

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษานี้มีระเบียบวิธีการศึกษาอันประกอบด้วย ขอบเขตการศึกษา แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา จำนวนตัวอย่างและการคัดเลือกตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือและสถิติที่ใช้ในการศึกษาและรายงาน ดังนี้

3.1 ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตประชากร ศึกษาจากผู้ปกครองนักเรียนที่มาใช้บริการศูนย์คอมพิวเตอร์ 3 แห่ง คือ ศูนย์คอมพิวเตอร์แม่คคอมมิค ศูนย์เชียงใหม่นิมมานเหมินท์ และศูนย์เชียงใหม่ข้างกลาง

ขอบเขตเนื้อหา วิเคราะห์ความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ซึ่งเป็นตัวแปรทางการตลาด ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์และการบริการ (Product) ราคา (Price) สถานที่ให้บริการ และช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร (People) กระบวนการให้บริการ (Process) และลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence and presentation)

แหล่งข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 แหล่งคือ

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากแบบสอบถามโดยตรง จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ปกครองนักเรียนที่มาใช้บริการศูนย์คอมพิวเตอร์ 3 แห่ง ได้แก่ ศูนย์คอมพิวเตอร์แม่คคอมมิค ศูนย์เชียงใหม่นิมมานเหมินท์ และศูนย์เชียงใหม่ข้างกลาง เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาเป็นผู้ตอบ เป็นการรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ ต่อไป

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) โดยศึกษาจากแหล่งข้อมูลที่มีผู้ศึกษาและเก็บรวบรวมไว้แล้ว ประกอบด้วย หนังสือ เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเว็บไซต์ต่างๆ เป็นต้น

3.2 จำนวนตัวอย่างและการคัดเลือกตัวอย่าง

จากประชากรที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 384 ราย กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) จากตารางสัดส่วนของการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางของ Krejcie & Morgan³⁴ ได้

³⁴ Robert, V. Krejcie, and Morgan, Daryle W., "Determining Sample Size for Research Activities", *Educational and Psychological Measurement*, 30,3 (1970) : 607-610.

จำนวนตัวอย่าง 192 ราย เนื่องจากในจังหวัดเชียงใหม่มีศูนย์คุมองสามแห่ง จึงกำหนดวิธีสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า (Quota sampling)³⁵ ตามสัดส่วนของจำนวนผู้ปกครองในแต่ละศูนย์ ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจากศูนย์คุมองเชียงใหม่ ทั้ง 3 แห่ง

ศูนย์คุมอง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ศูนย์เชียงใหม่แมคคอมมิค	114	57
ศูนย์เชียงใหม่นิมมานเหมินทร์	130	65
ศูนย์เชียงใหม่ข้างคลาน	140	70
รวม	384	192

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบบสอบถามถูกแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลความพึงพอใจต่อศูนย์คุมองจากส่วนประสบการณ์ตลาด 7 ด้าน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการเรียนของนักเรียนในปกครอง

ส่วนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่สร้างขึ้นในส่วนที่ 1 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ลักษณะของคำถามประกอบด้วยข้อความพึงพอใจเกี่ยวกับประเด็นต่างๆ ในแต่ละส่วนประสบการณ์ตลาดของศูนย์คุมองเชียงใหม่ โดยในแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ³⁶ และกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบในแต่ละระดับความพึงพอใจดังนี้

³⁵ กัลยา วาณิชย์บัญชา, การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544), หน้า 19.

³⁶ กนกทิพย์ พัฒนพัวพันธ์, การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณเพื่อการวิจัยการศึกษา (เชียงใหม่ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2529), หน้า 56.

ความพึงพอใจ	คะแนน
พอใจมาก	5
พอใจ	4
ปานกลาง	3
ไม่พอใจ	2
ไม่พอใจมาก	1

ผลคะแนนที่ได้นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พร้อมกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายแต่ละระดับความพึงพอใจ ตามช่วงคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย		ระดับความพึงพอใจ
4.50 – 5.00	หมายถึง	พอใจมาก
3.50 – 4.49	หมายถึง	พอใจ
2.50 – 3.49	หมายถึง	ปานกลาง
1.50 – 2.49	หมายถึง	ไม่พอใจ
1.00 – 1.49	หมายถึง	ไม่พอใจมาก

3.4 สถิติที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง นำมาวิเคราะห์โดยใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows และใช้สถิติต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน ใช้สถิติความถี่สะสม และร้อยละ
2. การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด และปัญหาที่พบจากการใช้บริการ ใช้สถิติค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.5 ระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา ใช้เวลา 3 เดือน คือธันวาคม 2544 – กุมภาพันธ์ 2545