

### บทที่ 3

## ระเบียบวิธีการศึกษา

### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษานี้มีระเบียบวิธีการศึกษาอันประกอบด้วยขอบเขตการศึกษา แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา จำนวนตัวอย่างและการคัดเลือกตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือและสถิติที่ใช้ในการศึกษาและรายงานผลการศึกษา

### ขอบเขตของการศึกษา

1. ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรับบริการทันตกรรมของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง เชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยมุ่งศึกษาปัจจัยภายนอกอันหมายถึงส่วนประสมทางการตลาดบริการ ซึ่งได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานบริการ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านกระบวนการบริการ ส่วนปัจจัยภายในซึ่งหมายถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลอันเป็นลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ เพศ การศึกษา รายได้ อาชีพ และสถานะภาพ และเขตที่อยู่อาศัย สังคม วัฒนธรรม และจิตวิทยา
2. ศึกษาผู้บริโภคที่เคยรับบริการทันตกรรมในช่วงระยะเวลา 2 ปี ที่ผ่านมามีอายุตั้งแต่ 15 ปี ขึ้นไปเฉพาะในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

### แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ใช้แหล่งข้อมูล 2 แหล่ง คือ

1. **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data)** เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถาม เก็บจากโดยวิธีการสำรวจสอบถามสัมภาษณ์โดยตรง เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาจากกลุ่มประชากรที่ต้องการศึกษา เป็นผู้ตอบ เป็นการรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นเพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ ต่อไป
2. **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data)** ได้แหล่งข้อมูลสนับสนุนการศึกษา เพื่อค้นคว้าในแนวทางที่ถูกต้องและทำให้ข้อมูลที่ได้มีความสมบูรณ์มากขึ้น แหล่งข้อมูลดังกล่าวนี้ ได้แก่ ผลงานการศึกษา การวิจัยในอดีต หนังสือ บทความ เอกสารทางทันตกรรม และสิ่งพิมพ์ต่างๆ

### จำนวนตัวอย่างและการคัดเลือกตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง หมายถึง ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไปและได้ใช้บริการทันตกรรม ณ สถานบริการทันตกรรมในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ ภายในระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา และไม่คำนึงว่าผู้มาใช้บริการมีภูมิลำเนาอยู่ที่ใด

วิธีการสุ่มตัวอย่าง เนื่องจากไม่สามารถกำหนดประชากรในกลุ่มที่ต้องการจะศึกษาได้ชัดเจน ผู้เขียนจึงใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) และการศึกษานี้ใช้วิธีการการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

จำนวนตัวอย่าง การศึกษานี้ไม่สามารถกำหนดประชากรในกลุ่มที่ต้องการจะศึกษาได้ชัดเจนเพราะมีการเปลี่ยนแปลงของประชากรอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นเพื่อความสะดวกในการศึกษาจึงใช้ตัวอย่างจำนวน 200 ตัวอย่าง

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสุ่มจากแหล่งต่างๆ

ออกแบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง 200 คน ณ สถานบริการทันตกรรมทั้งภาครัฐและเอกชน และสถานที่ต่างๆ เช่น ศูนย์การค้า ภายในเขตพื้นที่อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยแบบสอบถามที่ใช้มีทั้งหมด 3 ส่วน อันประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับพฤติกรรมการรับบริการทันตกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรับบริการทันตกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม

### เครื่องมือและสถิติที่ใช้ในการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC<sup>+</sup> โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คืออธิบายลักษณะต่างๆ ไป ของข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้ เช่น ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) โดยที่การวัดระดับของความสำคัญของปัจจัยต่างๆ จะใช้มาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert's Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

เกณฑ์ในการวัดระดับความสำคัญของการตัดสินใจ ระดับความพึงพอใจ และระดับความถี่ของปัญหาของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจรับบริการทันตกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามมีดังนี้

ระดับการตัดสินใจและระดับความพึงพอใจ	คะแนน
สำคัญมากที่สุด	5
สำคัญมาก	4
สำคัญปานกลาง	3
สำคัญน้อย	2
สำคัญน้อยที่สุด	1

#### ระดับความถี่ของการตัดสินใจ

ค่าเฉลี่ย	จัดอยู่ในระดับ
4.50- 5.00	สำคัญมากที่สุด
3.50 – 4.49	สำคัญมาก
2.50 – 3.49	สำคัญปานกลาง
1.50 – 2.49	สำคัญน้อย
1.00 – 1.49	สำคัญน้อยที่สุด

#### ระดับความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ย	จัดอยู่ในระดับ
4.50- 5.00	พอใจมากที่สุด
3.50 – 4.49	พอใจมาก
2.50 – 3.49	พอใจปานกลาง
1.50 – 2.49	พอใจน้อย
1.00 – 1.49	พอใจน้อยที่สุด

#### ระดับความถี่ของปัญหา

ค่าเฉลี่ย	จัดอยู่ในระดับ
2.50 – 3.00	พบบ่อย
1.50 – 2.49	พบบ้าง
1.00 – 1.49	พบน้อย