

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน มีระเบียบวิธีการศึกษาดังต่อไปนี้

#### ขอบเขตการศึกษา

##### ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้จะทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูนใน 5 ด้าน คือ ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านความมั่นใจ (Assurance) ด้านรูปลักษณ์ (Tangibility) ด้านความใส่ใจ (Empathy) และด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)

##### ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน ที่มาใช้บริการด้านจดทะเบียนธุรกิจ และด้านบริการข้อมูลธุรกิจ อันได้แก่ จดทะเบียนห้างหุ้นส่วนบริษัท ขอนหนังสือรับรอง รับรองเอกสาร และตรวจเอกสาร โดยในปี พ.ศ. 2553 มีผู้มาใช้บริการงานทั้งสองด้าน จำนวน 4,579 ราย (สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน: 2553)

##### ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือก

ในการศึกษาครั้งนี้ ขนาดตัวอย่างคำนวณได้จำนวน 367.86 ราย ปัดเศษเป็นจำนวน 368 ราย โดยอาศัยสูตรในการคำนวณตัวอย่าง (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2550:194) โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ที่ 5% จากสูตร ดังนี้

$$n = \frac{N}{[1 + N(e)^2]}$$

n = ขนาดของตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ = 5%

แทนค่าดังนี้

$$n = \frac{4,579}{[1 + 4,579 (0.05)^2]}$$

$$= 367.86 \text{ ราย}$$

การศึกษานี้ จะทำการจัดเก็บข้อมูลจากตัวอย่างตามประเภทที่มาใช้บริการ ซึ่งจากข้อมูลการใช้บริการงานทั้งสองด้าน มีผู้มาใช้บริการจำนวน 4,579 ราย (สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน: 2553) คิดเป็นด้านบริการธุรกิจ ร้อยละ 82 และด้านจดทะเบียนธุรกิจ ร้อยละ 18 เมื่อคำนวณแล้ว ได้ขนาดของตัวอย่างแยกเป็น ด้านบริการข้อมูลธุรกิจ จำนวน 302 ราย และด้านจดทะเบียน จำนวน 66 ราย ดังนี้

การรับบริการ	จำนวนผู้ให้บริการ(ราย)	เปอร์เซ็นต์	ตัวอย่าง (ราย)
1. ด้านบริการธุรกิจ	3,755	82%	302
2. ด้านจดทะเบียน	824	18%	66
รวม	4,579	100%	368

วิธีการเลือกตัวอย่าง ใช้วิธีสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) โดยจะจัดเก็บตัวอย่างตามสะดวก ณ สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน

### วิธีการศึกษา

#### ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1) **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เข้ามาใช้บริการในด้านจดทะเบียนธุรกิจ และด้านบริการข้อมูลธุรกิจ ของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน จำนวน 368 ราย โดยใช้แบบสอบถาม

2) **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** ได้จากแหล่งข้อมูลต่างๆ คือ เอกสารทางวิชาการของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า และข้อมูลอื่นๆ ได้แก่ จากหนังสือ สิ่งพิมพ์ เอกสาร ตำราทางวิชาการ เว็บไซต์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน ใน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านความมั่นใจ (Assurance) ด้านรูปทัศนัย (Tangibility) ด้านความใส่ใจ (Empathy) และด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความสำคัญของคุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัด ลำพูน ในแต่ละด้าน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูนการ

### วิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) สำหรับการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน ใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) (คุณทลี เวชสาร, 2545: 122-124) โดยคำถามที่ใช้รวบรวมข้อมูล จะมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยแต่ละระดับกำหนดเกณฑ์ให้คะแนน ดังนี้

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

การกำหนดช่วงของค่าเฉลี่ยเพื่อทำการวิเคราะห์ผลแบ่งเป็น 5 ระดับ จากช่วงค่าเฉลี่ย ดังนี้

<u>จัดอยู่ในระดับความพึงพอใจ/ความสำคัญ</u>	<u>ค่าเฉลี่ย</u>
มากที่สุด	4.50 – 5.00
มาก	3.50 – 4.49
ปานกลาง	2.50 – 3.49
น้อย	1.50 – 2.49
น้อยที่สุด	1.00 – 1.49

### สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล คือ สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูนและคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

### ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาตั้งแต่เดือนเมษายน – กันยายน 2554