

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร ได้กำหนดระเบียบวิธีการศึกษาซึ่งประกอบด้วย ขอบเขตเนื้อหา ขอบเขตประชากร ขนาดตัวอย่าง และวิธีคัดเลือกตัวอย่าง ข้อมูล และแหล่งของข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ศึกษา ขนาดตัวอย่าง และวิธีคัดเลือกตัวอย่าง ข้อมูลการวิเคราะห์ ข้อมูล และระยะเวลาศึกษา ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ (Services Marketing Mix หรือ 7Ps) ที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการใช้บริการที่สถานพยาบาลสัตว์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ปัจจัยด้านราคา (Price) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ปัจจัยด้านพนักงาน (People) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Process) และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence)

ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาคั้งนี้ คือ เจ้าของสุนัขที่นำสุนัขมาใช้บริการรักษาที่สถานพยาบาลสัตว์ (สถานพยาบาลสัตว์ชั้น 1) ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนกลุ่มเป้าหมายที่แน่นอน

ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษาคั้งนี้เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรกลุ่มเป้าหมาย ที่ตัดสินใจนำสุนัขไปรักษาที่สถานพยาบาลสัตว์ได้อย่างแน่นอน ผู้ศึกษาจึงได้ทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ราย โดยการเปิดตารางของ Seymour Sudman และเก็บรวบรวมข้อมูลจากคนในท้องถิ่น (Sudman, 1976, อ้างถึงใน กุณชาติ เวชสาร, 2545 : 192) สรุปได้ดังนี้

ขั้นที่ 1 ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างจากจำนวนสถานพยาบาลสัตว์ในตำบลมหาชัย ตำบลท่าทราย และตำบลบางหญ้าแพรก ซึ่งตั้งอยู่ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร รวม 10 แห่ง แห่งละ 20 ราย

ขั้นที่ 2 ทำการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยเก็บข้อมูลจากเจ้าของสุนัขที่นำสุนัขมาใช้บริการรักษาที่สถานพยาบาลสัตว์ชั้น 1 ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร ที่ตั้งอยู่ที่ ตำบลมหาชัย จำนวน 8 แห่ง ตำบลท่าทราย จำนวน 1 แห่ง และตำบลบางหญ้าแพรก จำนวน 1 แห่ง

วิธีการศึกษา

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1) **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่ตัดสินใจนำสุนัขไปรักษาที่สถานพยาบาลสัตว์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร จำนวน 200 ราย โดยใช้แบบสอบถาม

2) **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** เป็นข้อมูลที่ทำการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยมีแหล่งที่มาจากการค้นคว้าข้อมูลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต โดยรวบรวมข้อมูลสถิติต่าง ๆ จากผลงานการศึกษา รายงาน บทความ ตำรา หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ออนไลน์ เอกสารทางวิชาการและเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น

4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานพยาบาลสัตว์ที่เจ้าของสุนัขเลือกใช้บริการและพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามในการนำสุนัขในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของสุนัขในการใช้บริการที่สถานพยาบาลสัตว์ สอบถามโดยใช้มาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้มาตรวัด Rating Scale ทั้งนี้ในแบบสอบถามในส่วนที่ 3 จะมีเกณฑ์การให้คะแนน แต่ละระดับ ดังนี้

| คะแนน | ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจ |
|-------|----------------------------|
| 5 | มากที่สุด |
| 4 | มาก |
| 3 | ปานกลาง |
| 2 | น้อย |
| 1 | น้อยที่สุด |

โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย (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 |

สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ศูนย์การศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดสมุทรสาคร
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจะดำเนินการที่สถานพยาบาลสัตว์ (สถานพยาบาลสัตว์ชั้น 1) จำนวน 10 แห่ง ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร

ระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษาใช้เวลา 10 เดือน โดยเริ่มทำการศึกษาดังแต่เดือน กรกฎาคม 2552 ถึงเดือนเมษายน 2553 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือน กุมภาพันธ์ 2553