

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริการของศูนย์ภาษาต่างประเทศ วาย.เอ็ม.ซี.เอ.ลำพูน ในครั้งนี้ ได้มีวิธีการศึกษากว่าตามลำดับคือ ขอบเขตเนื้อหา ขอบเขตประชากร การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลและ การวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

#### ขอบเขตการศึกษา

##### ขอบเขตประชากรที่ศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มาใช้บริการของศูนย์ภาษาต่างประเทศภาษาต่างประเทศ วาย.เอ็ม.ซี.เอ.ลำพูน ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงใช้วิธีสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) จากการสำรวจจำนวนนักเรียนที่มาใช้บริการของศูนย์ภาษาต่างประเทศ วาย.เอ็ม.ซี.เอ.ลำพูน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2547 มีจำนวน 2,428 ราย/ปี (วาย.เอ็ม.ซี.เอ.ลำพูน, 2547) โดยใช้ ตารางความเชื่อมั่นที่ 95% ซึ่งได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 138 ราย (ประชุม สุวัตติ, 2541)

##### ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้ ได้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มาใช้บริการของศูนย์ภาษาต่างประเทศ วาย.เอ็ม.ซี.เอ.ลำพูน จังหวัดลำพูน โดยคำนึงถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7Ps) ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ และด้านกระบวนการ

#### วิธีการศึกษา

##### การเก็บรวบรวมข้อมูล

- 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของผู้ปกครองนักเรียนที่มาใช้บริการศูนย์ภาษาต่างประเทศ วาย.เอ็ม.ซี.เอ.ลำพูน
- 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) คือข้อมูลที่รวบรวมได้จากการค้นคว้าเอกสาร รายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยรูปแบบของแบบสอบถามจะใช้แบบปลายปิด (Close-Ended Question) และแบบปลายเปิด (Open-Ended Question) โดยคำถามแบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริการของศูนย์ภาษาต่างประเทศ วาย.เอ็ม.ซี.เอ.ลำพูน ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการ

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

## การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การศึกษาครั้งนี้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้เป็นสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย สำหรับการวัดระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มาใช้บริการของศูนย์ภาษาต่างประเทศ วาย.เอ็ม.ซี.เอ.ลำพูน จังหวัดลำพูน ใช้มาตราวัดของ ลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) (กฤษณี เวชสาร, 2546:122-124) โดย คำถามที่ใช้รวบรวมข้อมูลเป็นแบบให้เลือก 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

#### ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือนพฤษภาคม - กันยายน 2548  
ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ระหว่างเดือนสิงหาคม 2548

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved