

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าเงินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของบริษัท นพดลพานิช จำกัด มีระเบียบวิธีการศึกษาดังต่อไปนี้

#### ขอบเขตของการศึกษา

##### ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษานี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าเงินเชื่อต่อส่วนประสมการตลาดของบริษัท นพดลพานิช จำกัด ประกอบด้วยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ

##### ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษานี้ คือ ลูกค้าเงินเชื่อของบริษัท นพดลพานิช จำกัด ปี 2555 จำนวนทั้งสิ้น 1,494 ราย (ฐานข้อมูลบริษัท นพดลพานิช จำกัด, 2554)

##### ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษานี้ กำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 320 ราย โดยประชากรลูกค้าเงินเชื่อของบริษัท นพดลพานิช จำกัด ที่จะทำการศึกษาในครั้งนี้มีจำนวน 1,494 ราย ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกำหนดที่ความคลาดเคลื่อนเท่ากับร้อยละ 5 (ช่วงความเชื่อมั่น 95%) โดยใช้สูตรคำนวณ Taro Yamane (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2531)

#### วิธีการศึกษา

##### ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล จากลูกค้าเงินเชื่อของบริษัท นพดลพานิช จำกัด จำนวน 320 ราย โดยใช้แบบสอบถามสอบถามจากเจ้าของกิจการหรือผู้มีอำนาจในการจัดซื้อของกิจการ

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสาร ฐานข้อมูล และเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาประกอบด้วยคำถามโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ สมรส อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาในการเป็นลูกค้า

**ส่วนที่ 2** ความพึงพอใจของลูกค้าเงินเชื่อต่อส่วนประสมทางการตลาดของ บริษัท นพดลพานิช จำกัด ประกอบด้วยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ

**ส่วนที่ 3** ปัญหาและข้อเสนอแนะ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยสถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เช่น ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) เป็นต้น เพื่อสรุปข้อมูลขั้นต้นจากแบบสอบถามที่เก็บได้คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าเงินเชื่อต่อส่วนประสมทางการตลาดของบริษัท นพดลพานิช จำกัด เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ที่ใช้ในแบบสอบถามเป็นการประเมินการให้คะแนนระดับความสำคัญ 5 ระดับ (คุณชาติ รื่นรัมย์, 2551) ดังนี้

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

การกำหนดช่วงคะแนนเฉลี่ยเพื่อวิเคราะห์ผลแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยมีค่าเฉลี่ยดังนี้		
คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49	หมายถึง	พึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

#### สถานที่ใช้ในการดำเนินงานศึกษาและรวบรวมข้อมูล

สถานที่ที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล ได้แก่ บริษัท นพดลพานิช จำกัด

#### ระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาที่ใช้การศึกษาครั้งนี้ ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ - พฤษภาคม 2555 ระยะเวลาเก็บรวบรวมข้อมูลเดือนเมษายน 2555