

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้บริโภค ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีระเบียบวิธีการศึกษาดังต่อไปนี้

#### ขอบเขตการศึกษาและขอบเขตประชากร

##### ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้มีขอบเขตเนื้อหาในการศึกษา คือ การศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ อันได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านพนักงาน ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้บริโภค ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

##### ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษานี้ เนื่องจากในปัจจุบันยังไม่มีการจัดทะเบียนผู้เลี้ยงสุนัข จึงไม่สามารถทราบจำนวนประชากรกลุ่มเป้าหมายที่ใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ได้อย่างแน่นอน ประชากรในที่นี้จึงหมายถึงประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 38,778 ครัวเรือน (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2550: ออนไลน์)

ในการศึกษานี้ กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษานี้จำนวน 380 ตัวอย่าง โดยเปิดตารางของ R.V. Krejcie และ D.W. Morgan (มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, 2548 : ออนไลน์) และใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เฉพาะผู้ที่มารับการรักษาสัตว์เลี้ยงได้แก่สุนัข และแมว

## วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการรวบรวมข้อมูล 2 ลักษณะ ได้แก่

1) **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** โดยใช้วิธีการรวบรวมแบบสอบถามจากผู้ใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 380 ราย โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เฉพาะผู้ที่มารับการรักษาสัตว์เล็ก ได้แก่ สุนัข และแมว ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2550

2) **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** เป็นข้อมูลที่ทำการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยมีแหล่งที่มาจากที่ต่างๆ ได้แก่ สำนักหอสมุดกลาง ห้องสมุดคณะบริหารธุรกิจ ห้องสมุดคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และการค้นคว้าข้อมูลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต โดยรวบรวมข้อมูลจากผลงานการศึกษา หนังสือ วารสาร บทความ สิ่งพิมพ์ออนไลน์ และเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง

## เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานพยาบาลสัตว์ ที่ผู้บริโภคลเลือกใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ โดยลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (การเรียงลำดับ) (Rating Scale) โดยแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด (คุณทธิ เวชสาร, 2545) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้ คือ

มีความสำคัญต่อการตัดสินใจมากที่สุด	5	คะแนน
มีความสำคัญต่อการตัดสินใจมาก	4	คะแนน
มีความสำคัญต่อการตัดสินใจปานกลาง	3	คะแนน
มีความสำคัญต่อการตัดสินใจน้อย	2	คะแนน
มีความสำคัญต่อการตัดสินใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

## การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษานำข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 380 ชุด มาทำการจัดหมวดหมู่และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแปลงสภาพความแนวความคิดเห็นหรือตัวแปรที่ต้องการศึกษาเป็นข้อมูลเชิงปริมาณ และทำการคำนวณหาค่าสถิติ แล้วสรุปผลการศึกษานำเสนอในรูปลักษณะของการใช้ตารางประกอบ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานพยาบาลสัตว์ ที่ผู้บริโภคลือกใช้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) โดยเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย (กฤษณี เวชสาร, 2545) มีดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายถึง	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายถึง	ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายถึง	ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

### ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

#### ระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษาใช้เวลา 7 เดือน โดยเริ่มทำการศึกษาดังแต่ เดือน

กรกฎาคม 2550 ถึงเดือนมีนาคม 2551

#### ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลใช้เวลาประมาณ 30 วัน ตั้งแต่วันที่ 27 ตุลาคม 2550 ถึง วันที่ 25 พฤศจิกายน 2550