

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การปรับตัวของร้านอินเทอร์เน็ตเพื่อเพิ่มความสามารถทางการแข่งขัน ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี โดยมีรายละเอียดระเบียบวิธีวิจัย ประกอบด้วย

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 การตรวจสอบข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ร้านอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ที่เปิดดำเนินการตั้งแต่ปี 2552 จนถึงปี 2561 จำนวนทั้งสิ้น 128 ร้าน (สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดอุบลราชธานี, 2562) แต่เนื่องจากสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดอุบลราชธานีเริ่มเก็บข้อมูลร้านอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานีตั้งแต่ปี 2557 ข้อมูลในภาคผนวกจึงเริ่มต้นปีที่จัดตั้งที่ปี 2557

3.1.2 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ผู้ประกอบการร้านอินเทอร์เน็ตในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ที่ดำเนินการมาแล้วอย่างน้อย 2 ปี ตั้งแต่ปี 2552 จนถึงปี 2561 โดยคัดเลือกตามขนาดร้านอินเทอร์เน็ตแบ่งเป็น 2 ขนาด ได้แก่

3.1.2.1 ร้านอินเทอร์เน็ตขนาดเล็กมีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์น้อยกว่า 50 เครื่อง จากจำนวน 115 ร้าน คัดเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 8 ร้าน

3.1.2.2 ร้านอินเทอร์เน็ตขนาดใหญ่มีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มากกว่า 50 เครื่อง จากจำนวน 13 ร้าน คัดเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 10 ร้าน

3.1.3 การเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ใช้การเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบมีเกณฑ์ (Criterion Sampling) (ประไพพิมพ์ สุธีวินนท และประสพชัย พสุนนท์, 2559) โดยเลือกตามเกณฑ์ร้านอินเทอร์เน็ตที่ ดำเนินการมาแล้วอย่างน้อย 2 ปี ตั้งแต่ปี 2552 จนถึงปี 2561 คัดเลือกตามขนาดร้านอินเทอร์เน็ตแบ่งเป็น 2 ขนาด ได้แก่ ร้านอินเทอร์เน็ตขนาดเล็ก และร้านอินเทอร์เน็ตขนาดใหญ่ที่เป็นผู้ประกอบการในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี โดยปกติจะใช้ 30 กลุ่มตัวอย่าง แต่ในกรณีกลุ่มตัวอย่างหายาก มีจำนวนน้อย สามารถใช้น้อยกว่า 15 กลุ่มตัวอย่าง แต่ต้องไม่น้อยกว่า 8 กลุ่มตัวอย่าง (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2551) และเนื่องจากอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี เป็นพื้นที่ที่มีการแข่งขันสูงเมื่อเปรียบเทียบกับอำเภออื่น ๆ ในจังหวัดอุบลราชธานี (สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดอุบลราชธานี, 2562) และสะดวกต่อการเก็บข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่ายและเก็บข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ภูวนารถ ถาวรศิริ, 2557)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

3.2.1.1 แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้ประกอบการร้านอินเทอร์เน็ต ในประเด็นเรื่องข้อมูลทั่วไปทรัพยากรภายในร้านอินเทอร์เน็ต ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกและสภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน และกลยุทธ์การปรับตัวในสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อสร้างเพิ่มความสามารถทางการแข่งขัน

3.2.1.2 ประเภทอุปกรณ์ช่วยเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย ดังนี้

1) เครื่องบันทึกเสียง เพื่อใช้ในการบันทึกข้อมูลระหว่างการสัมภาษณ์ เนื่องจากผู้วิจัยไม่สามารถจดบันทึกได้ทั้งหมด เพื่อให้การเก็บข้อมูลมีความสะดวกและต่อเนื่อง

2) กล้องถ่ายภาพดิจิทัล เพื่อเก็บข้อมูลประเภทภาพในมุมมองและบรรยากาศต่าง ๆ ขึ้นตอนและกระบวนการที่ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านอินเทอร์เน็ต

3) เครื่องมือที่ใช้ในการจดบันทึก คือสมุดและปากกา สำหรับบันทึกข้อมูลที่มีความน่าสนใจและเป็นวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ รวมถึงสิ่งที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ ซึ่งจะช่วยในการบันทึกคำพูดที่สำคัญ เช่น สภาพแวดล้อม บรรยากาศ บุคลิกภาพและพฤติกรรมของผู้ให้ข้อมูล

3.2.2 วิธีการสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

3.2.2.1 วิเคราะห์ปัญหาของการวิจัย เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.2.2.2 ศึกษาและค้นคว้าความรู้ทางวิชาการ วรรณกรรม ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัว สภาพแวดล้อมทางการแข่งขันและการเพิ่มความสามารถทางการแข่งขัน

3.2.2.3 สร้างแบบสัมภาษณ์จากข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า โดยการรวบรวมเนื้อหาต่าง ๆ ที่ได้จากวรรณกรรม งานวิจัย และทฤษฎี เพื่อเป็นข้อมูลในการสัมภาษณ์เกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของร้านอินเทอร์เน็ต การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางการแข่งขันและการเพิ่มความสามารถทางการแข่งขันของร้านอินเทอร์เน็ต และเป็นการสัมภาษณ์เจ้าของร้านอินเทอร์เน็ตแบบปลายเปิด (Open Ended Question)

3.2.2.4 นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบแบบสัมภาษณ์ให้มีความถูกต้องและเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยใช้ค่าการวัดความเที่ยงตรงตามเนื้อหาแบบ ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence: IOC) และจากการประมวลผลค่า IOC แล้วได้ค่าคะแนน IOC ของคำถาม 1.0 คะแนน ซึ่งมีความสอดคล้องเหมาะสมกับการใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.2.5 ปรับปรุงและแก้ไขแบบสัมภาษณ์ให้เหมาะสมตามคำแนะนำ

3.2.2.6 นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างโดยผู้วิจัยทดสอบสัมภาษณ์กับกลุ่มผู้ประกอบการร้านอินเทอร์เน็ตในพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ ทั้งร้านอินเทอร์เน็ตขนาดใหญ่ และขนาดเล็ก จำนวน 9 ร้าน เพื่อหาจุดบกพร่องของคำถามและการสัมภาษณ์

3.2.2.7 จากนั้นนำข้อมูลการสัมภาษณ์ไปปรับปรุงแบบสอบถามให้เหมาะสมกับผู้ให้ข้อมูลหลัก เพื่อให้มีความเข้าใจในโครงสร้างประโยค การใช้คำและภาษาชัดเจน ครบถ้วน ปราศจากข้อสงสัยในแต่ละคำถามและตอบคำถามทุกข้อได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสอบถามความคิดเห็นตามประเด็นดังต่อไปนี้

1) คำถามเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปและทรัพยากรภายในของร้านอินเทอร์เน็ต เช่น จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ ราคาให้บริการ ระยะเวลาเปิดดำเนินการ ช่วงเวลาในการปิดเปิดร้าน จำนวนพนักงาน ปัญหาที่เกิดขึ้น เป็นต้น

2) คำถามเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกและสภาพแวดล้อมการแข่งขันที่มีผลกระทบกับร้านอินเทอร์เน็ต เช่น ภาวะเศรษฐกิจ กฎหมาย สังคม เทคโนโลยี เป็นต้น และคำถามเกี่ยวกับการประเมินสภาพการแข่งขัน เช่น การแข่งขันที่รุนแรงของคู่แข่งปัจจุบัน การคุกคามของคู่แข่งใหม่ อำนาจต่อรองของลูกค้าและคู่ค้า และเทคโนโลยีใหม่ที่จะเข้ามาทดแทน เป็นต้น

3) คำถามเกี่ยวกับกลยุทธ์การปรับตัวของผู้ประกอบการที่มีต่อการประกอบธุรกิจในอนาคต เพื่อเพิ่มความสามารถทางการแข่งขัน

3.2.2.8 นำแบบสัมภาษณ์ไปใช้ในการเก็บข้อมูลกับผู้ให้ข้อมูลหลักซึ่งเป็นผู้ประกอบการร้านอินเทอร์เน็ตในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ คือ เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นรายบุคคล (In-depth interviews) กับผู้ประกอบการร้านอินเทอร์เน็ตโดยใช้แนวคำถามแบบกึ่งโครงสร้างคำถามที่แน่นอน (Semi structured Interview) ซักถามพูดคุยกันระหว่างผู้สัมภาษณ์และผู้ให้สัมภาษณ์ เป็นการถามเจาะลึกถึงคำตอบอย่างละเอียด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงตามวัตถุประสงค์มากที่สุด โดยขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

3.3.1.1 นัดหมายผู้ให้สัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ วัน เวลา ที่แน่ชัด

3.3.1.2 เข้าดำเนินการสัมภาษณ์ ตามเวลา สถานที่ นัดหมาย โดยดำเนินการสัมภาษณ์ตามแบบสัมภาษณ์ที่ปรับปรุงแล้ว พร้อมเก็บข้อมูลระหว่างการสัมภาษณ์ให้ได้มากที่สุด

3.3.1.3 ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์ด้วยตนเองใช้วิธีการบันทึกเสียง ผ่านโทรศัพท์มือถือ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต่อเนื่องและครบถ้วน เนื่องจากผู้วิจัยไม่สามารถจดบันทึกได้ทั้งหมด

3.3.1.4 ผู้วิจัยจดรายละเอียดข้อมูลที่มีความน่าสนใจและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ รวมถึงข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์

3.3.1.5 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บภาพถ่ายด้วยกล้องดิจิทัล โดยถ่ายภาพเกี่ยวกับ สภาพภายในร้านและภายนอกร้าน อัตราให้บริการ ลูกค้าขณะใช้บริการ และภาพที่ผู้วิจัยสนใจเกี่ยวกับการวิจัยในครั้งนี้

3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ ได้แก่ บทความทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลจากทางอินเทอร์เน็ต และข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้

3.4 การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้นำมาดำเนินการ 3 ประการ (Miles and Huberman, 1994) ดังต่อไปนี้

3.4.1 การจัดระเบียบข้อมูล เป็นกระบวนการจัดการข้อมูลที่ได้มาให้เป็นระเบียบ ทั้งในกายภาพและในทางเนื้อหา พร้อมทั้งจะแสดงและนำเสนออย่างเป็นระบบในขั้นตอนต่อไป โดยสามารถทำได้ในทุกขั้นตอนของการวิจัย คือ ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างการเก็บรวบรวมข้อมูล และหลังจากเก็บข้อมูลเสร็จแล้ว

3.4.2 การแสดงข้อมูล เป็นกระบวนการนำเสนอข้อมูล ส่วนใหญ่อยู่ในรูปของการพรรณนา โดยการเชื่อมโยงข้อมูลแล้วเข้าด้วยกัน ตามกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิเคราะห์ เพื่อให้ทราบถึงกลยุทธ์การปรับตัวของร้านอินเทอร์เน็ตเพื่อเพิ่มความสามารถทางการแข่งขัน

3.4.3 การหาข้อสรุป ดีความและตรวจสอบความถูกต้องของผลการวิจัย โดยการหาข้อสรุปและการตีความหมายของผลหรือข้อค้นพบที่ได้จากการแสดงข้อมูล รวมถึงการตรวจสอบว่า ข้อสรุปหรือความหมายที่ได้นั้นมีความถูกต้องตรงประเด็นและน่าเชื่อถือเพียงใด ข้อสรุปและสิ่งที่ตีความออกมานั้น จะอยู่ในรูปของคำอธิบาย กรอบแนวคิด หรือทฤษฎีเกี่ยวกับกลยุทธ์การปรับตัวของร้านอินเทอร์เน็ตเพื่อเพิ่มความสามารถทางการแข่งขัน ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

3.5 การตรวจสอบข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนนำไปวิเคราะห์ คือ การตรวจสอบแบบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (ผ่องพรรณ ตรียมงคลกุล และสุภาพ ฉัตรภรณ์, 2553) ดังนี้

3.5.1 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ซึ่งประกอบไปด้วยผู้ประกอบการร้านอินเทอร์เน็ต เป็นการนำบทสัมภาษณ์ที่ได้มาวิเคราะห์ว่ามีความสอดคล้องหรือขัดแย้งกันหรือไม่ ในกรณีที่มีความคล้ายคลึงกันจะนำเอาข้อมูลที่ได้มาทำการสรุปผลซึ่งจะเป็นข้อมูลที่มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือมากที่สุด เนื่องจากมีความคิดเห็นที่ไปในทิศทางเดียวกัน

3.5.2 การตรวจสอบข้อมูลในชั้นทุติยภูมิ เป็นการนำเอาข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้า จากทางบทความทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาใช้ทำการวิเคราะห์ ซึ่งจะนำเอาข้อมูลที่มีความเกี่ยวข้องกับงานวิจัย เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้กับงานวิจัย

3.5.3 การตรวจสอบข้อมูลในชั้นปฐมภูมิ เป็นการสัมภาษณ์และสังเกตควบคู่กันไปจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก เมื่อนำข้อมูลจากทั้ง 2 ส่วนมาวิเคราะห์ร่วมกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น