

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “กลยุทธ์การตลาดของสถานพยาบาลสัตว์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” ได้กำหนดวิธีดำเนินการศึกษาวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. สถานที่ดำเนินการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การทดสอบเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถานที่ดำเนินการวิจัย

สถานที่ในการศึกษาวิจัยกลยุทธ์การตลาดของสถานพยาบาลสัตว์ในครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตเฉพาะสถานพยาบาลสัตว์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีจำนวนผู้ใช้บริการมากที่สุดในแต่ละเขตตำบล รวมทั้งหมด 14 แห่ง ได้แก่ (สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดเชียงใหม่, 2552: ระบบออนไลน์)

- | | |
|-----------------------------------|------------------|
| 1. โรงพยาบาลสัตว์เล็กเชียงใหม่ | ตำบลสุเทพ |
| 2. โรงพยาบาลบ้านหมากะแมว | ตำบลป่าแดด |
| 3. โรงพยาบาลสัตว์เพื่องู | ตำบลหายยา |
| 4. โรงพยาบาลสัตว์เชียงใหม่โชดนา | ตำบลป่าตัน |
| 5. โรงพยาบาลสัตว์เชียงใหม่แม่มริม | ตำบลช้างเผือก |
| 6. โรงพยาบาลสัตว์หมอนูก | ตำบลช้างคลาน |
| 7. โรงพยาบาลสัตว์แม่เหิยะ | ตำบลแม่เหิยะ |
| 8. โรงพยาบาลเชียงใหม่รักสัตว์ | ตำบลหนองป่าครั่ง |
| 9. คลินิกรักษาสัตว์บัดดี | ตำบลศรีภูมิ |
| 10. สัตวแพทย์สวนบวกหาด | ตำบลพระสิงห์ |
| 11. การุณสัตวแพทย์ | ตำบลท่าศาลา |
| 12. เชียงใหม่ลำพูนสัตวแพทย์ | ตำบลหนองหอย |
| 13. นวรัฐสัตวแพทย์ | ตำบลวัดเกตุ |
| 14. คลินิกรักษาสัตว์เอ็นที | ตำบลฟ้าฮ่าม |

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดตัวอย่างของการวิจัย

ขอบเขตประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ

- 1. ผู้ประกอบการสถานพยาบาลสัตว์จำนวน 35 แห่ง ที่ผ่านการจดทะเบียนจากกรมปศุสัตว์เชียงใหม่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างมาจำนวน 14 แห่ง ตามที่กล่าวมาข้างต้น (สถานที่ดำเนินการวิจัย)
- 2. ผู้ใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จากสถิติการมาใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในปี พ.ศ. 2552 จำนวนทั้งสิ้น 162,790 คน (สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดเชียงใหม่, 2552: ระบบออนไลน์) จากจำนวนประชากร ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยเลือกใช้วิธีคำนวณกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ทราบจำนวนประชากร โดยคำนวณจากสูตรของทาโร่ ยามานะ (Taro Yamane) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545 : 79) ดังนี้

n

=

N

²

1 + N(e)

กำหนดให้

n	=	ขนาดของกลุ่มประชากร
N	=	ขนาดของประชากรที่ใช้ในการวิจัย
e	=	ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง

แทนค่า โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5

n

=

N

²

1 + N (0.5)

$$= \frac{162,790}{1 + 162,790 (0.0025)}$$

$$= \frac{162,790}{407.98}$$

= 399.02 ตัวอย่าง หรือ 400 ตัวอย่าง

วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

- 1. วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) โดยเจาะจงเลือกสถานพยาบาลสัตว์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ผู้ใช้บริการนิยมไปใช้บริการมากที่สุด โดยเลือกมาจำนวน 1 แห่งในแต่ละเขตตำบล รวมทั้งสิ้นจำนวน 14 แห่ง ดังได้กล่าวมาข้างต้น (สถานที่ดำเนินการวิจัย)
- 2. วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยการสุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในแต่ละแห่ง และกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างตามขนาดของกลุ่มประชากรที่มาใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ตามสถิติในปี พ.ศ. 2552 ของสำนักงานปศุสัตว์ จังหวัดเชียงใหม่ ในแต่ละแห่ง โดยการเทบค่า ดังนี้

$$\frac{a}{400} = \frac{n}{162,790}$$

กำหนดให้

- n = ขนาดประชากรที่เลือก คือ ขนาดของผู้ใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในเขตตำบลนั้นๆ
- a = จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ได้

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามขนาดประชากรที่มาใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์

สถานพยาบาลสัตว์	จำนวนกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ (ชุด)
1. โรงพยาบาลสัตว์เล็กเชียงใหม่	62
2. โรงพยาบาลบ้านหมากะแมว	42
3. โรงพยาบาลสัตว์เพื่อพุน	47
4. โรงพยาบาลสัตว์เชียงใหม่โชตนา	16
5. โรงพยาบาลสัตว์เชียงใหม่แมริม	24
6. โรงพยาบาลสัตว์หมอนูก	32
7. โรงพยาบาลสัตว์แม่เหิยะ	21
8. โรงพยาบาลสัตว์เชียงใหม่รักสัตว์	49
9. นวรัฐสัตวแพทย์	19
10. คลินิกรักษาสัตว์বাদิ	14
11. สัตวแพทย์สวนบวหาด	10
12. การุณสัตวแพทย์	20
13. เชียงใหม่ลำพูนสัตวแพทย์	28
14. คลินิกรักษาสัตว์เอ็นที	16
รวม (ชุด)	400

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลผู้ประกอบการและผู้ใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ผู้บริการสถานพยาบาลสัตว์

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้บริการสถานพยาบาลสัตว์จำนวน 14 แห่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 400 ชุด โดยได้จัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ประกอบด้วยข้อมูล 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะของผู้ใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close-ended questions) และคำถามปลายเปิด (Open-ended questions)

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการมาใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ใช้บริการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ สัตว์เลี้ยงที่นำมาใช้บริการ รายการมาใช้บริการ ค่าใช้จ่ายในการมาใช้บริการต่อครั้ง ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ วันที่มาใช้บริการ ความถี่ในการนำสัตว์เลี้ยงมาใช้บริการต่อเดือน สิ่งที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ และแหล่งข้อมูลในการตัดสินใจมาใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ของผู้ใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ทั้ง 14 แห่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close-ended questions) และคำถามปลายเปิด (Open-ended questions)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของผู้ใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านภาพลักษณ์ขององค์กร ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามวิธีการของ Likert's scale โดยในแต่ละข้อคำถาม มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด (บุญชุม ศรีสะอาด, 2543: 9)

ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านภาพลักษณ์ขององค์กร ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามวิธีการของ Likert's scale โดยแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด (บุญชุม ศรีสะอาด, 2543: 9)

ผู้ประกอบการสถานพยาบาลสัตว์

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ประกอบการสถานพยาบาลสัตว์ทั้ง 14 แห่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นแบบสัมภาษณ์ ประกอบด้วยข้อมูล 3 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ประกอบการและสถานพยาบาลสัตว์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยข้อมูลผู้ประกอบการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและข้อมูลสถานพยาบาลสัตว์ ได้แก่ข้อมูลทั่วไปของสถานพยาบาลสัตว์ ประกอบด้วยชื่อสถานพยาบาลสัตว์ เบอร์โทรศัพท์ ปีที่ก่อตั้ง ที่อยู่/ สถานที่ตั้ง ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร และข้อมูลภาพลักษณ์ของสถานพยาบาลสัตว์ รายการให้บริการ เวลาเปิดให้บริการ เวลาปิดให้บริการ วันที่เปิดให้บริการ วันที่ปิดให้บริการ ลักษณะความเป็นเจ้าของ รายได้ต่อเดือน และจำนวนผู้ให้บริการต่อวัน

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของสถานพยาบาลสัตว์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ส่วนประสมทางการตลาดสำหรับตลาดบริการ ประกอบด้วยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านภาพลักษณ์ขององค์กร ลักษณะคำถามเป็นแบบสัมพัทธ์และมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามวิธีการของ Likert's scale โดยแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด (บุญชุม ศรีสะอาด, 2543: 9)

ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคของสถานพยาบาลสัตว์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ปัญหาและอุปสรรคในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านภาพลักษณ์ขององค์กร ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามวิธีการของ Likert's scale โดยแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด (บุญชุม ศรีสะอาด, 2543: 9)

การทดสอบเครื่องมือ

เพื่อให้แบบสอบถามมีความถูกต้องแม่นยำ ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบดังต่อไปนี้

- 1. การทดสอบความเที่ยงตรง (validity) เป็นการทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา โดยการนำแบบสอบถามมาตรวจทาน และแก้ไข
- 2. การทดสอบความเชื่อมั่น (reliability) นำแบบสอบถามที่เที่ยงตรงในเนื้อหาแล้วไปทดสอบกับประชากร ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย มาทดสอบหาความเชื่อมั่น ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach alpha coefficient) ซึ่งมีสูตรการคำนวณ ดังนี้ (กัลยา วาณิชขันธ์, 2545: 449)

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

α	คือ	ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวัด
K	คือ	จำนวนข้อคำถาม
$\sum S_i^2$	คือ	ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนที่วัดได้จากแต่ละข้อ
S_t^2	คือ	ค่าความแปรปรวนของคะแนนจากข้อคำถามทุกข้อ

สำหรับผลการทดสอบความเชื่อมั่นที่ได้จากการหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach alpha coefficient) ได้ค่าเท่ากับ 0.9444 โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามีค่าเข้าใกล้ 1 และมีค่าเป็นบวก แบบสอบถามจึงมีความน่าเชื่อถือ และอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ศึกษาข้อมูลและดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสารจากสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้ หอสมุดกลางมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ หอสมุดมหาวิทยาลัยพายัพ สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดเชียงใหม่ และอินเทอร์เน็ต

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง ดังนี้

2.1 เป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แก่ผู้ประกอบการสถานพยาบาลสัตว์จำนวน 14 แห่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการแห่งละ 1 คน

2.2 เป็นข้อมูลที่ได้จากการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 14 แห่ง เป็นจำนวน 400 ชุด เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling) และแจกแบบสอบถามโดยบังเอิญแก่กลุ่มตัวอย่างหลังจากได้เข้ามาใช้บริการในสถานพยาบาลสัตว์ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการสุ่มตัวอย่างในวันและเวลาทำการของสถานพยาบาลสัตว์ ในกรณีที่แบบสอบถามเหลือในวันใดวันหนึ่ง ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่เหลือไปเก็บในวันต่อไป เพื่อรวบรวมแบบสอบถามให้ครบจำนวน 400 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามที่ได้รับคืน มาตรวจสอบแยกแยะ จัดหมวดหมู่และทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแปลงสภาพตัวแปรที่ต้องการศึกษาเป็นข้อมูลเชิงปริมาณและกำหนดค่าออกมาเป็นตัวเลข อาศัยการประมวลผลจากเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistical package for the social sciences) และทำการสรุปผลการศึกษาวินิจฉัยนำเสนอในรูปแบบของการใช้ตารางประกอบการพรรณนาสถิติ โดยค่าสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) หาค่าร้อยละ (Percentage) การวัดการโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง (Central Tendency) หาค่าเฉลี่ย (Mean) และการวัดการกระจาย (Measure of Variation) หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2549: 151) เพื่อนำมาอธิบายข้อมูลดังต่อไปนี้

ผู้ใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์

ส่วนที่ 1 ลักษณะของผู้ใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) หาค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการมาใช้บริการของผู้ใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ ในเขตอำเภอ เมือง จังหวัดเชียงใหม่ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) หาค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของผู้ใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ค่าสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งในแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับตามวิธีการ Likert's scale (บุญชุม ศรีสะอาด, 2543: 9) โดยแต่ละระดับมีเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้

<u>ระดับความสำคัญ</u>	<u>คะแนน</u>
มากที่สุด	5 คะแนน
มาก	4 คะแนน
ปานกลาง	3 คะแนน
น้อย	2 คะแนน
น้อยที่สุด	1 คะแนน

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยที่ได้ คือ

<u>คะแนนเฉลี่ย</u>	<u>ระดับความสำคัญ</u>
4.50-5.00	หมายความว่า ให้ความสำคัญมากที่สุด
3.50-4.49	หมายความว่า ให้ความสำคัญมาก
2.50-3.49	หมายความว่า ให้ความสำคัญปานกลาง
1.50-2.49	หมายความว่า ให้ความสำคัญน้อย
1.00-1.49	หมายความว่า ให้ความสำคัญน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ ในเขตอำเภอ เมือง จังหวัดเชียงใหม่ ค่าสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งในแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับตามวิธีการ Likert's scale (บุญชุม ศรีสะอาด, 2543: 9) โดยแต่ละระดับมีเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้

<u>ระดับปัญหาและอุปสรรคที่พบ</u>	<u>คะแนน</u>
มากที่สุด	5 คะแนน
มาก	4 คะแนน
ปานกลาง	3 คะแนน
น้อย	2 คะแนน
น้อยที่สุด	1 คะแนน

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยที่ได้ คือ

<u>คะแนนเฉลี่ย</u>	<u>ระดับปัญหาและอุปสรรคที่พบ</u>
4.50-5.00	หมายความว่า พบปัญหาและอุปสรรคมากที่สุด
3.50-4.49	หมายความว่า พบปัญหาและอุปสรรคมาก
2.50-3.49	หมายความว่า พบปัญหาและอุปสรรคปานกลาง
1.50-2.49	หมายความว่า พบปัญหาและอุปสรรคน้อย
1.00-1.49	หมายความว่า พบปัญหาและอุปสรรคน้อยที่สุด

ผู้ประกอบการสถานพยาบาลสัตว์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ประกอบการและสถานพยาบาลสัตว์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ ค่าสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency) หาค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของสถานพยาบาลสัตว์ ในเขตอำเภอ เมือง จังหวัดเชียงใหม่ ค่าสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับตามวิธีการ Likert’s scale (บุญชุม ศรีสะอาด, 2543: 9) โดยแต่ละระดับมีเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้

<u>ระดับความสำคัญ</u>	<u>คะแนน</u>
มากที่สุด	5 คะแนน
มาก	4 คะแนน
ปานกลาง	3 คะแนน
น้อย	2 คะแนน
น้อยที่สุด	1 คะแนน

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยที่ได้ คือ

<u>คะแนนเฉลี่ย</u>		<u>ระดับความสำคัญ</u>
4.50-5.00	หมายความว่า	ให้ความสำคัญมากที่สุด
3.50-4.49	หมายความว่า	ให้ความสำคัญมาก
2.50-3.49	หมายความว่า	ให้ความสำคัญปานกลาง
1.50-2.49	หมายความว่า	ให้ความสำคัญน้อย
1.00-1.49	หมายความว่า	ให้ความสำคัญน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการสถานพยาบาลสัตว์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ค่าสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งในแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับตามวิธีการ Likert’s scale (บุญชุม ศรีสะอาด, 2543: 9) โดยแต่ละระดับมีเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้

<u>ระดับปัญหาและอุปสรรคที่พบ</u>	<u>คะแนน</u>
มากที่สุด	5 คะแนน
มาก	4 คะแนน
ปานกลาง	3 คะแนน
น้อย	2 คะแนน
น้อยที่สุด	1 คะแนน

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยที่ได้ คือ

<u>คะแนนเฉลี่ย</u>		<u>ระดับปัญหาและอุปสรรคที่พบ</u>
4.50-5.00	หมายความว่า	พบปัญหาและอุปสรรคมากที่สุด
3.50-4.49	หมายความว่า	พบปัญหาและอุปสรรคมาก
2.50-3.49	หมายความว่า	พบปัญหาและอุปสรรคปานกลาง
1.50-2.49	หมายความว่า	พบปัญหาและอุปสรรคน้อย
1.00-1.49	หมายความว่า	พบปัญหาและอุปสรรคน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และปัญหาอุปสรรคที่พบ