

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลมยุรี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีการศึกษาซึ่งประกอบด้วย ขอบเขตเนื้อหา ขอบเขตประชากร แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา จำนวนตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือและสถิติที่ใช้ในการศึกษาและรายงาน

#### ขอบเขตเนื้อหา

ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลมยุรี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจ ด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

#### ขอบเขตประชากร

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลมยุรี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ผู้ปกครองที่มีบุตรหลานกำลังเรียนที่โรงเรียนอนุบาลมยุรี อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2549 จำนวน 180 คน

#### วิธีการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลมยุรี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ครั้งนี้ประกอบไปด้วย

## 1. การเก็บรวบรวมข้อมูล ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้ปกครองที่กำลังมีบุตรหลานเรียน ณ โรงเรียนอนุบาลมยุรี อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในช่วงที่ทำการศึกษาในปีการศึกษา 2549 จำนวน 180 คน

1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้ารวบรวมเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและมีผู้รวบรวมไว้ก่อนแล้ว เช่น ข้อมูลจากผลงานวิจัย หนังสือ วารสาร เอกสารสิ่งพิมพ์ รวมทั้งข้อมูลที่เป็นสื่ออินเทอร์เน็ต (Internet)

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาส่วนประสมทางการตลาดบริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาประกอบด้วยคำถามซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลความคาดหวังก่อนรับบริการกับผลที่ได้รับหลังรับบริการของผู้ปกครองต่อการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลมยุรี อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

## การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจะทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Research) คำอธิบายลักษณะต่างๆไป โดยนำเสนอในรูปของตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

สำหรับการวัดความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อบริการของโรงเรียนอนุบาลมยุรี ในปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดต่างๆ แต่ละด้านจะวัดจากระดับความคาดหวังและระดับผลที่ได้รับ ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการ(Product Performance) ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า จะทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ(Dissatisfaction) แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการ(Product Performance) ตรงกับความคาดหวังของลูกค้า จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) และถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการ(Product Performance) สูงกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งใจไว้ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ(Delighted) โดยการวัดระดับความคิดเห็นใช้มาตราวัดของ Likert Scale (Likert, 1970) โดยมีเกณฑ์ การจัดค่าเฉลี่ยระดับความ

คาดหวัง และระดับการรับรู้(ผลที่ได้รับ) ของผู้ประกอบการต่อบริการของโรงเรียนอนุบาลมยุรี ใน  
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ด้านต่างๆ ดังนี้

ระดับการวัดความคาดหวังของโรงเรียนอนุบาลมยุรี อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

<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 5.00 – 4.50	คาดหวังมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 4.49 – 3.50	คาดหวังมาก
ค่าเฉลี่ย 3.49 – 2.50	คาดหวังปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 2.49 – 1.50	คาดหวังน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.49 – 1.00	คาดหวังน้อยที่สุด

ระดับการวัดผลที่ได้รับจากโรงเรียนอนุบาลมยุรี อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

<u>ระดับผลที่ได้รับ</u>	<u>น้ำหนักคะแนน</u>
ผลที่ได้รับมากที่สุด	5
ผลที่ได้รับมาก	4
ผลที่ได้รับปานกลาง	3
ผลที่ได้รับน้อย	2
ผลที่ได้รับน้อยที่สุด	1

ค่าเฉลี่ยระดับผลที่ได้รับที่นำมาแปลความหมาย กำหนดตามเกณฑ์ดังนี้

<u>ค่าเฉลี่ย</u>	<u>จัดอยู่ในระดับ</u>
ค่าเฉลี่ย 5.00 – 4.50	ได้รับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 4.49 – 3.50	ได้รับมาก
ค่าเฉลี่ย 3.49 – 2.50	ได้รับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 2.49 – 1.50	ได้รับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.49 – 1.00	ได้รับน้อยที่สุด

#### ระยะเวลาและสถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา ใช้เวลา 7 เดือน โดยเริ่มทำการศึกษาดังแต่เดือนมีนาคม พ.ศ. 2549 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2549 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2549

สถานที่ที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ โรงเรียนอนุบาลบุรี อำเภอมือง จังหวัดเชียงใหม่ และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved