

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ในบทนี้จะกล่าวถึงการดำเนินการศึกษา อันประกอบด้วย

- 3.1 ขอบเขตการศึกษา ได้แก่ ขอบเขตด้านเนื้อหา ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 วิธีการศึกษา ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถานที่ใช้ในการดำเนินงานศึกษาและรวบรวมข้อมูล
- 3.6 ระยะเวลาในการดำเนินการ

3.1 ขอบเขตการศึกษา

3.1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ เนื้อหาครอบคลุมเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการ ซึ่งประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ และด้านกระบวนการ รวมถึงข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชน

3.1.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ปกครองที่ใช้บริการในสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 2,399 คน โดยพิจารณาจากจำนวนเด็กที่รับเลี้ยงอยู่ในสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชน ที่ได้รับการจดทะเบียนจากสำนักงานพัฒนาสังคมและสวัสดิการจังหวัดเชียงใหม่ ทั้งหมด 44 แห่ง (สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเชียงใหม่, 2550)

3.1.3 ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้กำหนดขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการตอบแบบสอบถามคือผู้ปกครองที่ใช้บริการในสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชน ทั้ง 44 แห่ง ที่ได้รับการจดทะเบียนจากสำนักงานพัฒนาสังคม

และสวัสดิการจังหวัดเชียงใหม่ รวมจำนวนตัวอย่าง 343 ราย โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (อภิสิทธิ์ จันตะณี, 2538) และมีขั้นตอนการเลือกตัวอย่างดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 เลือกทุกสถานประกอบการ

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดขนาดตัวอย่างจากแต่ละสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชน ตามสัดส่วนของจำนวนเด็กที่ได้รับอนุญาต

ขั้นตอนที่ 3 เลือกตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนเด็กที่ได้รับอนุญาตและจำนวนตัวอย่างในสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

สถานรับเลี้ยงเด็ก	จำนวนเด็กที่ได้รับอนุญาต	สัดส่วนจำนวนเด็ก	จำนวนตัวอย่าง	สถานรับเลี้ยงเด็ก	จำนวนเด็กที่ได้รับอนุญาต	สัดส่วนจำนวนเด็ก	จำนวนตัวอย่าง
จิตรรัตน์	40	0.017	6	บ้านก.ไก่	40	0.017	6
พิมานเด็ก	80	0.033	11	ลิตเติลสตาร์ ไปลิงกั๋วพริสทูล	120	0.050	17
ศิริปัญญา	65	0.027	9	ซิลเดรนการ์เด้น เนิร์ส	20	0.008	3
พิทักษ์ดุรุณ	60	0.025	9	นันทชาติพริสทูล	150	0.063	21
วาริ	190	0.079	27	ทสนินทร์	150	0.063	21
พรประกาศิต	45	0.019	6	บ้านเด็ก	80	0.033	11
พรณิ	40	0.017	6	วราพร	40	0.017	6
ลานนาไทย	48	0.020	7	แคนดี้โฮม เนิสเซอร์รี่	40	0.017	6
นภาคณเนิร์สเซอร์รี่	12	0.005	2	บ้านกติกกา	80	0.033	11
ใจแก้ว	30	0.013	4	ลิตคานเนิร์สเซอร์รี่	91	0.038	13
วีร่าแอนค็อคเตอร์	30	0.013	4	คิตตี้แบร์	50	0.021	7

ตารางที่ 1 (ต่อ) แสดงจำนวนเด็กที่ได้รับอนุญาตและจำนวนตัวอย่างในสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชน
ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

สถานรับเลี้ยงเด็ก	จำนวนเด็กที่ได้รับอนุญาต	สัดส่วนจำนวนเด็ก	จำนวนตัวอย่าง	สถานรับเลี้ยงเด็ก	จำนวนเด็กที่ได้รับอนุญาต	สัดส่วนจำนวนเด็ก	จำนวนตัวอย่าง
อนุบาลร่มเย็น	70	0.029	10	ฟิลเชษฐ์ เนิร์สเซอร์	50	0.021	7
ครูณวัฒนา	30	0.013	4	ขาลสุวรรณ	80	0.033	11
คีรีรัตน์	25	0.010	4	ขวัญทัย เนิร์สเซอร์	40	0.017	6
ไกล่หมอ เนิร์สเซอร์	20	0.008	3	มณีรัตน์	50	0.021	7
กุหลาบ	60	0.025	9	พิงครัตน์	10	0.004	2
สนสวยเบบีโฮม	60	0.025	9	แอนเนิร์สเซอร์	14	0.006	2
ฮัดสันเนิร์สเซอร์	50	0.021	7	บ้านเลิศล้ำ	30	0.013	4
ดวงแก้ว	56	0.023	8	ครูณทิพย์	20	0.008	3
โชติวิทย์ เนิร์สเซอร์	40	0.017	6	เปรมสุข	20	0.008	3
มยุรี	40	0.017	6	บ้านแสนสุข	80	0.033	11
ศรีชัยวัลย์	40	0.017	6	บ้านน.หนู	13	0.005	2
				รวม	2,399	1.000	343

ที่มา : สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเชียงใหม่, 2550

3.2 วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาข้อมูลที่รวบรวมจาก 2 แหล่ง

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Data) โดยทำการใช้แบบสอบถาม จากผู้ปกครองที่ใช้บริการในสถานรับเลี้ยงเด็ก ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 343 ราย

2) **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** เป็นการศึกษาข้อมูลจากหน่วยงานของรัฐบาล เอกสาร สิ่งพิมพ์ ตำรา บทความวารสาร หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิของผู้ปกครองที่ใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพ, อาชีพ, รายได้ของครอบครัวโดยประมาณต่อเดือน, ระดับการศึกษาสูงสุด, อายุของเด็กที่ฝากเลี้ยงในสถานรับเลี้ยงเด็ก และความสัมพันธ์กับเด็กในฐานะใด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานรับเลี้ยงเด็ก ที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการอยู่ในปัจจุบัน และลักษณะในการใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ท่านรู้จักสถานรับเลี้ยงเด็กแห่งนี้ได้อย่างไร, จำนวนชั่วโมงที่ท่านนำเด็กมาฝากเลี้ยง, ท่านเริ่มใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กเมื่อเด็กอายุ, จำนวนบุตรหลานที่ท่านนำมาฝากเลี้ยงที่สถานรับเลี้ยงเด็กแห่งนี้, ลักษณะการให้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กของท่าน, ก่อนตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กแห่งนี้ท่านทำอย่างไรบ้าง, อัตราค่าบริการเฉลี่ยต่อเดือนที่ใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก และระดับเหตุผลสำคัญที่ท่านนำเด็กมาฝากเลี้ยงที่สถานรับเลี้ยงเด็กแห่งนี้

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยลักษณะแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ลักษณะคำถามแบบมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ สำคัญมากที่สุด สำคัญมาก สำคัญปานกลาง สำคัญน้อย สำคัญน้อยที่สุด ภายใต้องค์ประกอบ 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ, คุณภาพและมาตรฐานในการให้บริการ, หลักสูตรการเรียนการสอนและการใช้สื่อการสอนเหมาะสมตามวัย, ครูและพี่เลี้ยงมีความรู้และประสบการณ์ด้านปฐมวัยโดยตรง การรับรองคุณภาพจากหน่วยงานต่างๆ และมีบริการรถรับส่ง ด้านราคา ได้แก่ อัตราค่าบริการต่อเดือน, ราคาเหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจ, สามารถต่อรองราคาค่าบริการต่อเดือนได้, สามารถแบ่งชำระค่าบริการ ด้านการจัดจำหน่าย ได้แก่ สถานที่ตั้งไป-มาสะดวก, สถานประกอบการตั้งอยู่ในย่านชุมชน, ใกล้บ้านพัก และใกล้สถานที่ทำงานของผู้ปกครอง ด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ การโฆษณาทางโทรทัศน์/วิทยุ หรือสื่อต่างๆ, มีการจัดแพ็คเกจส่วนลดพิเศษสำหรับการดูแลลูกน้อยนอกวันและเวลาราชการและมีส่วนลดในกรณีที่ไม่

การวัดระดับความสำคัญของเหตุผลที่ผู้ปกครองนำเด็กมาฝากเลี้ยงที่สถานรับเลี้ยงเด็ก โดยใช้มาตราวัด Rating Scale โดยแต่ละข้อคำถามจะมีคำตอบให้เลือก 3 ระดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับความสำคัญ		คะแนน
สำคัญมาก	=	3
สำคัญปานกลาง	=	2
สำคัญน้อย	=	1

นำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์ผลหาค่าเฉลี่ย แล้วแปลความหมายตามเกณฑ์ ต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.00 หมายถึง มีระดับความสำคัญมาก

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง มีระดับความสำคัญปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง มีระดับความสำคัญน้อย

3.5 สถานที่ใช้ในการดำเนินงานศึกษาและรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ สถานที่ใช้ในการดำเนินงานศึกษาและรวบรวมข้อมูล ได้แก่

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจะดำเนินการที่สถานรับเลี้ยงเด็กเอกชน อำเภอเมืองเชียงใหม่
2. การศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ การประมวลผลข้อมูล การจัดทำ และการนำเสนอรายงาน จะดำเนินการที่คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

3.6 ระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาทำการศึกษาดังแต่เดือนมีนาคม 2552 ถึงเดือนตุลาคม 2552

ระยะเวลาทำการเก็บแบบสอบถามตั้งแต่วันที่ 25 กรกฎาคม ถึง 5 สิงหาคม 2552