. ข้อมูลพฤติกรรมการซื้อของเล่นไม้โดยทั่วไป ประกอบด้วย การเลือกสินค้า การเลือกผู้ขาย ลูกค้าซื้อสินค้าจากผู้ขายที่ราย ลูกค้าซื้อประเทศใดบ้าง ทำไมจึงซื้อประเทศอื่น และสื่อใดที่ลูกค้าทำการค้นหาผู้ขาย โดยใช้คำถามแบบปลายปิดโดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคำตอบที่เตรียมไว้แล้ว

ส่วนที่ 4. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อของธุรกิจ ประกอบด้วย

4.1 ปัจจัยสิ่งแวดล้อม

4.2 ปัจจัยภายในองค์กร

4.3 ปัจจัยระหว่างบุคคล

4.4 ปัจจัยเฉพาะบุคคล

4.5 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมทางการตลาด

โดยใช้ระดับความสำคัญ 5 ระดับ (Rating Scale) โดยใช้มาตรวัดลิเคิร์ต (Likert Scale)<sup>22</sup> คือ สำคัญมากที่สุด สำคัญมาก สำคัญปานกลาง สำคัญน้อย และสำคัญน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนนในแต่ละระดับดังนี้

ระดับความสำคัญของปัจจัย	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยโดยคะแนนเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลความหมายตามเกณฑ์

ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	แปลผล
4.50 – 5.00	มีความสำคัญมากที่สุด
3.50 – 4.49	มีความสำคัญมาก
2.50 – 3.49	มีความสำคัญปานกลาง
1.50 – 2.49	มีความสำคัญน้อย
1.00 – 1.49	มีความสำคัญน้อยที่สุด

ส่วนที่ 5. ปัญหาและข้อเสนอแนะ ใช้คำถามแบบปลายเปิดในการถามลูกค้าของบริษัทไทยวู้ด เค้นเกมส์จำกัด

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้มาจากแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด นำมาวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)

<sup>22</sup> คุณชาติ เวชสาร, การวิจัยการตลาด: Marketing Research (กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545).

**ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา**

ระยะเวลาศึกษา 2 ปีระหว่าง มีนาคม 2548 ถึง 1 พฤษภาคม 2550 โดยมีระยะเวลาเก็บ  
แบบสอบถาม ตั้งแต่ กรกฎาคม 2548 ถึง มกราคม 2550



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved