

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมลูกค้าในการซื้อที่นอนคุณภาพสูงของร้านบ้านสวยเฟอร์นิเจอร์เซ็นเตอร์ จังหวัดเชียงใหม่ มีระเบียบวิธีการศึกษาดังต่อไปนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษารั้งนี้จะศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าในการตัดสินใจซื้อที่นอนคุณภาพสูงจากร้านบ้านสวยเฟอร์นิเจอร์เซ็นเตอร์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้คำถาม 6Ws และ 1H มาช่วยในการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค (Analyzing Consumer Behavior) เพื่อค้นหาคำตอบ 7 ประการ ที่ต้องการคือ ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย ผู้บริโภคซื้ออะไร ทำไมผู้บริโภคต้องการซื้อ ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ ผู้บริโภคซื้อเมื่อใด ผู้บริโภคซื้อที่ไหน ผู้บริโภคซื้ออย่างไรเป็นกรอบแนวคิดหลักในการศึกษาและใช้แนวคิดส่วนประสมการค้ำปลีกประกอบในการถามถึงเหตุผลที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อ ประกอบด้วย 6 ส่วน ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร (People) และการนำเสนอสินค้าและบริการ (Presentation)

ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษารั้งนี้คือกลุ่มลูกค้าที่เคยซื้อที่นอนคุณภาพสูงจากร้านบ้านสวยเฟอร์นิเจอร์เซ็นเตอร์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้บัญชีลูกค้าของร้านบ้านสวยเฟอร์นิเจอร์เซ็นเตอร์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่มี จำนวน 138 ราย (ข้อมูลเดือนมกราคม 2550 ถึงเดือนธันวาคม 2550) (วิลด์ ฟิงผาย, 2551: สัมภาษณ์) ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดขนาดตัวอย่าง ตามสูตรของยามานะ (ซัยสิทธิ์ เถлимมีประเสริฐ, 2544: 31 อ้างจาก Yamane, 1973: 725) ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

- N แทนจำนวนของลูกค้าที่เคยซื้อที่นอนคุณภาพสูงจากร้านบ้านสวยเฟอร์นิเจอร์เซ็นเตอร์
- e แทนความคลาดเคลื่อนกำหนดให้ e=5%

จากสูตรการคำนวณข้างต้นได้ขนาดตัวอย่างดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ขนาดตัวอย่าง} &= \frac{138}{1+138(0.05)^2} \\ &= 102 \end{aligned}$$

ผู้ศึกษาจึงกำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 102 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีคัดเลือกตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling)

วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้จากแหล่งข้อมูล 2 แหล่งดังนี้

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) รวบรวมโดยใช้แบบสอบถามลูกค้าที่เคยซื้อที่นอนคุณภาพสูงจากร้านบ้านสวยเฟอร์นิเจอร์เซ็นเตอร์ จังหวัดเชียงใหม่โดยให้พนักงานส่งของแจกแบบสอบถามลูกค้าที่บ้านลูกค้าและรอรับหรือนัดมารับแบบสอบถามในวันถัดไป

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการรวบรวมจากหนังสือเอกสาร บทความ วิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ เว็บไซต์ และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิคือแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมลูกค้าในการซื้อที่นอนคุณภาพสูงของลูกค้าร้านบ้านสวยเฟอร์นิเจอร์เซ็นเตอร์ จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ท่านเคยซื้อที่นอนประเภทใดบ้าง ที่นอนยี่ห้ออะไรที่ท่านซื้อ ในการตัดสินใจซื้อที่นอนใครเป็นผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อมากที่สุด โดยปกติท่านซื้อที่นอนในช่วงใดของปี เหตุผลที่ทำให้ท่านซื้อที่นอนจากร้านบ้านสวยเฟอร์นิเจอร์เซ็นเตอร์นอกจากที่ร้านบ้านสวยเฟอร์นิเจอร์เซ็นเตอร์แล้วท่านเคยซื้อที่นอนที่ใดบ้าง เป็นต้น

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการค้ำปลักต่อการตัดสินใจซื้อที่นอนคุณภาพสูงของลูกค้าร้านบ้านสวยเฟอร์นิเจอร์เซ็นเตอร์ จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านช่องทางจัดจำหน่าย (Place) ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านการนำเสนอสินค้าและบริการ (Presentation)

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการซื้อที่นอนคุณภาพสูงของลูกค้าร้านบ้านสวยเฟอร์นิเจอร์เซ็นเตอร์

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

โดยแบบสอบถามในส่วนที่ 1 ได้แก่ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภควิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ สำหรับส่วนที่ 3 ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแต่ละข้อคำถามจะมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนนและกำหนดค่าเฉลี่ยเพื่อทำการวิเคราะห์ผลแต่ละระดับดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2546: 75)

ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการซื้อ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	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	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.50 - 2.49	จัดอยู่ในระดับ	น้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.49	จัดอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล คือ บ้านลูกค้าของร้านบ้านสวยเฟอร์นิเจอร์เซ็นเตอร์ ร้านบ้านสวยเฟอร์นิเจอร์เซ็นเตอร์จังหวัด เชียงใหม่ และคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาดังแต่เดือน มิถุนายน ถึง เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2552
ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือช่วงเดือนสิงหาคม ถึง เดือนกันยายน พ.ศ. 2551

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved