

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิก รักษาผิวหนังของผู้บริโภค ในอำเภอเมืองนครปฐม ระเบียบวิธีการศึกษาประกอบด้วย ขอบเขตการศึกษา ขอบเขตเนื้อหา ขอบเขตประชากร กลุ่มตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง ข้อมูลและแหล่งข้อมูล การรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูล และระยะเวลาในการศึกษา ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนประสมการตลาด(Service Marketing Mix หรือ 7Ps) ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกรักษาผิวหนังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองนครปฐม ประกอบด้วยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ปัจจัยด้านราคา (Price) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ปัจจัยด้านบุคคล (People) ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) และปัจจัยด้านกระบวนการ (Process)

2. ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ กลุ่มลูกค้าชาย-หญิง ที่เข้าใช้บริการคลินิกรักษาผิวหนัง จำนวน 10 แห่ง ในอำเภอเมืองนครปฐม ได้แก่ (1) วงศ์ญาติคลินิก (2) ราชเทวีคลินิก (3) ราชวิถีคลินิก (4) ตลลชาคลินิก (5) พฤษยาคลินิก (6) แพนคลินิก (7) คลินิกหมอมวลชน (8) ใจดีคลินิก (9) หน้าพระคลินิก (10) คลินิกหมอจูล

3. ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่มาใช้บริการคลินิกรักษาผิวหนังของผู้บริโภคในอำเภอเมืองนครปฐมที่แน่นอน ในการศึกษาครั้งนี้จึงเลือกใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ W.G. Cochran (W.G. Cochran, 1953 อ้างถึง ยุทธ ไกยวรรณ 2551:77) และการประมาณ

การขนาดตัวอย่างใช้มาตรฐานที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 384.16 คน แต่เพื่อความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูล ผู้ศึกษาจึงทำการเก็บตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ราย โดยการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเลือกเก็บตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) และใช้คำถามคัดเลือกเฉพาะผู้ที่มีลักษณะตรงตามประชากรศาสตร์ โดยมีการกระจายเก็บแบบสอบถามจากคลินิกทั้ง 10 แห่ง และกำหนดสัดส่วนเป็นจำนวนเท่า ๆ กัน คือ คลินิกละ 40 ราย

วิธีการศึกษา

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล ข้อมูลที่ใช้ประกอบในการศึกษาครั้งนี้ จำแนกตามแหล่งที่มาเป็น 2 ส่วน ดังนี้ คือ

- 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการคลินิกรักษาผิวหนัง ในอำเภอเมืองนครปฐม จำนวน 400 ราย โดยใช้แบบสอบถาม
- 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และการค้นคว้าข้อมูลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกรักษาผิวหนัง ในอำเภอเมืองนครปฐม

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการคลินิกรักษาผิวหนัง ในอำเภอเมืองนครปฐม

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาจะนำแบบสอบถามที่ได้รับมาทำการวิเคราะห์เนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทั้งหมด มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for Social Sciences for Windows)

2. วิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกรักษาผิวพรรณ และใช้การวัดระดับความสำคัญ (Rating Scale) จำนวน 5 ระดับ มีหลักการประเมินการให้ ความสำคัญเป็น 5 ระดับ คือ

คะแนน 5 หมายถึง	ให้ความสำคัญมากที่สุด
คะแนน 4 หมายถึง	ให้ความสำคัญมาก
คะแนน 3 หมายถึง	ให้ความสำคัญปานกลาง
คะแนน 2 หมายถึง	ให้ความสำคัญน้อย
คะแนน 1 หมายถึง	ให้ความสำคัญน้อยมาก

หลังจากนั้นคำนวณคะแนนเฉลี่ย จากคะแนนมาตราวัด 5 ระดับ และเปรียบเทียบเกณฑ์การ แปลความหมายจากค่าเฉลี่ยของคะแนนดังต่อไปนี้

ระดับความสำคัญ	คะแนน	เกณฑ์การให้ คะแนน (ค่าเฉลี่ย)
มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด	ค่าตัวเลือกเท่ากับ 5	4.50 – 5.00
มีผลต่อการตัดสินใจมาก	ค่าตัวเลือกเท่ากับ 4	3.50 – 4.49
มีผลต่อการตัดสินใจปานกลาง	ค่าตัวเลือกเท่ากับ 3	2.50 – 3.49
มีผลต่อการตัดสินใจน้อย	ค่าตัวเลือกเท่ากับ 2	1.50 – 2.49
มีผลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุด	ค่าตัวเลือกเท่ากับ 1	1.00 – 1.49

ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษานี้ใช้เวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 5 เดือน คือ เดือนมีนาคมถึงกรกฎาคม 2552