

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องความสามารถหลักของร้านสะดวกซื้อที่มีจุดมุ่งหมายที่จะหาคำตอบว่าความสามารถหลักของร้านสะดวกซื้อมาจากปัจจัยใดบ้าง ปัจจัยใดมากที่สุดจากความคิดเห็นของลูกค้าพนักงานที่รับประทานสะดวกซื้อตลอดจนต้องการทราบพฤติกรรมการรับประทานสะดวกซื้อของผู้บริโภคที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน และผู้ที่มีพฤติกรรมบริโภคต่างกันมีความคิดเห็นต่อความสามารถหลักของร้านสะดวกซื้อแตกต่างกันหรือไม่ งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้วิธีเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนต่อไปนี้

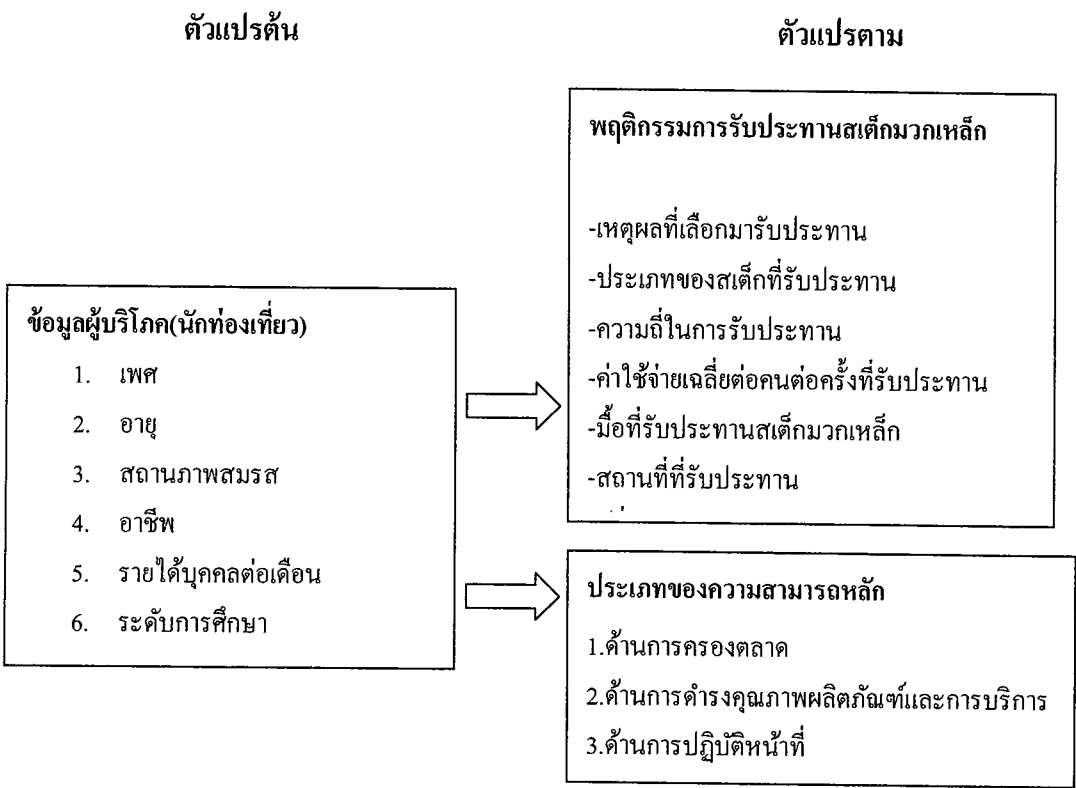
- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้คือลูกค้าที่เป็นพนักงานที่รับประทานสะดวกซื้อของร้านสะดวกซื้อในเขตจังหวัดนครราชสีมาและสระบุรีซึ่งเป็นที่มาของสะดวกซื้อหลักและเป็นแหล่งขายสะดวกซื้อถึงเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงของประเทศไทยซึ่งไม่ทราบจำนวนผู้บริโภคที่เป็นประชากรที่แท้จริง

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือลูกค้าที่เป็นพนักงานที่รับประทานสะดวกซื้อของร้านสะดวกซื้อในเขตจังหวัดนครราชสีมาและสระบุรีซึ่งมักถูกเรียกว่าสะดวกซื้อหลักที่กล่าวถึงข้างต้นจำนวน 400 ราย ใช้วิธีสุ่มแบบสะดวก

3.2 กรอบแนวความคิดในการวิจัย



ภาพที่ 4.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมาจากการศึกษาแนวความคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความสามารถหลัก และพฤติกรรมผู้บริโภคตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลผู้บริโภคนักท่องเที่ยวประกอบด้วย

- 1. เพศ
- 2. อายุ
- 3. สถานภาพสมรส
- 4. อาชีพ
- 5. รายได้บุคคลต่อเดือน
- 6. ระดับการศึกษา

ผู้วิจัยออกแบบแบบสอบถามให้มีหลายตัวเลือก (Multiple-Choice Questions) เป็นคำถามที่ประกอบด้วยข้อความและมีคำตอบหลายๆคำตอบให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว จำนวน 6 ข้อ เป็นข้อมูลระดับนามบัญญัติ (Nominal Scale) และ ข้อมูลระดับเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 2. พฤติกรรมการรับประทานสเด็กมวกเหล็ก ซึ่งประกอบด้วย

- 1. เหตุผลที่เลือกมารับประทาน
- 2. ประเภทของสเด็กที่รับประทาน
- 3. ความถี่ในการรับประทาน
- 4. ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนต่อครั้งที่รับประทาน
- 5. มื้อที่รับประทานสเด็กมวกเหล็ก
- 6. สถานที่ที่รับประทาน
- 7. ผู้ที่ร่วมรับประทาน

ผู้วิจัยออกแบบแบบสอบถามให้มีหลายตัวเลือก (Multiple-Choice Questions) เป็นคำถามที่ประกอบด้วย ข้อความและมีคำตอบหลายๆคำตอบให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว เป็นข้อมูลระดับนามบัญญัติ (Nominal Scale) และ ข้อมูลระดับเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 3. ประเภทความสามารถหลัก ซึ่งประกอบด้วย

- 1. ด้านการครองตลาด
- 2. ด้านการดำรงคุณภาพผลิตภัณฑ์และการบริการ
- 3. ด้านการปฏิบัติหน้าที่

ออกแบบสอบถามโดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 3 ข้อใหญ่ ระดับคะแนนที่ให้เป็นอย่างนี้

ระดับการดำเนินการ(ใช้กลยุทธ์)	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละชั้น ใช้สูตรความกว้างของชั้นดังนี้

ช่วงระหว่างชั้น (Interval) = $\frac{\text{Range (R)}}{\text{Class (C)}}$
 $= \frac{(5-1)}{5}$

= 0.8

เกณฑ์การแปลผล ผลคะแนนที่ได้นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และแปลความหมายของค่าเฉลี่ย โดย ยึดเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	การแปลผล
4.21- 5.00	เห็นด้วยมากที่สุด
3.41- 4.20	เห็นด้วยมาก
2.61- 3.40	เห็นด้วยปานกลาง
1.81- 2.60	เห็นด้วยน้อย
1.00 -1.80	เห็นด้วยน้อยที่สุด

การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีประสิทธิผล และนำไปใช้ในการศึกษาได้ตามวัตถุประสงค์ ดังนั้นแบบสอบถามที่สร้างขึ้น จึงต้องผ่านการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย ได้แก่ การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และการหาค่า ความเชื่อมั่นหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability)

การตรวจสอบความเที่ยงตรง(Validity)

1.1 ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา(Content validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเบื้องต้นปรึกษาผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีประสบการณ์ ในเรื่องที่ทำวิจัย 3 ท่าน เพื่อพิจารณาตรวจสอบเนื้อหาและโครงสร้างแบบสอบถาม ตลอดจนขอคำแนะนำและความคิดเห็นในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้รับการแนะนำมาแก้ไขและดำเนินการต่อไปในข้อ 1.2

1.2 การวัดความตรงเชิงเนื้อหา ใช้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความสอดคล้องแล้วนำผลการตรวจสอบมาคำนวณหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ หรือนิยาม (IOC: Item Objective Congruence Index) การหาค่าความสอดคล้องแบบ IOC เพื่อพิจารณาด้านภาษาที่ใช้ในข้อคำถาม การพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญมี 3 ประเด็นคือเหมาะสม ไม่เหมาะสมและไม่แน่ใจโดยพิจารณาข้อคำถามนั้นว่าวัดได้ตรงหรือสอดคล้องหรือไม่ถ้าเห็นด้วยให้ค่า = 1 ไม่เห็นด้วยให้ค่า = -1 และไม่แน่ใจให้ค่า = 0 ผู้เชี่ยวชาญจะพิจารณาตามความเป็นไปได้ของรายละเอียดของคำถามคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 0.50 ถึง 1.00 ซึ่งแสดงว่าแบบสอบถามนั้นดีใช้ได้ตามเนื้อหาที่ระบุไว้ในรายละเอียด และตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย งานวิจัยฉบับนี้ได้ค่าความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเท่ากับ 0.82 แปลผลว่าใช้ได้

การหาค่าความเชื่อมั่นหรือความน่าเชื่อถือได้ของเครื่องมือ (Reliability)

งานวิจัยครั้งนี้ได้มีการทดสอบแบบสอบถาม (Pre-test) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะประชากรใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง ใช้ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นจำนวน 20 ชุด เพื่อทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ด้วยวิธีของ Cronbach method และนำข้อบกพร่องมาทำการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้มีความสมบูรณ์มากขึ้นก่อนที่จะดำเนินการเก็บข้อมูลจริงจากกลุ่มตัวอย่าง ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.88 แสดงให้เห็นว่า แบบสอบถามฉบับนี้ มีความน่าเชื่อถืออยู่ในเกณฑ์ที่ใช้ได้ สามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยในครั้งนี้

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ ใช้วิธีการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้ว เก็บรวบรวมข้อมูลโดยทีมงานที่ผ่านการฝึกอบรมเลือกสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวที่บริโภค ณ ร้านค้าที่ประกอบกิจการเด็กในเขตจังหวัดนครราชสีมาและสระบุรีซึ่งมักถูกเรียกว่าเด็กมวกเหล็กที่กล่าวถึงข้างต้นจำนวน 400 ราย ด้วยการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก กระจายตามเขตต่างๆที่มีธุรกิจร้านค้าที่ประกอบกิจการเด็กในเขตจังหวัดนครราชสีมาและสระบุรี ระหว่างเดือน มกราคม - มีนาคม พ.ศ. 2556

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขอความร่วมมือผู้ประกอบการเจ้าของร้านค้าเพื่อสอบถามผู้บริโภคที่เป็นตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม อธิบายให้เข้าใจวัตถุประสงค์และวิธีการตอบแบบสอบถาม จากนั้นรอเก็บแบบสอบถามทันที

ส่วนข้อมูลทุติยภูมิ ทำการศึกษาข้อมูลจากงานวิจัยที่ค้นคว้ามาก่อนจากหนังสือ วิทยานิพนธ์ บทความ วารสาร หนังสือพิมพ์และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 400 ชุด ผู้วิจัยได้ทำการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีขั้นตอนการประมวลผลข้อมูลดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) นำ แบบสอบถามที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล มาทำการสำรวจ ความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของข้อมูล
2. การลงรหัสข้อมูล (Coding) นำข้อมูลของแบบสอบถามทั้งหมดมาแปรเป็นสัญลักษณ์ตัวเลขแทนค่าตัวแปรต่างๆ ทำการลงรหัสตามที่กำหนดไว้

3. การบันทึกข้อมูล นำแบบสอบถามที่ผ่านการลงรหัสบันทึกข้อมูลลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อคำนวณค่าทางสถิติและทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

เครื่องมือการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) โดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ One way ANOVA และการวิเคราะห์แบบ t-test และ F-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมผู้บริโภค เมื่อพบความแตกต่างก็จะทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ต่อไป