

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง กระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคในการเลือกร้านขายยาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาที่จะศึกษาครั้งนี้ จะศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคในการเลือกร้านขายยาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วย 6 ขั้นตอนในกระบวนการตัดสินใจคือ 1. ตระหนักถึงความต้องการหรือการเล็งเห็นปัญหา 2. การค้นหาข้อมูล 3. การประเมินทางเลือกก่อนซื้อ ใช้แนวคิดปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในการประเมิน 4. การซื้อ 5. การบริโภค 6. การประเมินหลังการบริโภค และศึกษาถึงปัญหาที่พบ และข้อเสนอแนะในการใช้บริการร้านขายยาของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริโภคทั่วไปที่เคยใช้บริการจากร้านขายยาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้กำหนดขนาดตัวอย่าง ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% จะได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 271 คน โดยใช้การคำนวณขนาดตัวอย่างชนิดที่ไม่ทราบจำนวนประชากร ดังนี้

$$n = \frac{\pi(1-\pi)}{\frac{e}{Z^2\alpha/2}}$$

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

โดยที่

n = ขนาดตัวอย่างที่ต้องการ

π = ค่าสัดส่วนของประชากร โดยในที่นี้ให้ = 0.50

e = เป็นความคลาดเคลื่อนของการประมาณการค่าเฉลี่ยที่กำหนดให้ 5%

Z^2 = ค่า Z ที่ได้จากรางสถิติ 2 tails โดยได้กำหนดระดับนัยสำคัญ 10%

$$\text{ดังนั้นจะได้ } n = \frac{0.25}{\frac{0.0025}{2.7055}} = 270.55$$

(คณะกรรมการการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะบริหารธุรกิจมหาวิทาลัยเกษตรศาสตร์, 2543) เพื่อความสะดวกในการคำนวณจึงทำการเก็บตัวอย่างจำนวน 280 ตัวอย่าง ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) จากผู้บริโภครที่ใช้บริการจากร้านขายยาซึ่งอยู่ใน 3 ท่าเลคือ 1. ในศูนย์การค้า และไฮเปอร์มาร์เก็ต จำนวน 94 ตัวอย่าง 2. ย่านชุมชน ที่อยู่อาศัย จำนวน 93 ตัวอย่าง 3. ตลาดสด จำนวน 93 ตัวอย่าง

วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

- **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Data) โดยทำการใช้แบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการร้านขายยาซึ่งอยู่ใน 3 ท่าเลคือ

1. ในศูนย์การค้า และไฮเปอร์มาร์เก็ต
2. ย่านชุมชน/ที่อยู่อาศัย
3. ตลาดสด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

- **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** เป็นการศึกษาข้อมูลจากหน่วยงานของรัฐบาล หนังสือ เว็บไซต์ และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วนได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ การศึกษา เป็นต้น
 ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในการเลือกร้านขายยาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ การตระหนักถึงความต้องการ การค้นหาข้อมูล การประเมินทางเลือกก่อนซื้อ การซื้อ การบริโภค การประเมินหลังการบริโภค

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบในการใช้บริการร้านขายยาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ(Percentage) ความถี่ (Frequency) และค่าเฉลี่ย(Mean) การวัดระดับความสำคัญจะใช้มาตราวัดของลิเคิร์ต (Likert's Scale)

เกณฑ์ในการให้คะแนนของแบบสอบถามในส่วนของความสำคัญและความพอใจ เกี่ยวกับการเลือกร้านขายยาใช้มาตราส่วนประมาณค่า(Rating Scale) ตามวิธีของ Likert(ชูศรี วงศ์ รัตนะ, 2544) แบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

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

ผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยโดยคะแนนเฉลี่ยที่ได้ นำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ดังนี้

<u>ค่าเฉลี่ย</u>	<u>ผลต่อการตัดสินใจ,ระดับความพอใจ</u>
4.50-5.00	มากที่สุด
3.50-4.49	มาก
2.50-3.49	ปานกลาง
1.50-2.49	น้อย
1.00-1.49	น้อยที่สุด

คำถามเรื่องสาเหตุที่มาใช้บริการร้านขายยา (ข้อที่ 11) เป็นการให้ผู้ตอบแบบสอบถามเรียงอันดับสาเหตุสำคัญที่มาใช้บริการร้านขายยา 3 อันดับแรก และเรื่องแหล่งข้อมูลที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับร้านขายยา (ข้อที่ 13) เป็นการให้ผู้ตอบแบบสอบถามเรียงอันดับแหล่งข้อมูลที่ผู้ตอบแบบสอบถามค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับร้านขายยา 3 อันดับแรก การวิเคราะห์ใช้คะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการพิจารณา การหาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักจะมองว่าคะแนนแต่ละคะแนนมิได้มีความสำคัญทัดเทียมกัน จึงต้องคำนึงถึงความสำคัญของแต่ละคะแนน โดยให้น้ำหนักตามความสำคัญ (ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2527: 62) ซึ่งการหาค่าถ่วงของน้ำหนักของแต่ละอันดับ หาได้จาก สัดส่วนของจำนวนคำตอบในแต่ละอันดับ นำมาปรับค่าเพื่อให้สะดวกในการคำนวณและเกณฑ์ในการให้คะแนนอันดับเป็นดังนี้

อันดับหนึ่ง	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	3	คะแนน
อันดับสอง	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	2	คะแนน
อันดับสาม	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	1	คะแนน

หลังจากนั้นนำไปคำนวณโดยใช้สูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum wx}{\sum w}$$

โดยที่ \bar{X} คือ คะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก

X คือ คะแนนของแต่ละอันดับ

w คือ ค่าถ่วงน้ำหนักของแต่ละอันดับ

$\sum wx$ คือ ผลรวมของผลคูณระหว่างคะแนน และค่าถ่วงน้ำหนักของแต่ละอันดับ

$\sum w$ คือ ผลรวมของค่าถ่วงน้ำหนักของแต่ละอันดับ

สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

ร้านขายยาซึ่งอยู่ใน 3 ท่าเล คือ 1. ศูนย์การค้า และไฮเปอร์มาร์เก็ต 2. ย่านชุมชน ที่อยู่อาศัย 3. ตลาดสด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา ใช้เวลาประมาณ 11 เดือน ตั้งแต่เดือนเมษายน 2551 ถึง กุมภาพันธ์ 2552



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved