

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

#### ขอบเขตการศึกษา

##### ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษานี้ประกอบด้วย การศึกษาความพึงพอใจ และการให้ระดับความสำคัญของผู้ปกครองต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในด้านต่าง ๆ ตามทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ (Service Marketing Mix) ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ

##### ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษานี้ คือ ผู้ปกครองที่มีบุตรหลานกำลังศึกษาที่โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2553 จำนวน 1,275 คน (ฝ่ายทะเบียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่: 20 ตุลาคม 2553)

##### การกำหนดขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษานี้ ประชากรที่ใช้ศึกษาคือผู้ปกครองที่มีบุตรหลานกำลังศึกษาที่โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2553 ซึ่งมีนักเรียน จำนวน 1,275 คน (ฝ่ายทะเบียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่: 20 ตุลาคม 2553) เป็นฐานในการกำหนดขนาดตัวอย่าง คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางขนาดตัวอย่างในการศึกษาที่ใช้หน่วยตัวอย่างเป็นคนหรือสถาบันของ Seymour Sudman (กฤษณ์ลี รื่นรมย์, 2551:187) ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 300 คน โดยใช้เทคนิคสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability sampling) วิธีสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) จากผู้ปกครองที่มีบุตรหลานกำลังศึกษาที่โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2553 โดยแบ่งเก็บข้อมูล ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงขนาดตัวอย่างที่ทำการเก็บแบบสอบถาม

ระดับชั้น	ประชากร	จำนวนตัวอย่าง
ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1	225	53
ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2	218	51
ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3	223	53
ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4	205	48
ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5	209	49
ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6	195	46
รวม	1,275	300

ที่มา : ฝ่ายทะเบียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

## วิธีการศึกษา

### ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1. **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** ข้อมูลที่ผู้ศึกษาได้จากการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน โดยการออกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง เพื่อศึกษาความพึงพอใจและการให้ระดับความสำคัญของผู้ปกครองที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

2. **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** เป็นการศึกษาข้อมูลจากเอกสารสิ่งพิมพ์ ตำรา บทความทางวิชาการ วารสาร หนังสือพิมพ์ เอกสารงานวิจัยทั้งของภาครัฐและเอกชน และการค้นคว้าผ่านเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม จำนวน 300 ชุด โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เป็นต้น

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ และการให้ระดับความสำคัญของผู้ปกครองต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ปกครองที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

#### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

ส่วนการวัดระดับความพึงพอใจ และการให้ระดับความสำคัญต่อส่วนประสมการตลาดบริการนั้น ใช้มาตราวัดแบบประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ (กฤษณี รื่นรัมย์, 2551: 113) วัดระดับความพึงพอใจ และการให้ระดับความสำคัญของผู้ปกครอง ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบตามความคิดเห็น ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

ความพึงพอใจ/ระดับความสำคัญ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

#### เกณฑ์การแปลผลจากค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 - 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจ/ความสำคัญมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 - 4.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจ/ความสำคัญมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 - 3.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจ/ความสำคัญปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 - 2.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจ/ความสำคัญน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจ/ความสำคัญน้อยที่สุด

**สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล**

ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยจะดำเนินการเก็บข้อมูลจากผู้ปกครองที่มีบุตรหลานกำลังศึกษาที่โรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2553

**ระยะเวลาในการศึกษา**

การศึกษาในครั้งนี้ ใช้ระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือน มกราคม – กันยายน 2554



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved