

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของมหาบัณฑิตที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของหลักสูตรปริญญาโทสาขาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร (เชียงใหม่) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ ได้แก่ มหาบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา เริ่มตั้งแต่รุ่นที่ 1-3 ประจำปีการศึกษา 2543 – 2545 จำนวนทั้งสิ้น 155 ราย แต่ไม่สามารถติดตามมหาบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาได้ทั้งหมด เนื่องจากปัญหาการเปลี่ยนที่อยู่ และที่ทำงาน จึงเก็บรวบรวมข้อมูลได้มารวม 115 ราย เมื่อนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามใช้ได้เพียง 83 ราย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

นักศึกษา EX-MBA	จำนวนผู้สำเร็จการศึกษา	จำนวนแบบสอบถามที่เก็บได้คืน	จำนวนแบบสอบถามที่สมบูรณ์
รุ่นที่ 1	47	37	30
รุ่นที่ 2	55	35	27
รุ่นที่ 3	53	43	26
รวม	155	115	83

2. ขอบเขตเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้จะเก็บข้อมูลปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจ จากมหาบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาแล้ว โดยกำหนดขอบเขตงานวิจัยตามหลักการบริหารการตลาด ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วย 7 P's ได้แก่ 1) ผลิตภัณฑ์ 2) ราคา 3) การกระจายบริการ 4) การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ 5) บุคคล 6) สิ่งนำเสนอทางกายภาพ 7) กระบวนการ

วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

- 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างมหาบัณฑิตที่จบการศึกษา จำนวน 83 ราย
- 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าจากตำรา หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ บทความ รายงานวิจัย ข้อมูลจากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้ เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการที่ได้รับจริงตามที่คาดหวังของหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร

ส่วนที่ 3 ข้อมูลข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงหลักสูตร

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การศึกษานี้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้เป็นสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย สำหรับการวัดระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ ใช้มาตราวัดของ ลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) (กฤษณี เวชสาร, 2546: 122-124) โดยคำถามที่ใช้รวบรวมข้อมูลเป็นแบบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด โดยแต่ละระดับกำหนดเกณฑ์ให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคาดหวัง/ความพึงพอใจ ระดับคะแนน

มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

นอกจากนี้ได้กำหนดช่วงค่าเฉลี่ยเพื่อการวิเคราะห์ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.50 – 5.00	มีความคาดหวัง/ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.50 – 4.49	มีความคาดหวัง/ความพึงพอใจในระดับมาก
2.50 – 3.49	มีความคาดหวัง/ความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	มีความคาดหวัง/ความพึงพอใจในระดับน้อย
1.00 – 1.49	มีความคาดหวัง/ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษาตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2548 ถึง กันยายน 2548

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved