

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาสายบริหารธุรกิจต่อการให้บริการของโรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยี มีระเบียบวิธีศึกษาดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาสายบริหารธุรกิจต่อการให้บริการของโรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยีซึ่งได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

ขอบเขตประชากร

กลุ่มประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ นักศึกษาสายบริหารธุรกิจทั้งสิ้น 1,690 คน แยกเป็นระดับปวช. จำนวน 1,013 คน และนักศึกษาระดับปวส. จำนวน 677 คน (สำนักงานทะเบียนโรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยี, 2550)

การกำหนดขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

การศึกษานี้ใช้การกำหนดขนาดตัวอย่างที่ความเชื่อมั่น ณ ระดับ 95% ค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ โดยคำนวณจากสูตรของ YAMANE (Yamane, 1973: 125 อ้างใน บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2547: 108) จากการคำนวณจะได้ค่าขนาดกลุ่มตัวอย่าง 323 ตัวอย่าง โดยการศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ตามสัดส่วนของจำนวนนักศึกษาในโรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยีในจังหวัดลำปาง จำแนกตามระดับชั้นปีที่ศึกษาตอบแบบสอบถามในแต่ละระดับชั้นปี โดยจะทำการเก็บแบบสอบถาม (Questionnaire) บริเวณโรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยีในจังหวัดลำปางดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนนักศึกษาในโรงเรียนลำปางพาณิชยการและเทคโนโลยีในจังหวัดลำปาง

ลำดับที่	ระดับ	ประชากร	สัดส่วนร้อยละ	ขนาดตัวอย่าง
1	ปวช.1	379	22.4	72
2	ปวช.2	399	23.6	76
3	ปวช.3	235	13.9	45
4	ปวส.1	392	23.2	75
2	ปวส.2	285	16.9	55
	รวม	1690	100	323

(ที่มา : สำนักงานทะเบียนโรงเรียนลำปางพาณิชยการและเทคโนโลยี, 2550)

วิธีการศึกษา

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 323 ตัวอย่าง จากนักศึกษาระดับ ปวช. และปวส. สาขาพาณิชยกรรมของโรงเรียนลำปางพาณิชยการและเทคโนโลยีในจังหวัดลำปาง

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าเอกสาร ตำรา หนังสือ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และค้นคว้าข้อมูลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม (Questionnaires) โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ระดับชั้น เพศ อายุ สถานที่พัก อาชีพของผู้ปกครอง รายได้ต่อเดือนของครอบครัว ระยะทางระหว่างที่พักกับโรงเรียน การตัดสินใจ แนะนำญาติ หรือคนรู้จักมาเรียน และเหตุผลที่เข้าศึกษา

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาสายบริหารธุรกิจ จากการใช้บริการของโรงเรียนลำปางพาณิชยการและเทคโนโลยี ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการให้บริการ และสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพของโรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยี

การวัดความพึงพอใจต่อการบริการใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ตสเกล (Likert's scale) (คุณทลี เวชสาร, 2546) โดยกำหนดระดับการวัด และมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

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

การกำหนดช่วงของค่าเฉลี่ยเพื่อทำการวิเคราะห์ผลแบ่งเป็น 5 ระดับจากช่วงค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
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

สถานที่ที่ใช้ในการศึกษา

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างดำเนินการที่โรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยี
2. การศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ การประมวลผลข้อมูล และการจัดทำและนำเสนอรายงานดำเนินการที่คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ระยะเวลาในการดำเนินการ

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ตั้งแต่เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2551 ถึงเดือนกุมภาพันธ์

พ.ศ 2552



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved