

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อการให้บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ ได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้จะศึกษาเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ที่มีต่อการให้บริการต่าง ๆ ของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ ได้แก่ กลุ่มปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการ กลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ และกลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังรับบริการ

นอกจากนี้ยังจะศึกษาถึงระดับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการ SMEs ที่มีต่อการให้บริการต่าง ๆ ของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ

ขอบเขตประชากร

การศึกษาคความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อการให้บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ นั้น จำนวนประชากรคือผู้ประกอบการ SMEs ทั้งหมดที่มาใช้บริการที่ศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ จำนวน 418 ราย (ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรม ภาคที่ 1, 2543)

จำนวนตัวอย่างและสุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้จะทำการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามสอบถามผู้ประกอบการ SMEs จากจำนวนประชากร 418 ราย โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการสำรวจ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จำนวน 205 รายซึ่งคำนวณหาขนาดตัวอย่าง โดยวิธีของ Yamane (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2535) ดังนี้

$$\begin{aligned}n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\ &= \frac{418}{1 + (418 \times 0.0025)} \\ &= 205\end{aligned}$$

โดย N = จำนวนประชากร
 n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
 e = ความคลาดเคลื่อน (0.05)

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 205 รายนั้น ใช้วิธีเลือกตามสัดส่วนของผู้ประกอบการทั้งหมดซึ่งสามารถแบ่งกลุ่มตามผลิตภัณฑ์ได้ทั้งหมด 8 กลุ่ม (แก้วตา วรรณรमानนท์, 2538) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ลำดับ	ประเภทผลิตภัณฑ์	จำนวนผู้ประกอบการ	สัดส่วน	กลุ่มตัวอย่าง
1	เซรามิก	41	9.80 %	20
2	ผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ	132	31.58 %	65
3	ผลิตภัณฑ์จากไม้	71	16.98 %	35
4	กระดาษสา	62	14.83 %	30
5	เครื่องเงิน	7	1.67 %	7
6	จักสาน	26	6.22 %	13
7	เครื่องประดับ	10	2.39%	10
8	ผลิตภัณฑ์อื่นๆ	69	16.50%	25
	รวม	418	100.00 %	205

การเลือกกลุ่มตัวอย่างในแต่ละผลิตภัณฑ์ จะใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบสุ่มสะดวก (Convenience Sampling)

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ศึกษาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิ

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมได้จากการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) สำรวจผู้ประกอบการ SMEs ที่ให้บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ วิทยานิพนธ์ รายงานทางวิชาการ งานวิจัย และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งได้ทำการทดสอบแบบสอบถามจำนวน 10 ชุด ในงานเทศกาลของขวัญ(ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรม, 25 ธันวาคม 2545)

ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ประกอบการและกิจการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ต่อการให้บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา ในการใช้บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือของผู้ประกอบการ SMEs

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับการวิจัยเชิงสังคมศาสตร์ (SPSS) ซึ่งใช้ค่าสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

โดยการวัดระดับความพึงพอใจนั้นได้ทำการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs โดยใช้มาตราวัดของ Likert Scale (กุณฑลี เวชสาร, 2540 :108-110)เป็นเกณฑ์การแบ่งระดับ ความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับได้แก่ ความพึงพอใจมากที่สุด ความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจปานกลาง ความพึงพอใจน้อย ความพึงพอใจน้อยที่สุด มีการให้คะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	5	คะแนน
พึงพอใจมาก	4	คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	3	คะแนน
พึงพอใจน้อย	2	คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

และนำผลที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยและแปลผลดังนี้

ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน 4.50-5.00 เป็นระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน 3.50-4.49 เป็นระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน 2.50-3.49 เป็นระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน 1.50-2.49 เป็นระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน 1.00-1.49 เป็นระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ระยะเวลาในการศึกษา เก็บข้อมูลระหว่างเดือน ตุลาคม 2544 – กุมภาพันธ์ 2545