

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักเรียนต่อบริการของโรงเรียนกวควิชา : กรณีศึกษา
โรงเรียนกวควิชาวัฒนา จังหวัดเชียงใหม่ มีวิธีดำเนินการศึกษาดังนี้

ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับการศึกษานี้ จะทำการศึกษาจากกลุ่มประชากรที่เป็นนักเรียน ระดับ
ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึง ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 และกำลังเรียนอยู่ที่โรงเรียนกวควิชาวัฒนา
ระหว่าง เดือน พฤศจิกายน 2545 ถึง กุมภาพันธ์ 2546 จำนวน 106 คน โดยกลุ่มตัวอย่างใช้จำนวน
นักเรียนทั้งหมด 106 คน โดยไม่มีการสุ่มตัวอย่าง

ขอบเขตเนื้อหา

ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่กำลังเรียนอยู่ที่โรงเรียนกวควิชาวัฒนา จังหวัด
เชียงใหม่ ต่อบริการของโรงเรียนกวควิชาวัฒนา ซึ่งประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านราคา
ด้านช่องทางการจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกาย
ภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ

วิธีการศึกษา

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

การเก็บข้อมูลปฐมภูมิ จะใช้วิธีเก็บและรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดย
สอบถามจากนักเรียนที่กำลังเรียน ณ โรงเรียนกวควิชาวัฒนา ในระหว่างเดือน พฤศจิกายน 2545
ถึงกุมภาพันธ์ 2546 จำนวน 106 คน โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสม
การตลาดบริการของโรงเรียนกวควิชาที่ยอดเยี่ยม

ส่วนที่ 3 ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการของโรงเรียนกวดวิชาวัฒนา จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของนักเรียน ต่อการใช้บริการของโรงเรียนกวด วิชาวัฒนา จังหวัดเชียงใหม่

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการรวบรวมจากเอกสาร ตำรา วารสาร และงานวิจัย ของ อุดลย์ จาตุรงค์กุล สายจิต ลิขิต วิริยะ ฤกษ์พานิช สมเดช จิตพิทักษ์ และ Philip Kotler

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ และค่าเฉลี่ย ทั้งนี้ การวัดระดับความพึงพอใจ วัดจากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบ สอบถามที่มีต่อการบริการด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจำหน่าย ด้านการ ส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ ของโรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยียมกับ โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา โดยใช้สถิติ t-test ณ ระดับความ เชื่อมั่น 95% ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยดังกล่าว

เกณฑ์การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อบริการของโรงเรียนกวดวิชาวัฒนา มากกว่าหรือเท่ากับ ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อบริการของโรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยียม หมายถึง มีความพึงพอใจ และหากค่าความแตกต่างมากขึ้น แสดงถึงความพึงพอใจที่มากขึ้นตาม

ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อบริการของโรงเรียนกวดวิชาวัฒนา น้อยกว่า ค่าเฉลี่ย ระดับความคิดเห็นต่อบริการของโรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยียม หมายถึง มีความไม่พึงพอใจ และ หากค่าความแตกต่างน้อยลงมากขึ้น แสดงถึงความไม่พึงพอใจที่มากขึ้นตาม

การวัดความคิดเห็นต่อบริการ ใช้มาตราวัดแบบลิเคิร์ตสเกล (Likert's scale) (พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ, 2540) โดยกำหนดระดับการวัดดังนี้

<u>ระดับ</u>	<u>น้ำหนักคะแนน</u>	
เห็นด้วยมากที่สุด	5	
เห็นด้วยมาก	4	
เห็นด้วยปานกลาง	3	
ไม่ค่อยเห็นด้วย	2	
ไม่เห็นด้วย	1	
การแปรความหมาย กำหนดเกณฑ์ ดังนี้		
ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50	หมายถึง	ไม่ค่อยเห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย

ระยะเวลาที่ใช้ศึกษา

การศึกษานี้ ใช้ระยะเวลา 8 เดือน ตั้งแต่ เดือน ตุลาคม 2545 ถึง เดือน พฤษภาคม 2546