

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการเลือกใช้บริการรับฝากเลี้ยงสุนัข ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีระเบียบวิธีการศึกษาดังต่อไปนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จะทำการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการเลือกใช้บริการรับฝากเลี้ยงสุนัข ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วย 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

ขอบเขตประชากร

ขอบเขตประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ เจ้าของสุนัขซึ่งได้นำสุนัขเข้าใช้บริการ ณ สถานที่บริการรับฝากเลี้ยงสุนัข ซึ่งเป็นที่รู้จักและเปิดบริการอย่างเป็นทางการในเมืองเชียงใหม่ ได้แก่ สถานพยาบาลสัตว์เลี้ยงชั้นหนึ่ง แบบมีที่พักสัตว์ รวมทั้งโรงแรมสัตว์เลี้ยง ร้านสัตว์เลี้ยงและศูนย์ฝึกสุนัข ที่เปิดบริการในเมืองเชียงใหม่

การกำหนดขนาดตัวอย่างและการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จะทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยการใช้แบบสอบถาม สอบถามจากเจ้าของสุนัขที่ได้นำสุนัขเข้าใช้บริการ ณ สถานบริการรับฝากเลี้ยงสุนัข ซึ่งเป็นที่รู้จักและเปิดบริการอย่างเป็นทางการในเมืองเชียงใหม่ ทั้ง 22 แห่ง ซึ่งจะประกอบด้วย สถานพยาบาลสัตว์เลี้ยงชั้นหนึ่ง แบบมีที่พักสัตว์ ที่อยู่ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 18 แห่ง (กรมปศุสัตว์, 2554) โรงแรมสัตว์เลี้ยงจำนวน 1 แห่ง ร้านสัตว์เลี้ยงจำนวน 1 แห่ง ศูนย์ฝึกสุนัข 1 แห่ง และสถานบริการสุขภาพสัตว์ โรงพยาบาลสัตว์เลี้ยงเล็ก คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งทั้ง 4 แห่งนี้จะเป็นการสำรวจด้วยตนเองโดยกำหนดวันและเวลา ซึ่งทั้งหมดไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง โดยสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก

(Convenience Sampling) ไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น โดยสูตรการคำนวณหาขนาดตัวอย่าง ในกรณีที่ไม่ทราบความแปรปรวนของประชากรคือ (Ken Black, 2007)

$$n = \frac{Z_{\frac{\alpha}{2}}^2 \hat{\sigma}^2}{E^2}$$

โดยที่ n เป็นขนาดตัวอย่างที่จำเป็นต่อการศึกษา

$Z_{\frac{\alpha}{2}}$ ที่ความเชื่อมั่น 95% = 1.96

$\hat{\sigma}$ เป็นค่าประมาณความแปรปรวนของประชากร = (ค่าสูงสุด - ค่าต่ำสุด)/4
เมื่อ scale ที่ใช้เป็นช่วงคะแนน 1 - 5 = (5 - 1)/4 = 1

E เป็นค่าความคลาดเคลื่อนมากที่สุดที่ยอมรับได้ (Maximum allowable error)
สมมติให้เท่ากับ 0.10 จาก scale 1 - 5

จากสูตรข้างต้น ขนาดตัวอย่างที่จำเป็นต่อการศึกษา (n) จะเท่ากับ

$$n = \frac{(1.96)^2 (1)^2}{(0.1)^2} = 384.16$$

การศึกษาในครั้งนี้ได้กำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 400 ราย

วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษานี้ มีแหล่งที่มาของข้อมูล 2 แหล่ง คือ

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากการสำรวจ โดยใช้

แบบสอบถามสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย จากเจ้าของสุนัขที่ได้นำสุนัขเข้าใช้บริการ ณ สถานที่บริการรับฝากเลี้ยงสุนัข ซึ่งเป็นที่รู้จักและเปิดบริการอย่างเป็นทางการในเมืองเชียงใหม่ ทั้ง 22 แห่ง ซึ่งจะประกอบด้วย สถานพยาบาลสัตว์เลี้ยงชั้นหนึ่ง แบบมีที่พักสัตว์ ในเมืองเชียงใหม่ จำนวน 18 แห่ง (กรมปศุสัตว์, 2554) โรงแรมสัตว์เลี้ยงจำนวน 1 แห่ง ร้านสัตว์เลี้ยงจำนวน 1 แห่ง ศูนย์ฝึกสุนัข 1 แห่ง และสถานบริการสุขภาพสัตว์เลี้ยง โรงพยาบาลสัตว์เลี้ยง คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมโดยทำการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารต่างที่เกี่ยวข้อง เช่น หนังสือวารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสารอื่น ๆ และข้อมูลจากระบบอินเทอร์เน็ตเป็นข้อมูลที่อยู่ในรูปเอกสาร บทความทางวิชาการ สถิติ ข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับสุนัขที่เลี้ยง และข้อมูลเกี่ยวกับสถานบริการรับฝากเลี้ยงสุนัขที่ใช้บริการในปัจจุบัน

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการเลือกใช้บริการรับฝากเลี้ยงสุนัข ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) โดยแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขต่อบริการรับฝากเลี้ยงสุนัขในอำเภอเมืองเชียงใหม่ เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ที่ใช้ในแบบสอบถามเป็นการประเมินการให้คะแนนระดับความสำคัญ 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2546)

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

ผลคะแนนที่ได้นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย โดยคะแนนเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ
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

สถานที่ใช้ในการดำเนินงานศึกษาและรวบรวมข้อมูล

สถานที่ในการศึกษา คือ สถานที่บริการรับฝากเลี้ยงสุนัข ได้แก่ โรงแรมสัตว์เลี้ยง สถานพยาบาลสัตว์เลี้ยงชั้น 1 แบบมีที่พักสัตว์ ร้านสัตว์เลี้ยง ศูนย์ฝึกสุนัข ที่เปิดบริการในเมือง เชียงใหม่ และสถานบริการสุขภาพสัตว์ โรงพยาบาลสัตว์เล็ก คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือนพฤษภาคม – ตุลาคม 2555