

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

ในบทนี้ ผู้วิจัยจะกล่าวถึง ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย กรอบแนวคิดการวิจัย ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่าง สมมติฐานการวิจัย เครื่องมือในการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล และระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัย ได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการวิจัยขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยดังต่อไปนี้

1. กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย เป็นขั้นตอนของการนำเอาตัวแปรและประเด็นที่ต้องการทำวิจัยมาเชื่อมโยงกับแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในรูปของคำบรรยาย แบบจำลองแผนภาพเพื่อใช้เป็นกรอบในการกำหนดขอบเขตของการวิจัย การพัฒนาเครื่องมือในการวิจัย รูปแบบการวิจัย ตลอดจนวิธีการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล
2. กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยได้พิจารณาและตัดสินใจว่า ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ เป็นผู้ใด พร้อมกับได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา จากประชากรทั้งหมดด้วย
3. เลือกกลุ่มตัวอย่าง เมื่อตัดสินใจได้แล้วว่า ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือผู้ใด ผู้วิจัย ได้พิจารณาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่สามารถแทน (Represent) ประชากรทั้งหมด
4. กำหนดคำถามการวิจัย และสมมติฐานการวิจัย เมื่อได้กลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยได้กำหนดคำถามการวิจัย อันเป็นเสมือนกรอบการทำงาน (Framework) ของงานวิจัย โดยรวม และจากคำถามการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัย อันเป็นปัจจัยที่กำหนดแนวทางการวิจัยว่าต้องการผลด้านใด เพื่อพิสูจน์สิ่งใด
5. สร้างเครื่องมือในการวิจัย เมื่อทราบว่าจะศึกษาสิ่งใดแล้ว ผู้วิจัยได้ออกแบบเครื่องมือเพื่อรวบรวมข้อมูลทั้งหมดที่จำเป็น อันจะนำมาใช้เพื่อพิสูจน์สมมติฐานการวิจัย และตอบคำถามการวิจัยในที่สุด
6. วิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัย ก่อนที่จะสามารถพิสูจน์สมมติฐานการวิจัยและตอบคำถามการวิจัย ได้ นั้น ผู้วิจัยต้องวิเคราะห์ข้อมูลดิบที่ได้จากการวิจัย โดยอาศัยเครื่องมือทางสถิติ ที่เหมาะสม ซึ่งช่วยแปลงข้อมูลดิบที่ได้จากการวิจัย เป็นข้อมูลที่มีหลักเกณฑ์สนับสนุน อันสามารถพิสูจน์

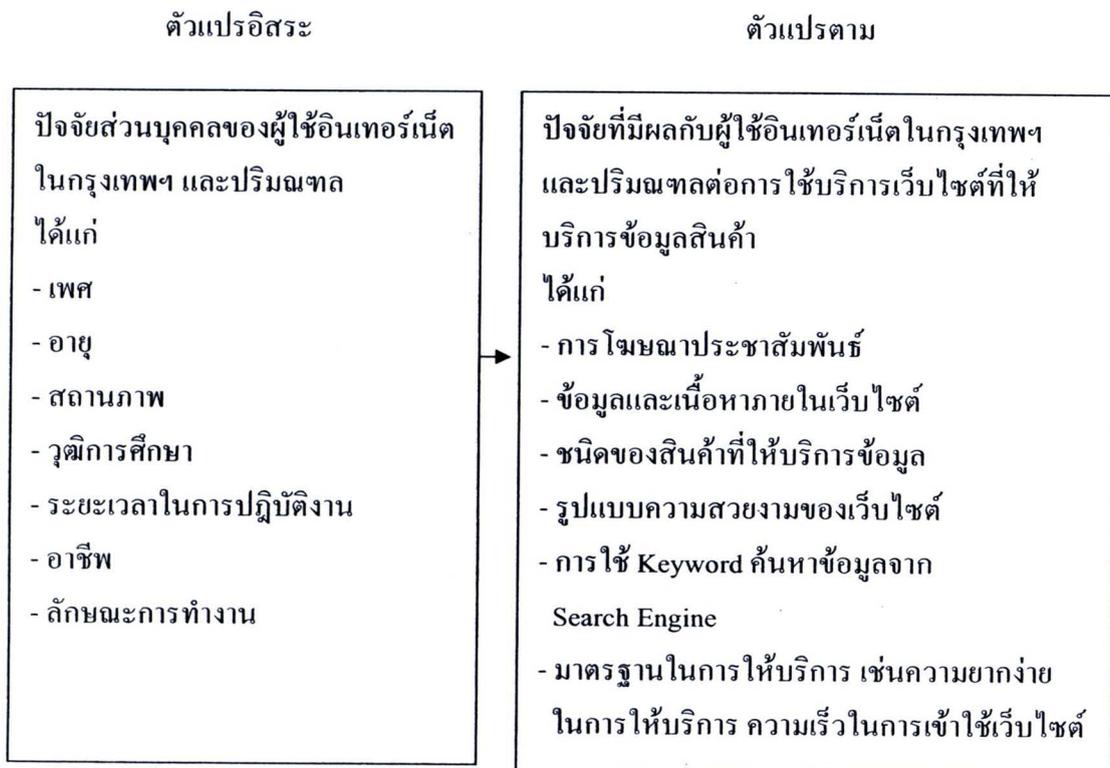


สมมติฐานการวิจัย และตอบคำถามการวิจัยในที่สุด

7. สรุปผล และเรียบเรียงรายงานวิจัย นำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลในหัวข้อต่างๆมา ประเมินผลหาสาเหตุความเกี่ยวข้องกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาเว็บไซต์ที่ให้บริการข้อมูลสินค้า ศึกษาหาข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ที่ช่วยในการสนับสนุนแนวคิดทฤษฎีที่ได้จากการวิจัยมาใช้ในการสรุปผลการวิจัย นำข้อมูลตั้งแต่ขั้นต้นตอน กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เลือกกลุ่มตัวอย่าง กำหนดคำถามการวิจัย สร้างเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัย มาเรียบเรียงรายงานการวิจัย

3.2 กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมากำหนดกรอบเนื้อหาซึ่งประกอบด้วยตัวแปรและการระบุนความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสำหรับการวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาเว็บไซต์ที่ให้บริการข้อมูลสินค้า ดังภาพที่ 3.1



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาเว็บไซต์ที่ให้บริการข้อมูลสินค้า

3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากข้อจำกัดด้านเวลา การศึกษาครั้งนี้ จึงมีประชากรคือ “ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” ซึ่งนับว่ามีจำนวนมาก และมีความหลากหลายเพียงพอที่จะแทน (represent) ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั่วประเทศ

สำหรับกลุ่มตัวอย่างนั้น มีขนาดคือ 400 คน ตามหลักการของนักสถิติชาวญี่ปุ่น คือ “ทาโร ยามานะ” ซึ่งเสนอว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เพียงพอที่จะให้ความเชื่อมั่นที่ \pm ร้อยละ 5 เมื่อประชากรผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครมีมากกว่า 4,000,000 ราย คือ 400 ราย (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2009 :2)

3.4 การสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างคือการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ที่มีความสามารถเป็นตัวแทนประชากรทั้งหมดของงานวิจัย (Taro Yamane. 1967, Elementary Sampling Theory)

ในงานวิจัยชิ้นนี้ ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างในลำดับแรกสุดโดยอาศัยวิธีกำหนดโควตา (Quota Sampling) ซึ่งก็คือการกำหนดพื้นที่หรือขอบเขตหนึ่ง ๆ ในการเลือกประชากรที่จะมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง และการกำหนดจำนวนประชากรจากพื้นที่นั้น ๆ ที่จะเลือกมาเป็นกลุ่มตัวอย่างด้วย (Taro Yamane. 1967, Elementary Sampling Theory)

พื้นที่ที่ผู้วิจัยเลือกคือ ห้างสรรพสินค้าสรรพสินค้าตามจุดต่าง ๆ กระจายทั่วเขตกรุงเทพมหานคร คือ ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลชิดลม ห้างสรรพสินค้าบุญครอง ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลปิ่นเกล้า ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลพระรามสาม ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลพระรามสอง ห้างสรรพสินค้าเอ็มโพเรียม ห้างสรรพสินค้าซีคอนสแควร์ ห้างสรรพสินค้าฟิวเจอร์พาร์ครังสิต ห้างสรรพสินค้าฟิวเจอร์พาร์ครังสิต ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์งามวงศ์วาน ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์บางกะปิ และห้างสรรพสินค้าแพลตินัม รวมทั้งหมด 12 แห่ง

สาเหตุที่เลือกห้างสรรพสินค้าเป็นแหล่งในการเลือกกลุ่มตัวอย่างนั้น เป็นเพราะผู้ที่มาใช้บริการจากห้างสรรพสินค้าต่าง ๆ มีจำนวนมาก มีความหลากหลายทางด้านประชากรศาสตร์และสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม (Social-Economic Status) อีกทั้งยังพอจะมีเวลาให้ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามและได้อธิบายแบบสอบถามเป็นรายบุคคลด้วย

ห้างสรรพสินค้าทั้ง 12 แห่ง ที่เลือกมานั้น เป็นห้างสรรพสินค้าที่อยู่ในจุดต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล และเป็นห้างสรรพสินค้าที่ผู้วิจัยสังเกตว่าเป็นสถานที่ที่ผู้คนนิยมไปใช้บริการ

สำหรับจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับเลือกจากห้างสรรพสินค้าแต่ละแห่งนั้น ผู้วิจัยได้กำหนดโควตาไว้แห่งละ 40 ราย รวม 480 ราย ซึ่งผู้วิจัยได้ทำวิจัยเพิ่มจากจำนวนกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการ (400 ราย) มา 80 ราย เพื่อที่จะสามารถเลือกแบบสอบถามได้

การสุ่มกลุ่มตัวอย่างลำดับถัดมา คือ การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenient Sampling) คือประชากรทุกรายที่มีคุณสมบัติเหมาะสม (ที่นี้คือผู้ที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต) มีสิทธิ์ได้รับเลือก (สมศักดิ์ ศรีสันติสุข. 2538 ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ ภาควิชาสังคมวิทยา และมานุษยวิทยา)

ผู้วิจัยใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวกในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง 40 ราย จากประชากรทั้งหมดที่ใช้บริการในห้างสรรพสินค้าแต่ละแห่ง โดยเลือกผู้ที่มีรับข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์ต่าง ๆ และเต็มใจทำแบบสอบถาม

3.5 สมมติฐานการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาเว็บไซต์ที่ให้บริการข้อมูลสินค้า” นี้ คำถามการวิจัย ซึ่งก็คือ ปัญหาเบื้องต้นที่ทำให้เกิดงานวิจัยชิ้นนี้ มีดังต่อไปนี้

1. ปัจจัย และองค์ประกอบใดที่ส่งผลต่อความสนใจ ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในการเข้าใช้บริการเว็บไซต์ที่ให้บริการข้อมูลสินค้า
2. ผู้คนที่มีลักษณะที่ต่างกัน จะมีสนิยมในรูปแบบลักษณะของเว็บไซต์ ต่างกันหรือไม่

จากคำถามทั้งสองข้อนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัย ซึ่งจำเป็นต้องได้รับการทดสอบไว้ดังนี้ “ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต มีผลต่อความนิยมต่อลักษณะของเว็บไซต์” โดยมีสมมติฐานย่อย ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1

1.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ในด้านเพศของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต มีผลต่อความนิยมต่อลักษณะของเว็บไซต์

1.2 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ในด้านเพศของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต ไม่มีผลต่อความนิยมต่อลักษณะของเว็บไซต์

สมมติฐานที่ 2

2.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ในด้านอายุของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต มีผลต่อความนิยมต่อลักษณะของเว็บไซต์

2.2 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ในด้านอายุของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต ไม่มีผลต่อความนิยมต่อลักษณะของเว็บไซต์

สมมติฐานที่ 3

3.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ในด้านวุฒิการศึกษาของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต มีผลต่อความนิยมต่อลักษณะของเว็บไซต์

3.2 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ในด้านวุฒิการศึกษาของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต ไม่มีผลต่อความนิยมต่อลักษณะของเว็บไซต์

สมมติฐานที่ 4

4.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ในด้านสายงานของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต มีผลต่อความนิยมต่อลักษณะของเว็บไซต์

4.2 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ในด้านสายงานของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต ไม่มีผลต่อความนิยมต่อลักษณะของเว็บไซต์

สมมติฐานทั้งสี่ชุดนี้ จะได้รับการพิสูจน์สนับสนุนหรือขัดแย้ง จากผลการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยจะรวบรวมจากกลุ่มเป้าหมายต่อไป

3.6 เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้เก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม “แบบสำรวจปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาเว็บไซต์ที่ให้บริการข้อมูลสินค้า” (ภาคผนวก) ซึ่งผู้วิจัยได้ออกแบบขึ้นเป็นตัวเลือก (Multiple Choices) เพื่อให้ผู้ตอบเลือกตอบสิ่งที่ตรงกับความจริงหรือความคิดของผู้ตอบมากที่สุด

แบบสอบถามชุดนี้ ประกอบด้วยส่วนย่อยสามส่วน ส่วนแรกเป็นคำถามเพื่อรวบรวมข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ต่อเดือน และสถานภาพสมรส

ส่วนที่สองของแบบสอบถาม เป็นคำตอบเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการใช้งานอินเทอร์เน็ต เช่น ความถี่ และระยะเวลา สถานที่ใช้อินเทอร์เน็ต

ส่วนที่สามของแบบสอบถาม เป็นคำตอบเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะความพึงพอใจของเว็บไซต์ และการใช้เสิร์ชเอ็นจิน

ลักษณะของเว็บไซต์ที่กลุ่มตัวอย่างสนใจเข้าชมอยู่เสมอ

คำถามในส่วนที่สามนี้ แบ่งเป็นสามประเภทคือ

1. คำถามที่ให้เลือกคำตอบเดียว คือ คำถามเกี่ยวกับลักษณะการใช้งานอินเทอร์เน็ต
2. คำถามที่ผู้ตอบต้องเรียงลำดับคือคำถามที่ให้ผู้ตอบเรียงลำดับตัวเลือกจากลำดับที่ 1 ถึง 3 ได้แก่ คำถามเกี่ยวกับสื่อที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเว็บไซต์ (ข้อ 3 ในส่วนที่ 3 ของแบบสอบถาม)

คำถามเกี่ยวกับสาเหตุการเข้าชมเว็บไซต์หนึ่ง ๆ (ข้อ 4 ส่วนที่ 3) และคำถามเกี่ยวกับสาเหตุที่ไม่ชอบเว็บไซต์ (ข้อ 5 ส่วน 3)

นอกจากนี้ ยังมีคำถามเรียงลำดับที่เป็นคำถามปลายเปิด คือ คำถามเกี่ยวกับเว็บไซต์ที่กลุ่มตัวอย่างชื่นชอบและเข้าชมเป็นประจำ (ข้อ 6 ส่วน 3) ที่ผู้วิจัยเปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างตอบคำถามได้ตามที่ตนคิด

3. คำถามที่จัดอันดับความพึงพอใจโดยใช้ Likert Scale 5 อันดับ (ในส่วนที่ 3 ของแบบสอบถาม)

คำถามที่ผู้ตอบสามารถเลือกได้หลายคำตอบ ได้แก่ คำถามเกี่ยวกับลักษณะของเว็บไซต์ที่กลุ่มตัวอย่างสนใจเข้าชมอยู่เสมอ (ข้อ 7 ส่วน 3) และคำถามเกี่ยวกับ

ประเภทสินค้าที่ใช้เสิร์ชเอ็นจินค้นหาข้อมูล (ข้อ 3 ส่วน 3)

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถามชุดนี้ โดยได้ให้กลุ่มบุคคลต่าง ๆ อ่าน แล้วถามความเข้าใจ ซึ่งทุกรายที่อ่านแบบสอบถามนี้มีความเข้าใจตรงกัน

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้หาค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability) โดยการทำการทดสอบนำร่อง (Pilot Test) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่างจริง ซึ่งก็คือ 40 ราย ซึ่งจะไม่ใช้ในการสำรวจจริง และเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 40 รายนี้โดยอาศัยแบบสอบถามชุดดังกล่าว

เมื่อได้ผลแล้ว ผู้วิจัยนำผลที่ได้ไปหาค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability) โดยอาศัยโปรแกรม SPSS ซึ่งได้ผลเป็น 0.74 ซึ่งมากกว่า 0.5 จึงสามารถอนุมานได้ว่า “แบบสอบถามชุดนี้มีความน่าเชื่อถือ” คือสามารถทำให้ผู้ตอบทุกรายเข้าใจคำถามต่าง ๆ ได้ตรงกัน และสามารถให้วัดค่าที่ต้องการได้ (Jump, N. 1978. Psychometric Theory. 2 nd. Ed., New York: McGraw Hill.)

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลหรือผลที่ได้จากการสำรวจ (เลือกคำตอบจากกลุ่มตัวอย่างเพียง 400 ราย จาก 480 ราย แบบสุ่มตามสะดวก) จะถูกนำไปวิเคราะห์หาค่าทางสถิติต่าง ๆ ดังนี้

1. ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเฉลี่ยเป็นค่าที่เป็นค่ากลาง สามารถใช้แสดงได้ว่า โดยเฉลี่ยแล้ว ค่าของสิ่งหนึ่ง ต่อกลุ่มตัวอย่างหนึ่ง ๆ เป็นเท่าไร

2. ค่าฐานนิยม (Mode) ค่าฐานนิยม เป็นดัชนีวัดความถี่ (Frequency) ของสิ่งหนึ่ง ๆ คือแสดงว่า ค่าใดเป็นค่าที่แสดงหรือตอบโดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่

3. ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) และระดับความมีนัยยะสำคัญทางสถิติ (t-Test) ค่าสหสัมพันธ์ (r) เป็นค่าแสดงความสัมพันธ์ระหว่างสองตัวแปร (ตัวแปรต้นและ

ตัวแปรตาม) ค่าสหสัมพันธ์แบ่งเป็นสามกรณีคือ

3.1 ค่าสหสัมพันธ์มากกว่า 0 ($r > 0$) แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองแปรผันตามกัน

3.2 ค่าสหสัมพันธ์น้อยกว่า 0 ($r < 0$) แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองแปรผกผันกัน

3.3 ค่าสหสัมพันธ์เป็น 0 ($r = 0$) แสดงว่า ตัวแปรทั้งสอง ไม่มีความสัมพันธ์ต่อกัน

ก่อนสรุปความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปร ต้องมีการหาค่านัยยะสำคัญทางสถิติ ค่าที่ได้ ต้องเป็นบวก

เมื่อเสร็จสิ้นในส่วนของการวิเคราะห์ผลการวิจัยแล้ว ค่าต่าง ๆ ที่ได้ จะถูกวิเคราะห์ และสรุปเป็นสาระสำคัญต่อไป

3.8 ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย

ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยสรุปได้ดังตารางที่ 3.1



ตารางที่ 3.1 ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย	ระยะเวลา (เดือน)							
	1	2	3	4	5	6	7	8
กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย	↔							
กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	↔↔							
เลือกกลุ่มตัวอย่าง	↔↔							
สมมติฐานการวิจัย		↔↔↔↔						
สร้างเครื่องมือในการวิจัย				↔↔↔				
รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัย					↔↔↔↔↔			
สรุปผล และเรียบเรียงรายงานวิจัย						↔↔↔↔↔↔↔		