

### บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อกระบวนการการตัดสินใจใช้บริการการจัดส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคในจังหวัดอุบลราชธานี โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร คือ ลูกค้ำที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการการจัดส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันในอำเภอเมืองอุบลราชธานี และอำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี เนื่องจากบริการจัดส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันที่ศึกษาให้บริการ 2 อำเภอในจังหวัดอุบลราชธานี ทั้งนี้ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้ำบางส่วนที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการการจัดส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันในอำเภอเมืองอุบลราชธานี และอำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี โดยใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรการคำนวณของ Cochran ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อน 5% จะได้กลุ่มตัวอย่าง 384 คน แต่เพื่อป้องกันความผิดพลาดของการเก็บข้อมูลผู้วิจัยจะใช้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน ซึ่งการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างสามารถคำนวณได้ตามสมการที่ 3.1 ดังนี้

$$n = \frac{P(1-P)(Z)^2}{e^2} \quad (3.1)$$

เมื่อ  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$P$  = ค่าเปอร์เซ็นต์ที่ต้องการจากกลุ่มประชากรทั้งหมด ( $P = 0.5$ )

$Z$  = ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนด 95% (มีค่าเท่ากับ 1.96)

$e$  = ค่าเปอร์เซ็นต์จากความคลาดเคลื่อน ( $e = 0.05$ )

$$\text{แทนสูตร } n = \frac{0.5(1-0.5)(1.96)^2}{0.05^2} = 384 \text{ คน}$$

### วิธีการสุ่มตัวอย่าง

(1) การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ซึ่งประชากรเป้าหมายคือ ลูกค้าที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการการจัดส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันในอำเภอเมืองอุบลราชธานี และอำเภวารินชำราบ ซึ่งผู้วิจัยจะสุ่มตัวอย่างจาก 2 อำเภอที่กล่าวมา

(2) จากนั้นจะทำการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยต้องใช้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน เพราะฉะนั้นกลุ่มตัวอย่างจะมาจากอำเภอเมืองอุบลราชธานี จำนวน 200 คน และอำเภวารินชำราบ จำนวน 200 คน

(3) ขั้นตอนต่อไปจะเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยผู้วิจัยจะส่งลิงค์ (Link) แบบสอบถามออนไลน์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ซึ่งจะมีการตรวจสอบคุณสมบัติเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อป้องกันความผิดพลาดของกลุ่มตัวอย่างคือ ต้องมีประสบการณ์ในการใช้บริการการจัดส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันอุบลฮีโร่ (Ubon Hero) แกร็บฟู้ด (GrabFood) ฟู้ดแพนด้า (Food Panda) และไลน์แมน (Line Man) โดยจะใช้คำถามคัดกรองในส่วนแรกของแบบสอบถาม

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaires) ซึ่งสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรองกลุ่มตัวอย่าง เพื่อตรวจสอบคุณสมบัติเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อป้องกันความผิดพลาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ ต้องมีประสบการณ์ในการใช้บริการการจัดส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันอุบลฮีโร่ (Ubon Hero) แกร็บฟู้ด (GrabFood) ฟู้ดแพนด้า (Food Panda) และไลน์แมน (Line Man)

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ และอาชีพ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านจิตวิทยา ลักษณะแบบสอบถามจะใช้มาตรวัดความคิดเห็นของลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

- (1) แรงจูงใจ จำนวน 4 ข้อ
- (2) บุคลิกภาพ จำนวน 4 ข้อ
- (3) การรับรู้ จำนวน 4 ข้อ
- (4) การเรียนรู้ จำนวน 4 ข้อ
- (5) ทักษะคิด จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านสังคม ลักษณะแบบสอบถามจะใช้มาตรวัดความคิดเห็นของลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

- (1) กลุ่มอ้างอิง จำนวน 3 ข้อ
- (2) ครอบครัว จำนวน 3 ข้อ
- (3) ชนชั้นทางสังคม จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านเทคโนโลยี ลักษณะแบบสอบถามจะใช้มาตรวัดความคิดเห็นของลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) ประกอบด้วย 2 ด้าน ดังนี้

(1) ระบบสัญญาณและความเร็วของอินเทอร์เน็ต จำนวน 3 ข้อ

(2) ความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 6 คำถามเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจใช้บริการ ลักษณะแบบสอบถามจะใช้มาตราวัดความคิดเห็นของลิเคิร์ท (Likert Rating Scale) ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

(1) การตระหนักถึงปัญหา จำนวน 4 ข้อ

(2) การค้นหาข้อมูล จำนวน 3 ข้อ

(3) การประเมินผลทางเลือก จำนวน 3 ข้อ

(4) การตัดสินใจซื้อ จำนวน 3 ข้อ

(5) พฤติกรรมหลังการซื้อ จำนวน 3 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนนสำหรับคำถามในส่วนที่ 3-6 โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นมี 5 ระดับ ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 มาตรวัดแบบประมาณค่า 5 ระดับ

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

จากนั้นคำนวณคะแนนเฉลี่ย จากคะแนนมาตรวัด 5 ระดับ และเปรียบเทียบเกณฑ์การแปลความหมายจากค่าเฉลี่ยของคะแนน (Best, 1977) ดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.51-5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.51-4.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.51-3.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.51-2.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

### 3.3 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

ในการสร้างและพัฒนาเครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.3.1 ศึกษาจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้บริการจัดส่งอาหาร ปัจจัยด้านจิตวิทยา ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยด้านเทคโนโลยี และกระบวนการตัดสินใจใช้บริการ

3.3.2 กำหนดวัตถุประสงค์ สร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย และเนื้อหา เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งเครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม โดยแบบสอบถามมีทั้งหมด 6 ส่วน ครอบคลุมกรอบแนวคิดที่ต้องการศึกษา

3.3.3 นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ความครอบคลุมของเนื้อหา และความสอดคล้องกันของข้อความกับนิยามศัพท์ จากนั้นนำมาแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

3.3.4 นำร่างแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นนำไปทำการวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) โดยจะเป็นการให้คะแนนแต่ละข้อคำถามจากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อคัดเลือกคำถามข้อที่มีความตรงเชิงเนื้อหาโดยเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

ให้คะแนน +1 หมายถึง ข้อคำถามวัดได้ตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 หมายถึง ไม่มั่นใจว่าข้อคำถามวัดได้ตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 หมายถึง ข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงวัตถุประสงค์

หลังจากผู้เชี่ยวชาญได้ให้คะแนนแต่ละข้อคำถามแล้ว ผู้วิจัยจะนำคะแนนที่ได้มาคำนวณหาค่า IOC ตามสมการที่ 3.2 ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N} \quad (3.2)$$

เมื่อ  $\sum R$  = ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ  
 $N$  = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

จากการหาค่า IOC หากข้อคำถามมีค่า IOC 0.50 ขึ้นไป จะคัดเลือกไว้ ส่วนข้อคำถามที่ค่าต่ำกว่า 0.50 จะนำมาพิจารณาปรับปรุงข้อคำถามใหม่หรือตัดออกตามความเหมาะสม (ธีระ กุลสวัสดิ์, 2558) ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่า ข้อคำถามทุกข้อได้ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67–1.00 (เอกสารตามแนบภาคผนวก ข)

3.3.5 นำแบบสอบถามที่ได้จากข้อ 3.3.4 ไปทดลองใช้ (Try-Out) กับผู้บริโภครที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการการจัดส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันในอำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย เพื่อเป็นการตรวจสอบ ได้จำนวน 35 ชุด

3.3.6 นำแบบสอบถามจากข้อ 3.3.5 ไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability Test) โดยการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbachs' Alpha Coefficient) ต้องมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.70 จึงจะยอมรับได้ (ธีระ กุลสวัสดิ์, 2558) ซึ่งข้อคำถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.94 (เอกสารตามแนบภาคผนวก ข)

3.3.7 ปรับปรุงข้อคำถามและนำไปใช้ในการวิจัย

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภท ดังต่อไปนี้

3.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลเบื้องต้นโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือ ลูกค้าบางส่วนที่มี

ประสบการณ์ในการใช้บริการการจัดส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันในอำเภอเมืองอุบลราชธานี และอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 400 คน

**3.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** เก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ วารสารวิชาการ บทความ สิ่งพิมพ์ และเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

**3.5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)** โดยใช้ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านจิตวิทยา ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยด้านเทคโนโลยี และกระบวนการตัดสินใจใช้บริการ

#### 3.5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

3.5.2.1 การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ของข้อความในแต่ละปัจจัยว่ามีความสัมพันธ์กันและอยู่กลุ่มเดียวกันหรือไม่

3.5.2.2 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจใช้บริการจัดส่งอาหารของลูกค้าในจังหวัดอุบลราชธานี