

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง"การศึกษาเปรียบเทียบภาพลักษณ์ระหว่างภัตตาคารจีนและญี่ปุ่นในประเทศไทย"ในครั้งนี้ มีรูปแบบในการศึกษาวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ (1) การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากผู้บริหารภัตตาคารจีนและญี่ปุ่นจำนวน 4 ร้าน โดยเป็นภัตตาคารจีน 2 ร้าน และภัตตาคารญี่ปุ่น 2 ร้าน เพื่อศึกษาเปรียบเทียบว่าแต่ละภัตตาคารสร้างภาพลักษณ์และรักษาภาพลักษณ์อย่างไร และเพื่อเป็นแนวทางในการทำวิจัยในขั้นต่อไป (2) การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล แบบวัดครั้งเดียว (One- Shot Study) เก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายคนไทยทั่วไป โดยแบบสอบถามนั้นใช้แบบสอบถามชนิดปลายปิด (Close-Ended Questions) และแบบสอบถามชนิดปลายเปิด (Open- Ended Questions) โดยใช้การเก็บข้อมูลโดยกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยตัวเองจากการตอบคำถามผ่านอีเมลและผ่านตัวบุคคล โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจภาพลักษณ์ของภัตตาคารจีนและญี่ปุ่นในสายตาคนไทยเป็นอย่างไร และภาพลักษณ์ของประเทศจีนและประเทศญี่ปุ่นในสายตาคนไทยเป็นอย่างไร

#### การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

##### 1. แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยสัมภาษณ์เก็บข้อมูลจากผู้บริหารของภัตตาคารจีนและภัตตาคารญี่ปุ่นจำนวน 4 ร้าน ร้านละ 1 ท่าน โดยแบ่งเป็นภัตตาคารจีน 2 ร้าน และภัตตาคารญี่ปุ่น 2 ร้านในเขตกรุงเทพมหานคร

เกณฑ์การเลือกภัตตาคารเป็นภัตตาคารที่บริการอาหารจีนและอาหารญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสาขามากกว่า 5 สาขาขึ้นไปที่มีขนาดใหญ่ 2 คูหาขึ้นไปและรับประทานภายในอาคาร พนักงานมีชุดแต่งกายเป็นแบบฟอร์มเดียวกัน ซึ่งเป็นภัตตาคารร่วมสมัย ลักษณะสากลนิยม มีรายการเมนูอาหารจีนและญี่ปุ่นแบบยอดนิยม ทำเลที่ตั้งอยู่ในย่านชุมชน ใน

ศูนย์การค้า และแหล่งสถานที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการสัมภาษณ์

สำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้วิจัยได้เตรียมคำถามที่นำมาสัมภาษณ์ผู้จัดการของภัตตาคารอาหาร เพื่อให้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือการสอบถามถึง การวางแผนการประชาสัมพันธ์ของภัตตาคาร การสร้างภาพลักษณ์ของภัตตาคาร ที่มีต่อการจัดการภัตตาคารอาหาร เป็นต้น โดยแนวคำถามมีดังนี้

1. กลุ่มเป้าหมายเป็นใคร ลูกค้านักๆ เป็นใคร
2. ภัตตาคารของท่านมีแผนการประชาสัมพันธ์หรือไม่ อย่างไร
3. มีการวางแผนสร้างภาพลักษณ์หรือไม่ อย่างไร
4. มีผลลัพธ์ตามที่คาดหวังหรือไม่ อย่างไร ถ้ามีผลดี ท่านคิดว่าเกิดขึ้นเพราะเหตุใด ถ้าไม่ได้ผลดี ท่านคิดว่าเกิดขึ้นเพราะเหตุใด
5. ท่านต้องการให้ภัตตาคารของท่านมีเอกลักษณ์อย่างไร เช่น การใช้สีตกแต่ง logo เป็นแบบไหน sloganคืออะไร
6. ท่านมีการประเมินผลแผนข้างต้นหรือไม่ อย่างไร
7. ท่านสำรวจการทำประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ของคู่แข่งหรือไม่

## 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเชิงคุณภาพครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดย

1) เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลประเภทเอกสาร ประกอบด้วยหนังสือบทความที่ตีพิมพ์ลงในนิตยสาร วารสาร ข้อมูลออนไลน์

2) เก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลประเภทบุคคล โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้บริหารภัตตาคารอาหารจีนและภัตตาคารอาหารญี่ปุ่นจำนวนทั้งหมด 4 ร้าน โดยใช้แนวคำถามการสัมภาษณ์ที่เตรียมไว้ พร้อมทั้งมีการจดบันทึก และบันทึกเทปการให้สัมภาษณ์

#### 4. การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบรรยายเพื่ออธิบาย (Descriptive Analysis) คำตอบของคำถามที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้จัดการของภัตตาคารอาหารจีนและภัตตาคารอาหารญี่ปุ่นจำนวนทั้งหมด 4 ร้านในเขตกรุงเทพมหานคร

#### การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ผู้วิจัยได้ศึกษาจากข้อมูลที่ได้มาโดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งการเก็บข้อมูลดังกล่าว เป็นการวัดครั้งเดียว (One-shot descriptive study)

##### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรเพศชายและเพศหญิงที่มีอายุตั้งแต่ 15-60 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของภัตตาคารจีนและภัตตาคารญี่ปุ่นตามแผนกลยุทธ์

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

ในการสุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษาภาพลักษณ์ของภัตตาคารจีนและภัตตาคารญี่ปุ่นในสายตาคนไทย ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยแบบเจาะจง (Probability Sampling) เก็บข้อมูลโดยรวบรวมตัวอย่างเท่าที่จะหาได้ในหัวข้อดังกล่าวโดยเลือกเก็บข้อมูลในบริเวณย่านการค้าใจกลางเมืองเพื่อให้ได้กลุ่มเป้าหมายที่ตรงตามวัตถุประสงค์จนครบจำนวนที่ต้องการ ในที่นี้ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 400 คน

### 3. ประเด็นที่ใช้ในการวิจัย

ประเด็นการศึกษาเกี่ยวกับภาพลักษณ์ระหว่างภัตตาคารจีนและภัตตาคารญี่ปุ่น และภาพลักษณ์ของประเทศจีนและประเทศญี่ปุ่น ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) มีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ด้วยการวัดครั้งเดียว (One-shot descriptive study)

### 4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่เครื่องมือสำหรับการวิจัยเชิงสำรวจ คือแบบสอบถาม (Questionnaire) ในเรื่องภาพลักษณ์ระหว่างภัตตาคารจีนและภัตตาคารญี่ปุ่น และภาพลักษณ์ของประเทศจีนและประเทศญี่ปุ่น โดยแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับภาพลักษณ์ภัตตาคารจีนและภัตตาคารญี่ปุ่น

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของประเทศจีนและประเทศญี่ปุ่น

ส่วนที่ 3 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้กรอกแบบสอบถาม

ส่วนที่ 4 แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม

### 5. การวัดความน่าเชื่อถือของข้อมูล

เพื่อเป็นการทดสอบและวัดความน่าเชื่อถือของข้อมูลในส่วนของการวิจัยเชิงสำรวจ ผู้วิจัยได้ทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาและแก้ไขแบบสอบถามให้มีความชัดเจนและครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามสำหรับการวิจัยเชิงสำรวจไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบ กับประชากรที่มีลักษณะ

ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ เพื่อตรวจสอบการสื่อความหมายให้ได้ตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย หลังจากที่ได้ข้อมูลครบตามที่ต้องการแล้ว นำผลที่ได้ไปคำนวณหาความเชื่อมั่นด้วยการทดสอบความคงที่ของข้อมูล (Internal Consistency) โดยใช้สูตร Conbrach's Alpha ดังนี้

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( \frac{1 - \sum V_i}{V_t} \right)$$

เมื่อ  $\alpha$  = ความน่าเชื่อถือได้

$k$  = จำนวนข้อ

$V_i$  = ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

$V_t$  = ความแปรปรวนรวมของคะแนนทุกข้อ

ทั้งนี้เพื่อความสะดวก ผู้วิจัยจึงใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ซึ่งได้ค่า  $\alpha$  เท่ากับ 0.967 ซึ่งใกล้เคียงกับ 1 มาก จึงแสดงว่าข้อคำถามที่ใช้มีความน่าเชื่อถือสูง ในระดับเป็นที่ยอมรับ จึงสามารถนำแบบสอบถามไปใช้เก็บข้อมูลได้จริง

## 6. เกณฑ์การให้คะแนน

ในส่วนของภาพลักษณ์ของภัตตาคารอาหารจีนและญี่ปุ่น ส่วนที่ 2 (และภาพลักษณ์ของประเทศจีนและประเทศญี่ปุ่น(ส่วนที่ 3) ผู้วิจัยได้ตั้งเกณฑ์การให้คะแนนในการวัดตัวแปร โดยใช้มาตราส่วนแบบประเมินค่า (Likert Scale) ในเชิงบวกเพื่อให้สอดคล้องกับคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

|             |   |       |
|-------------|---|-------|
| เห็นด้วย    | 3 | คะแนน |
| ไม่แน่ใจ    | 2 | คะแนน |
| ไม่เห็นด้วย | 1 | คะแนน |

7. การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล

หลังจากผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลแล้ว ได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเชิงสำรวจ ผู้วิจัยทำการตรวจสอบข้อมูล ลงรหัส (Coding) แล้วนำไปประมวลผลโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows เพื่อให้ได้มาซึ่งผลในการวิเคราะห์ทางสถิติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำการเสนอและสรุปผลในการวิจัยครั้งนี้ใช้ค่านวนค่าสถิติต่างๆ ดังนี้

1. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อแจกแจงความถี่ (Frequency) แสดงตารางแบบร้อยละ (Percentage) หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับลักษณะประชากร การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ระหว่างภัตตาคารจีนและภัตตาคารญี่ปุ่น การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ระหว่างประเทศจีนและประเทศญี่ปุ่น
2. การวิเคราะห์เชิงอนุมาน(Inferential Statistics) โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment Correlation Coefficient ) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์ของภัตตาคารจีนและภัตตาคารญี่ปุ่นในสายตาคนไทยมีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของประเทศจีนและประเทศญี่ปุ่น