

### บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนชาวต่างชาติต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนไอทีเอ็ม นครไทยโบราณ จังหวัดเชียงใหม่ มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

1. ขอบเขตการศึกษา
  - 1.1. ขอบเขตเนื้อหา
  - 1.2. ขอบเขตประชากร และขนาดประชากร
  - 1.3. ขนาดตัวอย่าง และวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง
2. วิธีการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย
  - 2.1. การกำหนดแหล่งข้อมูล
  - 2.2. การเก็บรวบรวมข้อมูล
  - 2.3. การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการศึกษา
3. สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล
4. ระยะเวลาในการดำเนินการ

#### 3.1 ขอบเขตการศึกษา

##### 3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

ขอบเขตเนื้อหาของการศึกษาจะเป็นการศึกษาถึง ความพึงพอใจของนักเรียนชาวต่างชาติต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนไอทีเอ็ม นครไทยโบราณ จังหวัดเชียงใหม่โดยมุ่งศึกษาตามกรอบแนวคิดความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ อันได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

##### 3.1.2 ขอบเขตประชากร และขนาดประชากร

ประชากรในการศึกษานี้ คือ จำนวนนักเรียนชาวต่างชาติที่เคยใช้บริการของโรงเรียนไอทีเอ็ม นครไทยโบราณ จังหวัดเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2553 มีจำนวน 2,037 คนต่อปี (รายงานข้อมูลนักเรียนของ โรงเรียนไอทีเอ็ม นครไทยโบราณ จังหวัดเชียงใหม่ ณ วันที่ 2 มกราคม พ.ศ. 2554)

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนนักเรียนจำแนกตามทวีป ของโรงเรียนไอทีเอ็ม นครไทยโบราณ จังหวัด เชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2553

ทวีป	จำนวน	ร้อยละ
ยุโรป	779	38.3
อเมริกา	616	30.2
เอเชีย	471	23.1
อื่นๆ	171	8.4
<b>รวม</b>	<b>2037</b>	<b>100</b>

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ ออสเตรเลีย และ แอฟริกา

### 3.1.3 ขนาดตัวอย่าง และวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากทราบจำนวนประชากรทั้งหมด ผู้ศึกษาจึงทำการสุ่มตัวอย่าง จากจำนวนนักเรียน 2,037 คน และได้ทำการกำหนดขนาดตัวอย่าง โดยคำนวณจากสูตรตามวิธีของ Taro Yamane ที่ความเชื่อมั่นที่ 95% ความคลาดเคลื่อน 0.05 ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนนักเรียนชาวต่างชาติ 2,037 ราย

e = ค่าความผิดพลาดสูงสุด ในที่นี้คือ 5% = 0.05

แทนค่า

$$n = \frac{2,037}{1 + 2,037 (0.05)^2}$$

$$n = 334.35 \text{ ตัวอย่าง}$$

ดังนั้นในการศึกษาคั้งนี้ จึงกำหนดขนาดตัวอย่างเพื่อทำการศึกษาทั้งสิ้นจำนวน 342 ตัวอย่าง และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างโดยการสุ่มแบบเป็นชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ซึ่งสามารถจำแนกตามทวีป ได้ดังรายละเอียดตามตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ทวีป	จำนวน
ยุโรป	130
อเมริกา	103
เอเชีย	79
อื่นๆ	30
รวม	342

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ ออสเตรเลีย และ แอฟริกา

### 3.2 วิธีการศึกษา

#### 3.2.1 การกำหนดแหล่งข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากนักเรียนของโรงเรียนไอทีเอ็ม นวดไทยโบราณ แบ่งเป็น จากแบบสอบถามของนักเรียนที่กำลังเรียนอยู่ จำนวน 60 ราย และจากนักเรียนที่ได้เรียนจบไปแล้วโดยผ่านทางแบบสอบถามจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 282 ราย (ผู้ศึกษาได้ส่งแบบสอบถามจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ไปยังนักเรียน 350 ราย มีนักเรียนตอบแบบสอบถามกลับมาทั้งหมด 282 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 80.6)

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารงานวิจัย เอกสารอ้างอิงต่างๆ วิทยานิพนธ์ รายงานทางวิชาการและเว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ตที่เกี่ยวข้อง

#### 3.2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ภูมิลำเนา เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นต้น

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักเรียนชาวต่างชาติต่อส่วนประสบการณ์ตลาดบริการของโรงเรียนไอทีเอ็ม นวดไทยโบราณ จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านผลิตภัณฑ์

ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และ  
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหา และข้อเสนอแนะในการให้บริการของโรงเรียนไอ  
ทีเอ็ม นวดไทยโบราณ จังหวัดเชียงใหม่

### 3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) นำเสนอ  
ในรูปของตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบบสอบถามในส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ  
แบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้ความถี่ และร้อยละ ส่วนข้อมูลในส่วนที่ 2 ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบ  
มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ และมีเกณฑ์  
การให้คะแนนแต่ละระดับดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2546: 75)

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

ผลคะแนนที่ได้นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย พร้อมกำหนดเกณฑ์การแปลความหมาย  
แต่ละระดับ ตามช่วงคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	จัดอยู่ในระดับ
4.50 – 5.00	พึงพอใจมากที่สุด
3.50 – 4.49	พึงพอใจมาก
2.50 – 3.49	พึงพอใจปานกลาง
1.50 – 2.49	พึงพอใจน้อย
1.00 – 1.49	พึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของนักเรียนชาวต่างชาติ โดยค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ความถี่ และ ร้อยละ

### 3.3 สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ โรงเรียนไอทีเอ็ม นครไทยโบราณ จังหวัดเชียงใหม่ และส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ให้แก่นักเรียนที่เคยเรียนกับโรงเรียนไอทีเอ็ม นครไทยโบราณ จังหวัดเชียงใหม่

### 3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการ

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา ใช้เวลา 6 เดือน โดยทำการศึกษาตั้งแต่เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2554 ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2555 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2555 ถึง เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2555