

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่องความคาดหวังของผู้ปกครองต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของโรงเรียนสอนภาษาจีนในเขตลาดกระบังกรุงเทพมหานคร มีระเบียบวิธีการศึกษาในเรื่องของขอบเขตการศึกษา วิธีการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตเนื้อหา ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) และทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ (Marketing Mix) เพื่อวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้ใช้บริการโรงเรียนสอนภาษาจีน เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ซึ่งประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์และการบริการ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการให้บริการ ลักษณะทางกายภาพ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของโรงเรียนสอนภาษาจีน เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

2. ขอบเขตประชากร ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ปกครองของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาทั้งที่เคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการโรงเรียนสอนภาษาจีน ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

3. กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ปกครองของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา ทั้งที่เคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการโรงเรียนสอนภาษาจีน ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร เนื่องจากไม่ทราบจำนวนของประชากรที่แน่นอน และมีกลุ่มประชากรจำกัดดังนั้น ผู้ศึกษาจึงใช้วิธีการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากร ของ Seymour Sudman อ้างถึงในคุณทลี รื่นรมย์ (2549:247) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จำนวน 200 ราย โดยแบ่งเป็นผู้ปกครองที่เคยใช้บริการโรงเรียนสอนภาษาจีน จำนวน 100 ราย และผู้ปกครองที่ไม่เคยใช้บริการโรงเรียนสอนภาษาจีน จำนวน 100 ราย

วิธีการศึกษา

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล ข้อมูลที่ใช้ประกอบในการศึกษาครั้งนี้ จำแนกตามแหล่งที่มาเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามจากผู้ปกครองของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา ทั้งที่เคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการโรงเรียนสอนภาษาจีน ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร จำนวน 200 ราย
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสาร ฐานข้อมูลและเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประสบการณ์ในการใช้บริการของโรงเรียนสอนภาษาจีน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ปกครองต่อโรงเรียนสอนภาษาจีน ประกอบด้วย ข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ เป็นแบบสอบถามที่ใช้สเกล Likert Scale (Likert, อ้างถึงใน พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2547: 276) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับคาดหวังมากที่สุด คาดหวังมาก คาดหวังปานกลาง คาดหวังน้อย และคาดหวังน้อยที่สุด มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความคาดหวัง	เกณฑ์การให้คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์และประมวลผล ตามขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์และถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามทุกฉบับ

2. บันทึกข้อมูลจากแบบสอบถามลงโปรแกรมสำเร็จรูป โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ซึ่งเป็นคำถามการวัดระดับความคาดหวัง แบ่งระดับความคาดหวังออกเป็น 5 ระดับ คือ คาดหวังมากที่สุด คาดหวังมาก คาดหวังปานกลาง คาดหวังน้อย และคาดหวังน้อยที่สุด คะแนนที่ได้นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและแปลความหมายจากลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ในระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548: 335)

เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยในแบบสอบถามผู้ศึกษายึดหลักเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00	หมายถึง	ระดับความคาดหวังมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50	หมายถึง	ระดับความคาดหวังมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50	หมายถึง	ระดับความคาดหวังปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50	หมายถึง	ระดับความคาดหวังน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50	หมายถึง	ระดับความคาดหวังน้อยที่สุด

สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ศูนย์การศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดสมุทรสาคร
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามโดยดำเนินการที่โรงเรียนระดับมัธยมศึกษา เฉพาะที่มีการสอนภาษาจีน ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของโรงเรียนสอนภาษาจีนในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ใช้เวลาในการศึกษา ระหว่างเดือน มีนาคม 2555 – ตุลาคม 2555 โดยเก็บข้อมูลระหว่างเดือนกรกฎาคม 2555 – เดือนสิงหาคม 2555