

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อชาวต่างชาติในการเลือกใช้บริการทางทันตกรรมในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทางทันตกรรมของชาวต่างชาติในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ในบทนี้กล่าวถึงระเบียบวิธีการศึกษาอันประกอบด้วย ขอบเขตการศึกษา วิธีการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

#### ขอบเขตการศึกษา

##### ขอบเขตเนื้อหา

ศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกรับบริการทางทันตกรรมของชาวต่างชาติใน จังหวัดเชียงใหม่ โดยมุ่งศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ซึ่งได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการบริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

##### ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ เป็นชาวต่างชาติ (ชาวอเมริกัน, ชาวยุโรปและชาวออสเตรเลีย) ที่เคยได้รับบริการทางทันตกรรม ณ สถานบริการทางทันตกรรม ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ อย่างน้อย 1 ครั้ง

การสุ่มตัวอย่าง ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบโควตาและวิธีสุ่มแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) และการศึกษาที่ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ไม่สามารถระบุขนาดประชากรในกลุ่มได้ ประกอบกับการเข้ามาของชาวต่างชาติไม่แน่นอน จึงกำหนดขนาดตัวอย่าง 150 ตัวอย่าง โดยแบ่งเป็นชาวอเมริกัน จำนวน 50 ตัวอย่าง ชาวยุโรป จำนวน 50 ตัวอย่าง และชาวออสเตรเลีย จำนวน 50 ตัวอย่าง

## วิธีการศึกษา

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถาม เก็บโดยวิธีการสอบถามโดยตรง จากกลุ่มตัวอย่าง ณ ภายนอกจตุรรับบริการทันตกรรมในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 5 แห่ง ดังนี้ 1) เกรซเด็นทัลแคร์คลินิกทันตกรรมเฉพาะทาง 2) โรงพยาบาลโรคฟันเชียงใหม่ 3) เชียงใหม่เด็นทัล คลินิก 4) โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 5) คลินิกทันตกรรมฟอร์จูน
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้จากแหล่งข้อมูลสนับสนุนการศึกษา เพื่อค้นคว้าในแนวทางที่ถูกต้องและทำให้ข้อมูลที่ได้มีความสมบูรณ์มากขึ้น แหล่งข้อมูล ได้แก่ ผลงานการศึกษา การวิจัย หนังสือ บทความ เอกสารทางทันตกรรม และสิ่งพิมพ์ต่างๆ

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม แบบสอบถามที่จัดทำได้ รับการแปลเป็นภาษาอังกฤษ โดยจ้างผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาเป็นผู้ดำเนินการแปล รวมทั้งมีการตรวจสอบเนื้อหาทั้งฉบับภาษาไทยว่าข้อความตรงกันและมีการทดสอบ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการทางทันตกรรม
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลในการเลือกใช้บริการทางทันตกรรม
- ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะ

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่ได้ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และใช้มาตรวัดของไลเคิร์ต (Likert's Scale) ในการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทางทันตกรรมของชาวต่างชาติ ดังนี้ (กฤษที เวชสาร, 2546)

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

การกำหนดช่วงของค่าเฉลี่ยเพื่อทำการวิเคราะห์ผลแบ่งเป็น 5 ระดับจากช่วงค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.50 - 5.00	จัดอยู่ในระดับ	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.50 - 4.49	จัดอยู่ในระดับ	มาก
ค่าเฉลี่ย	2.50 - 3.49	จัดอยู่ในระดับ	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.50 - 2.49	จัดอยู่ในระดับ	น้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.49	จัดอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

#### ระยะเวลาที่ดำเนินการศึกษา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาคั้งแต่เดือนมีนาคม - กันยายน 2548

ระยะเวลาเก็บข้อมูลคั้งแต่เดือน มิถุนายน - สิงหาคม 2548

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved