

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในเขตกรุงเทพมหานคร ครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. วิธีการรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือผู้ใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในพื้นที่กรุงเทพมหานครในเขตที่มีจำนวนสถานพยาบาลสัตว์ที่มีการจดทะเบียนกับกรมปศุสัตว์มากที่สุด คือ เขตดอนเมือง บางเขน บางกะปิ และลาดพร้าว ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนของประชากรกลุ่มนี้ เนื่องจากยังไม่มีกรรวบรวมข้อมูลจำนวนผู้ใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในแต่ละเขตของกรุงเทพมหานคร

ตาราง 4

จำนวนสถานพยาบาลสัตว์ในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีการจดทะเบียนกับกรมปศุสัตว์

เขต	จำนวนสถานพยาบาลสัตว์ (แห่ง)
คลองสาน	5
คลองสามวา	5
คลองเตย	7
คันนายาว	9
จตุจักร	7
จอมทอง	6
ดอนเมือง	20
ดินแดง	5
คูสิต	5
คลองจั่น	5
ทวีวัฒนา	7
ทุ่งครุ	7
ธนบุรี	3
บางกอกน้อย	10
บางกอกใหญ่	6
บางกะปิ	19
บางขุนเทียน	8
บางคอแหลม	3
บางจาก	1
บางซื่อ	13
บางนา	5
บางบอน	4

ตาราง 4 (ต่อ)

จำนวนสถานพยาบาลสัตว์ในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีการจดทะเบียนกับกรมปศุสัตว์

เขต	จำนวนสถานพยาบาลสัตว์ (แห่ง)
บางพลัด	9
บางรัก	1
บางเขน	20
บางแค	10
บึงกุ่ม	12
ปทุมวัน	3
ประชาชื่น	1
ประเวศ	11
ป้อมปราบ	3
พญาไท	8
พระนคร	4
พระโขนง	15
ภาษีเจริญ	10
มีนบุรี	15
ยานนาวา	3
ราชเทวี	4
ราษฎร์บูรณะ	4
ลาดกระบัง	7
ลาดพร้าว	19
วังทองหลาง	8
วัฒนา	11
สวนหลวง	8
สะพานสูง	7

ตาราง 4 (ต่อ)

จำนวนสถานพยาบาลสัตว์ในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีการจดทะเบียนกับกรมปศุสัตว์

เขต	จำนวนสถานพยาบาลสัตว์ (แห่ง)
สาทร	5
สายไหม	7
หนองจอก	2
หนองแขม	8
หลักสี่	9
ห้วยขวาง	8
รวม	392

ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2550
ที่มา. จาก รายชื่อสถานพยาบาลสัตว์ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร, โดย สำนักควบคุมป้องกันและบำบัดโรคสัตว์, 2550, ค้นเมื่อ 6 มกราคม 2553, จาก http://www.dld.go.th/dcontrol/18Clinic/clinic/name_clinic_all.htm

จากข้อมูลจำนวนสถานพยาบาลสัตว์ในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีการจดทะเบียนกับกรมปศุสัตว์ในปี 2550 เขตที่มีจำนวนสถานพยาบาลสัตว์มากที่สุด คือ เขตดอนเมือง บางเขน บางกะปิ และลาดพร้าว

ซึ่งในกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากร จะคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากสูตร ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ และสิริอร จำปาทอง, 2548, หน้า 193-194)

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

เมื่อ

n = ขนาดตัวอย่าง

z = ค่าปกติมาตรฐานที่ได้จากตารางแจกแจงแบบปกติมาตรฐาน (Z score) ขึ้นอยู่กับระดับความเชื่อมั่น

p = สัดส่วนของประชากรหรือความน่าจะเป็นของประชากรที่สนใจศึกษา

q = สัดส่วนของประชากรที่ไม่ได้สนใจศึกษา $= 1 - p$

e = สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดสัดส่วนของประชากรเท่ากับ 50% หรือ .50 และต้องการระดับความเชื่อมั่น 95% นั่นคือยอมให้คลาดเคลื่อนได้ 5%

$p = .50$

$q = 1 - .50$

$e = 5\% = 0.05$

z = ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้คือ 95% นั่นคือ $\alpha = 0.05$ หรือ

$1 - \alpha/2 = 0.975$ เปิดตารางค่า z ได้ 1.96

ดังนั้นจึงแทนค่าได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{(1.96)^2 (.5) (1-.5)}{(0.05)^2} = 384.16 = 385 \text{ คน}$$

ผู้วิจัยเก็บตัวอย่างเพิ่มอีก 15 คน เพื่อให้กำหนดจำนวนตัวอย่างในแต่ละเขตได้ลงตัว รวมกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในพื้นที่กรุงเทพมหานครในเขตที่มีจำนวนสถานพยาบาลสัตว์ที่มีการจดทะเบียนกับกรมปศุสัตว์มากที่สุด คือ เขตดอนเมือง บางเขน บางกะปิ และลาดพร้าว ช่วงเดือนพฤษภาคมถึงมิถุนายน พ.ศ. 2554 จำนวนทั้งหมด 400 คน

โดยสุ่มเลือกตัวอย่างจากสถานพยาบาลสัตว์ที่มีการจดทะเบียนกับกรมปศุสัตว์มากที่สุดในแต่ละเขตแบบกำหนดสัดส่วน (proportionate sampling) ดังนี้

ตาราง 5

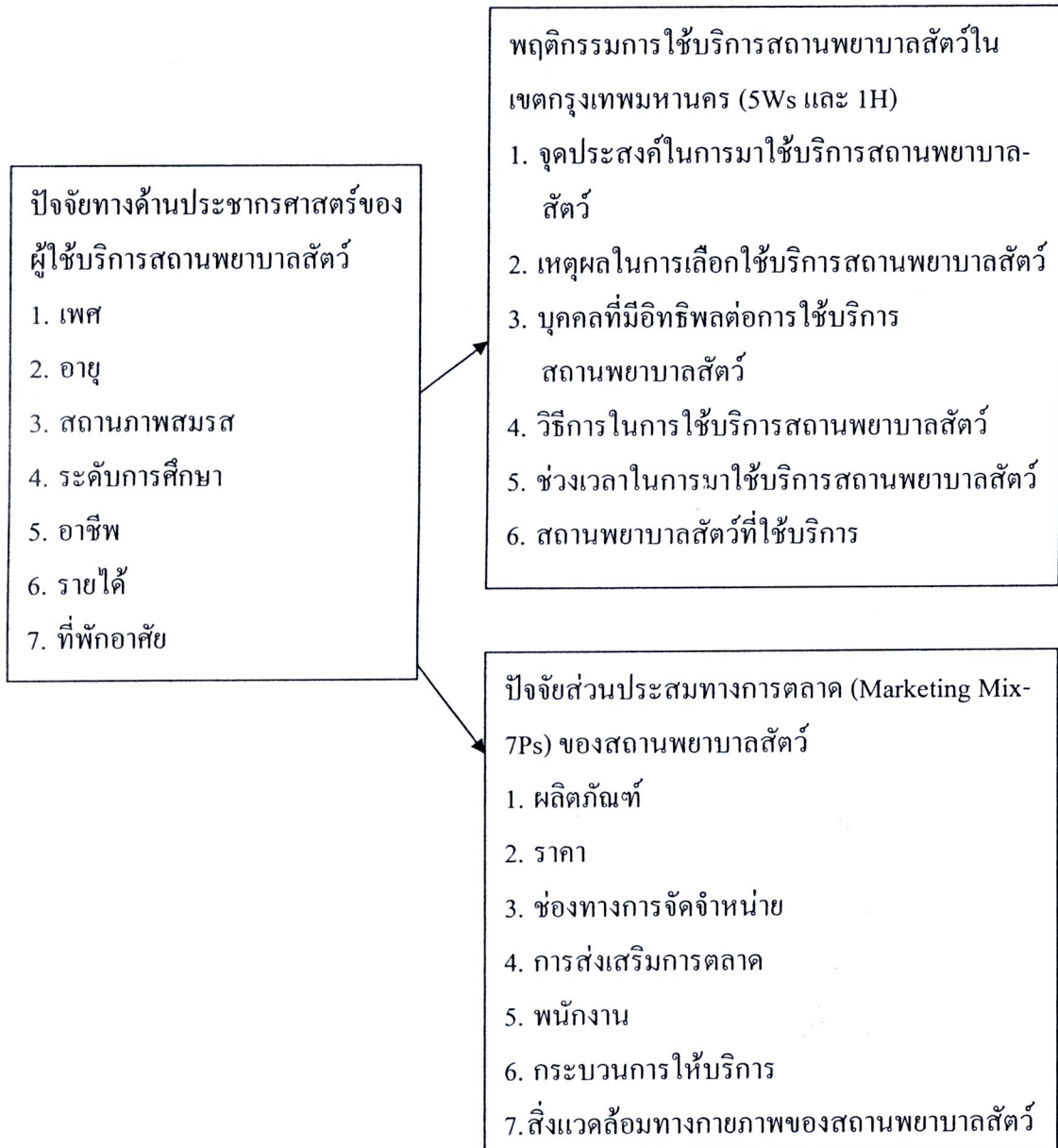
จำนวนตัวอย่างที่สุ่มเลือกจากเขตที่มีจำนวนสถานพยาบาลสัตว์ที่มีการจดทะเบียนกับกรมปศุสัตว์มากที่สุด

เขต	จำนวนสถานพยาบาลสัตว์ (แห่ง)	จำนวนตัวอย่าง
คอนเมือง	20	103
บางเขน	20	103
บางกะปิ	19	97
ลาดพร้าว	19	97
รวม	78	400

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (independent variable)

ตัวแปรตาม (dependent variable)



ภาพ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา

จากกรอบแนวคิดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่

1. ตัวแปรอิสระ (independent variable) คือ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และที่พักอาศัย

2. ตัวแปรตาม (dependent variable) ได้แก่

2.1 พฤติกรรมการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในเขตกรุงเทพมหานคร (5Ws และ 1H) ได้แก่

2.1.1 What ประกอบด้วย จุดประสงค์ในการมาใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์

2.1.2 Why ประกอบด้วย เหตุผลในการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์

2.1.3 Who ประกอบด้วย บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์

2.1.4 How ประกอบด้วย วิธีการในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์

2.1.5 When ประกอบด้วย ช่วงเวลาในการมาใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์

2.1.6 Where ประกอบด้วย สถานพยาบาลสัตว์ที่ใช้บริการ

2.2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ของสถานพยาบาลสัตว์ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด พนักงาน กระบวนการให้บริการ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของสถานพยาบาลสัตว์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้ เครื่องมือที่เป็นปฐมภูมิ (primary) คือ แบบสอบถาม (questionnaires) จำนวน 400 ชุด และแบ่งการวิจัยด้วยชุดทดสอบโดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

1. ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้แบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (checklist) ในเรื่อง เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และที่พักอาศัย ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด (close-ended question)

2. พฤติกรรมการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ ใช้แบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (checklist) ในเรื่อง 5Ws และ 1H อันได้แก่ จุดประสงค์ในการมาใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ เหตุผลในการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ วิธีการในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ ช่วงเวลาในการมาใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ และสถานพยาบาลสัตว์ที่ใช้บริการ ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด (close-ended question)

3. ระดับความสำคัญที่ผู้ใช้บริการให้กับส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) อันได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด พนักงาน กระบวนการให้บริการ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของสถานพยาบาลสัตว์ เป็นแบบสอบถามซึ่งประกอบไปด้วยข้อคำถามปลายปิด (close-ended question) ซึ่งมีลักษณะเป็นข้อคำถามเลือกตอบแบ่งเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับคะแนน มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

5 หมายถึง ตรงกับระดับความสำคัญมากที่สุด

4 หมายถึง ตรงกับระดับความสำคัญมาก

3 หมายถึง ตรงกับระดับความสำคัญปานกลาง

2 หมายถึง ตรงกับระดับความสำคัญน้อย

1 หมายถึง ตรงกับระดับความสำคัญน้อยที่สุด

4. ความคิดเห็นข้อเสนอแนะและการปรับปรุงเกี่ยวกับการใช้บริการซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด (open-ended question)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาการสร้างแบบสอบถามจากตำรา วิทยานิพนธ์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการและสถานพยาบาลสัตว์เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. นำผลจากการศึกษาค้นคว้ามากำหนดรายการข้อคำถามและสร้างแบบสอบถาม

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ได้แก่ นายสัตวแพทย์ วิศวรา โชคดีทวีนันต์ (ผู้บริหารโรงพยาบาลสัตว์สุขาภิบาล 3) สัตวแพทย์หญิงพัลลภา ว่องเสริมฐชัย (ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสัตว์เซนต์ราฟาเอล) และผู้ช่วยศาสตราจารย์ เสาวคนธ์ พิระพันธุ์ (อาจารย์ประจำคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, อดีตอาจารย์พิเศษคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล) ตรวจสอบ และแก้ไขปรับปรุงเพื่อความเหมาะสมและช่วยแก้ไขภาษาและคำถามให้ชัดเจนและผู้ตอบเข้าใจง่ายด้วยวิธีการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (content validity) ซึ่งพบว่าค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC--Index of Item-Objective Congruence) มากกว่า 0.5 ทุกข้อ แสดงว่าคำถามตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

4. นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (pretest) โดยทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 ตัวอย่าง และนำคะแนนที่ได้จากการทดสอบมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามโดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) ของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.902 ซึ่งมีความน่าเชื่อถือได้ หลังจากนั้นผู้วิจัยนำมาตรวจสอบและปรับปรุงอีกครั้งหนึ่งเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ถูกต้องสมบูรณ์ก่อนนำไปใช้จริง

วิธีการรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ที่มีการจดทะเบียนกับกรมปศุสัตว์ จำนวน 400 ตัวอย่าง ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เขตดอนเมือง บางเขน บางกะปิ และลาดพร้าว ในช่วงเดือนพฤษภาคมถึงมิถุนายน พ.ศ. 2554

รายชื่อสถานพยาบาลสัตว์ที่ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง มีดังต่อไปนี้

1. เขตดอนเมือง จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลสัตว์ดอนเมือง คลินิกบ้านรักสัตว์ บ้านหมอเอื้อรักษาสัตว์ คลินิกสัตวแพทย์ วีแอนด์คลินิก

2. เขตบางเขน จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลสัตว์นนทรี โรงพยาบาลสัตว์รามอินทรา ก.ม.4 รักษาสัตว์ วัชรพลสัตวแพทย์

3. เขตบางกะปิ จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ 130 รักษาสัตว์ โรงพยาบาลสัตว์หัวหมาก เพ็ทเพลส โรงพยาบาลสัตว์คลองจั่น (ชื่อเดิมคือ โรงพยาบาลสัตว์หมอสุเมธ) โรงพยาบาลสัตว์ไครฟ์-อิน

4. เขตลาดพร้าว จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลสัตว์โชคชัย 4 คลินิกสัตวแพทย์ 50 โรงพยาบาลสัตว์ลาดปลาเค้า โรงพยาบาลสัตว์ลาดพร้าว 71

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูป ดังนี้

1. ข้อมูลที่เกี่ยวกับปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้แบบแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และที่พักอาศัย

2. ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ โดยใช้แบบแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ จำแนกตาม จุดประสงค์ในการมาใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ เหตุผลในการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ วิธีการในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ ช่วงเวลาในการมาใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ และสถานพยาบาลสัตว์ที่ใช้บริการ

3. ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสำคัญที่ผู้ใช้บริการให้กับส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) อันได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด พนักงาน กระบวนการให้บริการ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของสถานพยาบาลสัตว์ ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ในแต่ละข้อคำถาม ซึ่งได้กำหนดความหมายค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ ดังนี้



ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21-5.00	ระดับความสำคัญมากที่สุด
3.41-4.20	ระดับความสำคัญมาก
2.61-3.40	ระดับความสำคัญปานกลาง
1.81-2.60	ระดับความสำคัญน้อย
1.00-1.80	ระดับความสำคัญน้อยที่สุด

4. ใช้การวิเคราะห์โดยการทดสอบค่าไคสแควร์ (Chi-square technique) เพื่อศึกษาถึงความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ และทดสอบนัยสำคัญของข้อสมมติฐาน

5. ศึกษาถึงความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ โดยใช้สถิติ t test ในการเปรียบเทียบ 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA ในกรณีเปรียบเทียบมากกว่า 2 กลุ่ม เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยวิธี Scheffé

6. การศึกษาข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับคำแนะนำและการปรับปรุงการให้บริการ โดยใช้วิธีการสังเคราะห์ วิเคราะห์ และหาค่าความถี่