

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนวิชัยวิทยา จังหวัดเชียงใหม่ โดยเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและสิ่งที่ได้รับ จากส่วนประสมการตลาดบริการ 7 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านลักษณะทางกายภาพ

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ปกครองที่มีบุตรหลานกำลังเรียนที่โรงเรียนวิชัยวิทยา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งในปีการศึกษา 2553 มีนักเรียนทั้งหมด จำนวน 700 คนแยกตามระดับชั้น คือ ระดับอนุบาล จำนวน 74 คน ระดับประถมศึกษา จำนวน 295 คนและระดับมัธยมศึกษา จำนวน 331 คน (ทะเบียนข้อมูลนักเรียนโรงเรียนวิชัยวิทยา, 2553)

กลุ่มตัวอย่างและการเลือกตัวอย่างของการศึกษา

ในการศึกษานี้ใช้ประชากรจากผู้ปกครองโรงเรียนวิชัยวิทยาปีการศึกษา 2553 จำนวน 700 คน กำหนดขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane โดยใช้ความเชื่อถือได้ของการเลือกตัวอย่าง = 95% ระดับความคลาดเคลื่อน 5% กำหนดขนาดตัวอย่างได้ 255 ราย โดยใช้วิธีการกำหนดโควตา (Quota Sampling) ตามสัดส่วนของผู้ปกครอง จำแนกตามระดับชั้นได้ดังนี้

ระดับชั้น	จำนวนผู้ปกครอง (ราย)	ร้อยละ	จำนวนผู้ปกครอง (ราย)
อนุบาล	74	10.57	27
ประถมศึกษา	295	42.14	107
มัธยมศึกษา	331	47.29	121
รวม	700	100.00	255

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามซึ่งผู้ศึกษาสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ของครอบครัว

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและผลที่ได้รับต่อส่วนประสมตลาดบริการของผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนวิหัยวิทยา จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ความคาดหวังและผลที่ได้รับต่อผลิตภัณฑ์หรือการบริการ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านลักษณะทางกายภาพและด้านกระบวนการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

วิธีทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จะนำมาวิเคราะห์ประมวลผลทางสถิติจากแบบสอบถามจำนวน 255 ชุด โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และวัดความพึงพอใจวิเคราะห์จากความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยการนำค่าเฉลี่ยของความคาดหวังในคุณภาพการบริการลบออกจากค่าเฉลี่ยในการรับรู้ในคุณภาพการบริการและวิเคราะห์ความแตกต่างโดยใช้สถิติอ้างอิง t - test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยกำหนดเกณฑ์การวัดคุณภาพการบริการตามหลักการของ Parasuraman, Zeithaml; & Berry (1989 : 133) ดังนี้

ผลต่างของคะแนนการรับรู้และคะแนนความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่า เป็น + หมายถึง การบริการมีคุณภาพสูง พอใจมากในคุณภาพของการบริการ

ผลต่างของคะแนนการรับรู้และคะแนนความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่า เป็น - หมายถึง การบริการมีคุณภาพต่ำหรือไม่พอใจมากในคุณภาพของการบริการ

ผลต่างของคะแนนการรับรู้และคะแนนความคาดหวังไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายถึง การบริการมีคุณภาพปานกลางหรือพอใจในคุณภาพของการบริการ

สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูลคือ โรงเรียนวิชัย
วิทยา จังหวัด เชียงใหม่

ระยะเวลาในการดำเนินการ

การศึกษาครั้งนี้ใช้เวลาทำการศึกษาทั้งสิ้น 3 เดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม - เดือนธันวาคม
2553 และทำการเก็บข้อมูลในเดือนมกราคม – กุมภาพันธ์ 2554 ในช่วงเวลาทำการ คือ วันจันทร์ –
วันศุกร์ เวลา 08.00 – 16.00 น.