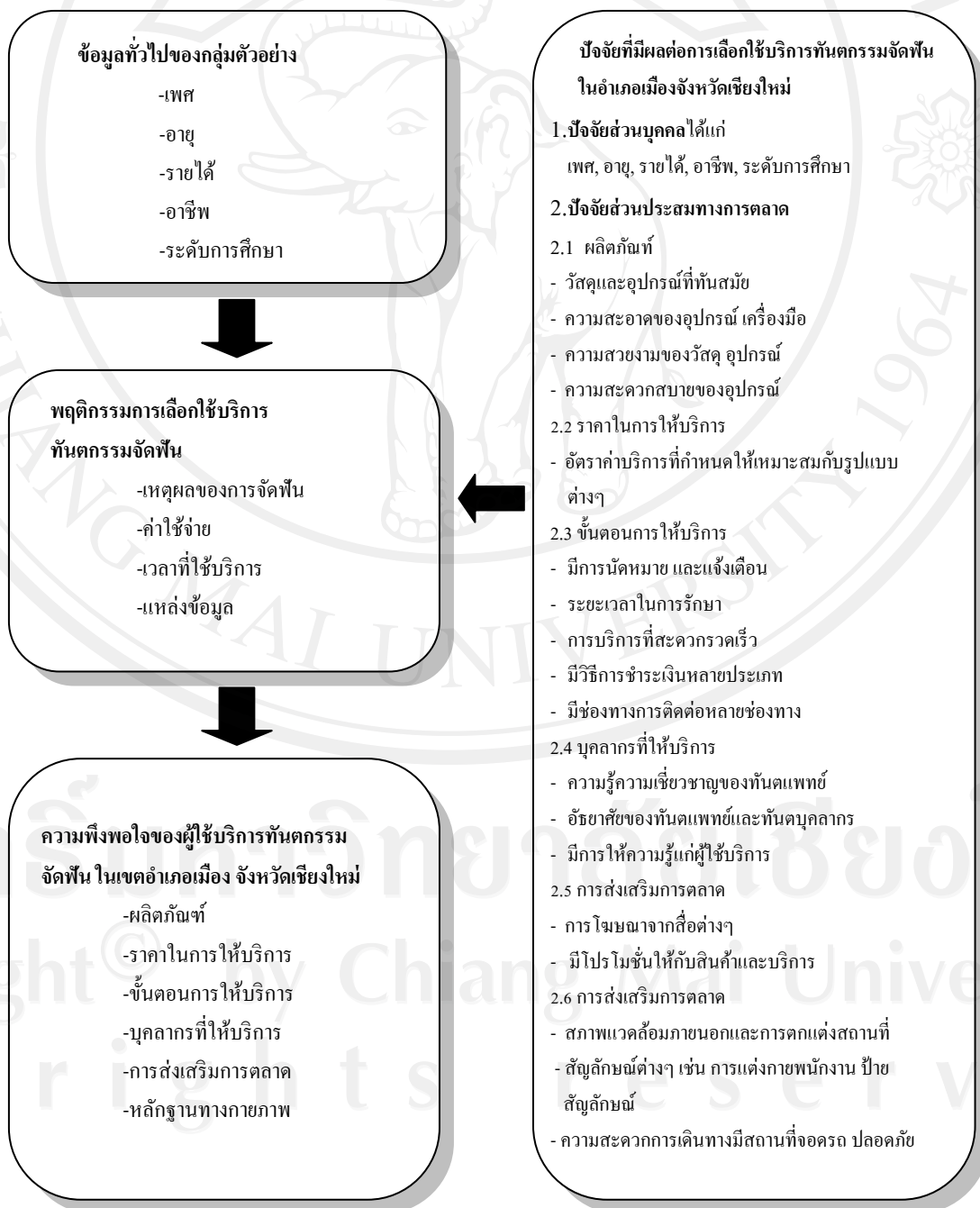


บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน ในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ โดยมีรายละเอียด ดังนี้



3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคที่เลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟันของคลินิกทันตกรรมภาคเอกชนทั่วไป 104 แห่งและจากภาครัฐ 4 แห่ง ที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริโภคที่มาใช้บริการจากคลินิกภาคเอกชนทั้งหมด 10 แห่ง และรัฐบาล 1 แห่ง โดยมีการกระจายครอบคลุมทั่วบริเวณพื้นที่ของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งประกอบไปด้วย 1. คลินิกบริเวณถนนห้วยแก้ว 2. คลินิกบริเวณถนนสุเทพ 3. คลินิกบริเวณถนนนิมมานเหมินท์ 4. คลินิกบริเวณถนนช้างเผือก 5. คลินิกบริเวณถนนช้างคลาน 6. คลินิกที่ตั้งบนถนนทางไปอำเภอหางดง 7. คลินิกที่ตั้งบนถนนทางไปอำเภอสันทราย 8. คลินิกที่ตั้งบนถนนทางไปอำเภอแมริม 9. คลินิกที่ตั้งบนถนนทางไปอำเภอสารภี 10. คลินิกที่ตั้งบนถนนทางไปอำเภอดอยสะเก็ด 11. คลินิกภาควิชาทันตกรรมจัดฟัน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยการเก็บแบบสอบถามจากผู้ใช้บริการคลินิกทันตกรรมดังกล่าวคลินิกละ 30 ตัวอย่าง รวมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 330 ตัวอย่าง การสุ่มเลือกตัวอย่างแต่ละคลินิก ใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ(Accidental Random Sampling) ณ คลินิกทันตกรรมที่เป็นตัวอย่าง ในช่วงระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2555 ถึง เดือนธันวาคม 2555

3.3 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้สามารถจำแนกตามประเภทและแหล่งการเก็บรวบรวมข้อมูล (Source data) ได้เป็น 2 แหล่ง ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้ที่เลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 330 ราย โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วน คือส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปส่วนที่ 2 พฤติกรรมการเลือกใช้บริการส่วนที่ 3 ส่วนประสมทางการตลาด ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดฟัน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่โดยนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลทางสถิติจากแหล่งอ้างอิงที่เชื่อถือได้ทั้งของภาครัฐและเอกชน คือ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักทันตสาธารณสุข กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข สมาคมทันตแพทย์จัดฟันแห่งประเทศไทย รวมถึงการสืบค้นจากอินเทอร์เน็ต โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และห้องสมุดคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

3.4 เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ที่มาใช้บริการทันตกรรมจัดฟันซึ่งประกอบด้วยแบบสอบถามเชิงเลือกตอบ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ อาชีพ และระดับการศึกษา

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟันซึ่งประกอบด้วยแบบสอบถามเชิงเลือกตอบ ได้แก่ เหตุผลของการจัดฟัน ค่าใช้จ่าย สถานที่ใช้บริการ และการแนะนำ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ซึ่งประกอบด้วยแบบสอบถามเชิงเลือกตอบ ได้แก่ ผลិតภัณฑ์ ราคาในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ การส่งเสริมการตลาด หลักฐานทางกายภาพ โดยคำถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนแบบประเมินค่า (Rating scale) โดยมีระดับความสำคัญ 1 ถึง 4 เรียงจากน้อยไปหามาก

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดฟัน อำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วยแบบสอบถามเชิงเลือกตอบ ได้แก่ ส่วนผสมทางการตลาด ผลิตภัณฑ์ ราคาในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ การส่งเสริมการตลาด หลักฐานทางกายภาพ โดยคำถามมีลักษณะให้ผู้ตอบแบบสอบถามเรียงระดับความพึงพอใจ(Ranking) จากมากไปหาน้อย

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาคั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ มาใช้วิเคราะห์ข้อมูล สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน เป็นการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณานำเสนอในรูปค่าสถิติ โดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และในรูปแบบตาราง

2. การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยแบ่งเป็น

2.1 การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ย และระดับการศึกษา โดยอาศัยการทดสอบไคสแควร์ (Chi-square : χ^2) และสถิติเชิงพรรณนา โดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และในรูปแบบตาราง

2.2 การศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยให้กลุ่มตัวอย่างกำหนดระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้มาตราวัดอัตราส่วนประเมินค่าตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert's Scale) แบ่งระดับความสำคัญเป็น 4 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์ในการให้คะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับความสำคัญของปัจจัย	ค่าคะแนน
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
ไม่สำคัญ	1

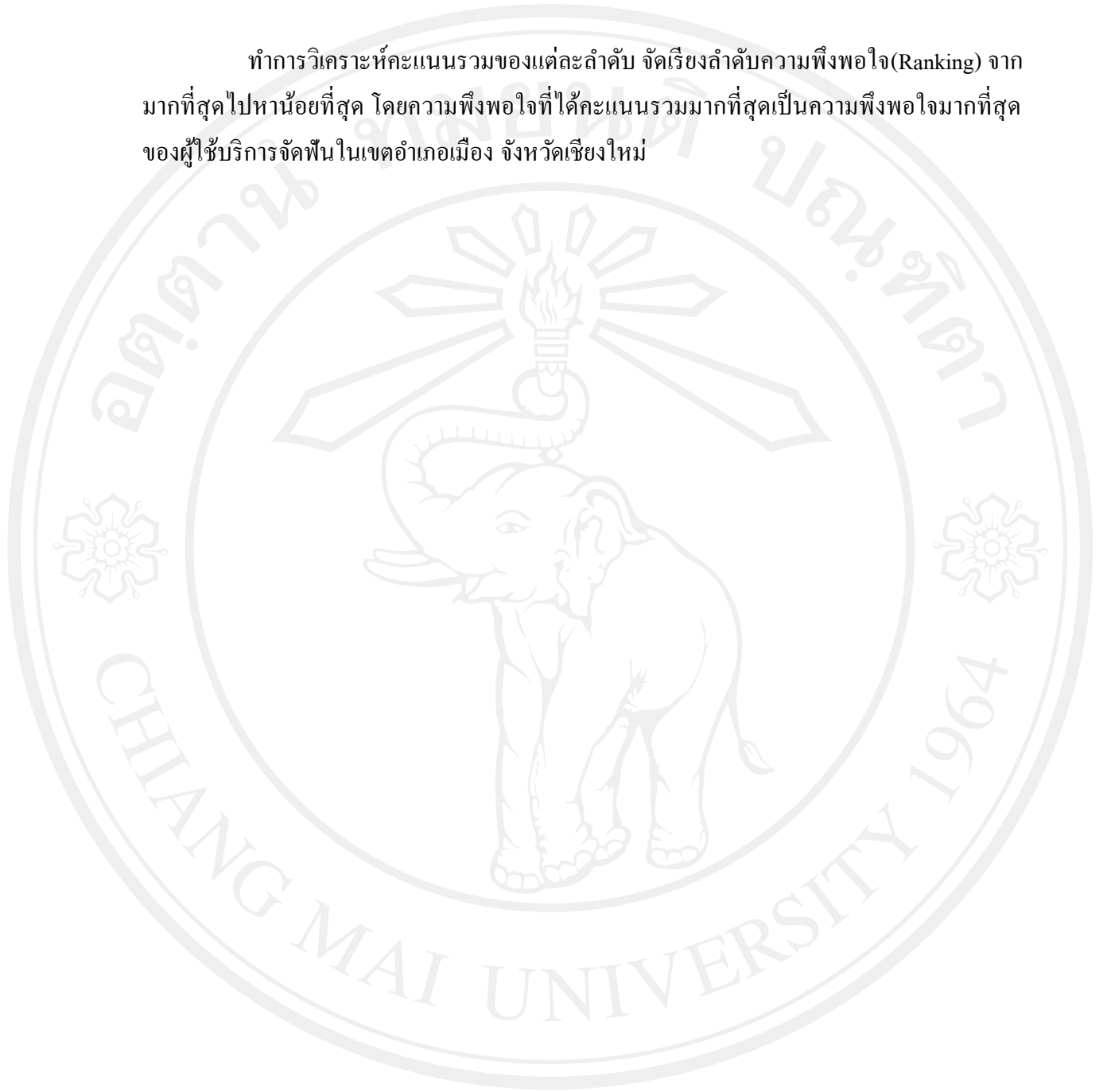
การรวบรวมค่าคะแนนของแต่ละปัจจัยที่ได้ นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และแปลความหมาย โดยมีเกณฑ์ในการแปลความหมาย ดังนี้

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
3.51 – 4.00	สำคัญมาก
2.51 – 3.50	สำคัญปานกลาง
1.51 – 2.50	สำคัญน้อย
1.00 – 1.50	ไม่สำคัญ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดฟัน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ใช้การวิเคราะห์โดยการจัดลำดับ (Ranking) เพื่อเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดฟัน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยเลือกลำดับ 1 ถึง 3 โดยที่ลำดับที่ 1 มีคะแนนเท่ากับ 3 ลำดับที่ 2 มีคะแนนเท่ากับ 2 ลำดับที่ 3 คะแนนเท่ากับ 1 และลำดับที่ไม่ได้เลือกมีคะแนนเท่ากับ 0 แสดงได้ดังนี้

ลำดับความพึงพอใจ	ค่าคะแนน
1	3
2	2
3	1
ลำดับที่ไม่ได้เลือก	0

ทำการวิเคราะห์คะแนนรวมของแต่ละลำดับ จัดเรียงลำดับความพึงพอใจ(Ranking) จากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด โดยความพึงพอใจที่ได้คะแนนรวมมากที่สุดเป็นความพึงพอใจมากที่สุดของผู้ใช้บริการจัดฟันในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved