

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

ในบทนี้กล่าวถึงระเบียบ วิธีการศึกษาซึ่งประกอบด้วย ขอบเขตเนื้อหา ขอบเขต ประชากร แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา จำนวนตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือและสถิติ ที่ใช้ในการศึกษาและรายงาน

#### ขอบเขตเนื้อหา

ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่กำลังเรียนอยู่ที่ออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ ต่อบริการของออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทาง กายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ

#### ขอบเขตประชากร

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักเรียนต่อบริการของออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ จะศึกษาจากประชากรทั้งหมด ซึ่งได้แก่นักเรียนที่กำลังเรียนอยู่ในระหว่างช่วงที่เก็บแบบสอบถาม ใน 3 หลักสูตรดังนี้ หลักสูตรภาษาอังกฤษทั่วไป หลักสูตรภาษาอังกฤษเชิงวิชาการ และ หลักสูตร ภาษาอังกฤษเพื่อเตรียมสอบ IELTS

#### จำนวนประชากร

สำหรับการศึกษานี้ จะทำการศึกษาจากกลุ่มประชากรที่กำลังเรียนอยู่ที่ออสเตรเลีย เซ็นเตอร์ เชียงใหม่ ระหว่างเดือนมกราคม ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2547 จำนวน 100 คน (ออสเตรเลีย เซ็นเตอร์ เชียงใหม่, 2547)

## วิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักเรียนต่อบริการของออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ ครั้งนี้จะประกอบไปด้วย

### 1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จากผู้ที่กำลังเรียน ณ ออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ ในช่วงที่ทำการศึกษา จำนวน 100 คน โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย การแปลผลความคาดหวังต่อโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่สอดคล้องกับความพึงพอใจต่อออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

### 2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ข้อมูลทุติยภูมิ จะทำการรวบรวมจากเอกสาร ตำรา สิ่งพิมพ์ รายงานจำนวนนักเรียน วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากแหล่งความรู้ต่างๆ ในจังหวัดเชียงใหม่

## การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ และค่าเฉลี่ย ทั้งนี้การวัดระดับความพึงพอใจวัดจากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบริการด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการบริการของโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่สอดคล้องและออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่

การวัดความความพึงพอใจต่อบริการใช้มาตราวัดแบบ ลิเคิร์ตสเกล (Likert's scale) (คุณชาติ เวชสาร, 2545) โดยกำหนดระดับการวัดดังนี้

Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ระดับการวัดความคาดหวังของโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่ยอดเยี่ยม

<u>ระดับความคาดหวัง</u>	<u>น้ำหนักคะแนน</u>
คาดหวังมากที่สุด	5
คาดหวังมาก	4
คาดหวังปานกลาง	3
คาดหวังน้อย	2
คาดหวังน้อยที่สุด	1

ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังที่นำมาแปลความหมาย กำหนดตามเกณฑ์ดังนี้

<u>ค่าเฉลี่ย</u>	<u>จัดอยู่ในระดับ</u>
ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00	คาดหวังมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50	คาดหวังมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50	คาดหวังปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50	คาดหวังน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50	คาดหวังน้อยที่สุด

ระดับการวัดความพึงพอใจของออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่

<u>ระดับความพอใจ</u>	<u>น้ำหนักคะแนน</u>
พอใจมากที่สุด	5
พอใจมาก	4
พอใจปานกลาง	3
พอใจน้อย	2
พอใจน้อยที่สุด	1

ค่าเฉลี่ยระดับความพอใจที่นำมาแปลความหมาย กำหนดตามเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	จัดอยู่ในระดับ
ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00	พอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50	พอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50	พอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50	พอใจน้อยที่สุด

ระยะเวลาที่ใช้ศึกษา

การศึกษารุ่นนี้ ใช้ระยะเวลา 7 เดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2546 ถึงเดือนเมษายน 2547

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved