

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยา ในกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

ขอบเขตการศึกษาครั้งนี้ ทำการศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยา ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยด้าน ผลិតภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการให้บริการ และสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

ขอบเขตประชากร

ขอบเขตประชากร ได้แก่ นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายที่กำลังศึกษาในโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยาในกรุงเทพมหานคร ทั้งหมดที่มีจำนวนทั้งสิ้น 300 คน จากทั้ง 3 สาขา ได้แก่ สาขามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์จำนวน 120 คน สาขางามวงศ์วานจำนวน 100 คนและสาขาสัมมากรจำนวน 80 คน (บริษัท รัชดาเอสไอซีเอท จำกัด, 2550)

วิธีการศึกษา

การกำหนดขนาดตัวอย่างและการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้ กำหนดเป็นการศึกษาจากกลุ่มประชากรทั้งหมด และเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายที่กำลังศึกษาในโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยา ในกรุงเทพมหานคร 300 คน จากสาขาทั้ง 3 แห่ง ได้แก่ สาขามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำนวน 120 คน สาขางามวงศ์วานจำนวน 100 คน และสาขาสัมมากร จำนวน 80 คน (บริษัทรัชดาเอสไอซีเอท จำกัด, 2550)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายที่กำลังศึกษาในโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยา ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 300 คน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษา สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เช่น เอกสารภายในของบริษัท รัชดาแอสโซซิเอท จำกัด บทความ หนังสือ รายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลสถิติของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน รวมถึงข้อมูลจากระบบออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา ซึ่งได้ข้อมูลคำถามเบื้องต้นมาจากการสัมภาษณ์นักเรียน และได้ส่งให้อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระตรวจสอบ จากนั้นได้ทำการทดสอบแบบสอบถามกับนักเรียน 10 คน พบว่าไม่มีปัญหาในการตอบคำถาม จึงได้เริ่มเก็บข้อมูลซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา แผนกที่กำลังศึกษา เกรดเฉลี่ยสะสม รายได้ต่อเดือนของผู้ปกครอง สาเหตุที่เลือกเรียนในโรงเรียนกวดวิชา วิชาที่เลือกเรียนที่โรงเรียนกวดวิชา วันและเวลาที่เลือกเรียนในโรงเรียนกวดวิชา ค่าใช้จ่ายในการเรียนกวดวิชาโดยเฉลี่ยต่อเดือน จำนวนสถาบันกวดวิชาที่เลือกเรียน สาเหตุที่เลือกเรียนโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยา วิชาที่เลือกเรียนที่โรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยา ระยะเวลาที่เรียนกับโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยา และสาขาของโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยาที่เรียนอยู่ โดยได้มาตรวัดเป็นแบบสเกลนามกำหนด (Nominal Scale) แบบทั้งเป็นคำถามปลายปิดที่มีคำตอบหลายตัวเลือก และคำถามปลายเปิดที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุคำตอบเอง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยาในเขตกรุงเทพมหานคร

เกณฑ์ในการให้คะแนนของแบบสอบถามในส่วนของระดับที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยาในเขตกรุงเทพมหานคร มีคะแนน ดังนี้

ระดับที่มีผลต่อความพึงพอใจ

คะแนน

มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ผลคะแนนที่ได้นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย โดยคะแนนเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ผลของความพึงพอใจ
4.50 - 5.00	มากที่สุด
3.50 - 4.49	มาก
2.50 - 3.49	ปานกลาง
1.50 - 2.49	น้อย
1.00 - 1.49	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการของโรงเรียนกวดวิชา เป็นคำถามปลายเปิด (Open – Ended Question) ซึ่งให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด เกี่ยวกับปัญหาของโรงเรียนกวดวิชารัชดาภิเษกวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) ในส่วนของข้อมูลด้านความพึงพอใจ วัดระดับความพึงพอใจ โดยใช้มาตราประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ นำมาวิเคราะห์โดยใช้ ค่าเฉลี่ย (Means) (คุณชาติ เวชสาร, 2545)

ระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาในการศึกษา ตั้งแต่เดือนธันวาคม พ.ศ.2549 ถึงเดือนเมษายน พ.ศ.2550

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ใช้เวลาตั้งแต่วันที่ 1 – 20 เดือนเมษายน พ.ศ.2550 เนื่องจากเป็นช่วงปิดภาคเรียนฤดูร้อน ซึ่งจะมีนักเรียนมาเรียนกวดวิชาจำนวนมาก