

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การดำเนินงานการศึกษาเรื่อง ผลกระทบของความเชื่อในการไว้วางใจในพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของเว็บไซต์สิรินดาสตอรี่ที่มีต่อเจตนาในการไว้วางใจ มีวิธีดำเนินการศึกษา ดังนี้

ขั้นตอนการดำเนินงาน

การศึกษาครั้งนี้ มีขั้นตอนการดำเนินงาน 5 ขั้นตอน ดังนี้

1) รวบรวมข้อมูลเบื้องต้น

ทำการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยจากหนังสือ และทำการสืบค้นจากเว็บไซต์ ตลอดจนรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเว็บไซต์สิรินดาสตอรี่จากการสอบถามเจ้าของและผู้ให้บริการเว็บไซต์

2) สร้างแบบสอบถาม

ทำการสร้างแบบสอบถามเพื่อสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับความเชื่อในการไว้วางใจ (Trusting Belief) แยกตามองค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน อันได้แก่ ความมีประสิทธิภาพ (Competence) ความหวังดี (Benevolence) และความซื่อสัตย์ (Integrity) และสอบถามเกี่ยวกับระดับเจตนาในการไว้วางใจ (Trusting Intention)

3) เก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้เข้าชมเว็บไซต์ สิรินดาสตอรี่โดยทำการเก็บแบบสอบถามออนไลน์ผ่านเว็บไซต์สิรินดาสตอรี่และผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

4) วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามโดยใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติอนุมาน (Inferencial Statistics) ด้วยโปรแกรมวิเคราะห์สถิติ SPSS และสรุปผลการศึกษา

5) จัดทำและนำเสนอรายงาน

จัดทำผลการศึกษารูปแบบรายงานและนำเสนอรายงาน

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้ สนใจศึกษาถึงความไว้วางใจต่อเว็บไซต์สิรินดาสตอรี่ โดยศึกษาความเชื่อในการไว้วางใจ (Trusting Belief) และเจตนาในการไว้วางใจ (Trusting Intention) ดังต่อไปนี้

1) ความเชื่อในการไว้วางใจ (Trusting Belief)

1.1) ความมีประสิทธิภาพ (Competence) ด้านการจัดการ ดังนี้

- เว็บไซต์มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- เว็บไซต์มีการดำเนินนโยบายตามที่ได้แจ้งไว้อย่างเคร่งครัด
- เว็บไซต์มีการให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพ

และสม่ำเสมอ

- เว็บไซต์ปฏิบัติสอดคล้องกับข้อกำหนด

1.2) ความหวังดี (Benevolence) ด้านข้อมูล ดังนี้

- เว็บไซต์นำเสนอสิ่งที่อยู่ในความสนใจของผู้ใช้บริการมากที่สุด
- ข้อมูลและความคิดเห็นในเว็บไซต์สามารถชี้แนะเมื่อผู้บริการ

ต้องการข้อมูลเพื่อการตัดสินใจได้

- เว็บไซต์ใส่ใจในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

มากกว่าความต้องการของเจ้าของเว็บไซต์

1.3) ความซื่อสัตย์ (Integrity) ของผู้ให้ข้อมูลและเว็บไซต์ โดยในที่นี้

ผู้ให้ข้อมูล หมายถึง นักเขียนที่นำผลงานมาเผยแพร่ ตลอดจนผู้อ่านและนักวิจารณ์ที่ได้แสดงความคิดเห็นในเว็บไซต์ ดังนี้

- เว็บไซต์นำเสนอข้อเท็จจริง
- เว็บไซต์มีภาพลักษณ์ที่แสดงถึงความซื่อสัตย์
- เว็บไซต์มีความรับผิดชอบต่อข้อมูลและความคิดเห็นที่ได้

นำเสนอไว้

2) เจตนาในการไว้วางใจ (Trusting Intention) ของผู้ให้บริการ ดังนี้

- ผู้ให้บริการยินดีปฏิบัติหากพบคำแนะนำจากเว็บไซต์
- ผู้ให้บริการยินดีให้ข้อมูลเพิ่มเติมเมื่อได้รับการร้องขอจาก

เว็บไซต์

- หากมีการตัดสินใจซื้อ ผู้ใช้บริการจะใช้ข้อมูลจากเว็บไซต์เพื่อประกอบ การตัดสินใจ

ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย ที่ใช้บริการเว็บไซต์สิรินดาสตอรี่ ซึ่งในที่นี้ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้ กำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 200 ราย เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงกำหนดขนาดตัวอย่างโดยอ้างอิงจากตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของ Seymour Sudman (กฤษณี รื่นรมย์, 2551:187) และใช้วิธีการเลือกตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 200 ราย ด้วยแบบสอบถาม โดยเก็บแบบสอบถามออนไลน์ผ่านเว็บไซต์สิรินดาสตอรี่และทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การสร้างเครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลในการศึกษานี้ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายรับต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการเว็บไซต์สิรินดาสตอรี่ ได้แก่ วัตถุประสงค์ และ ความถี่ในการใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความเชื่อในการไว้วางใจ (Trusting Belief) ต่อเว็บไซต์สิรินดาสตอรี่แยกตามองค์ประกอบ 3 องค์ประกอบ อันได้แก่ ความมีประสิทธิภาพ (Competence) ความหวังดี (Benevolence) และความซื่อสัตย์ (Integrity)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับเจตนาในการไว้วางใจ (Trusting Intention) ต่อเว็บไซต์สิรินดาสตอรี่

ตัวแปรในการศึกษา

ตัวแปรที่สนใจในการศึกษาค้างนี้ ประกอบด้วย

1) ตัวแปรต้น คือ องค์ประกอบของความไว้วางใจที่เกิดจากความเชื่อ (Trusting Belief) อันได้แก่

1.1) ความมีประสิทธิภาพ (Competence)

1.2) ความหวังดี (Benevolence)

1.3) ความซื่อสัตย์ (Integrity)

2) ตัวแปรตาม คือ เจตนาในการไว้วางใจ (Trusting Intention)

สมมติฐานในการศึกษา

องค์ประกอบของความเชื่อในการไว้วางใจ (Trusting Belief) ในพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ทั้ง 3 ด้าน อันได้แก่ ความมีประสิทธิภาพ (Competence) ความหวังดี (Benevolence) และความซื่อสัตย์ (Integrity) มีผลต่อเจตนาในการไว้วางใจ (Trusting Intention) สำหรับเว็บไซต์สิรินดาสตอรี่

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติดังนี้

1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้มาตราวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) (Zikmund William G., 1997 อ้างอิงในฉัฐสพันธ์ เผ่าพันธุ์, 2551:50) ในการกำหนดระดับความคิดเห็น และหลักเกณฑ์การแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ยดังนี้

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

สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมาย ได้กำหนดไว้โดยใช้มาตราวัดตัวแปรที่ต้องการวิเคราะห์ มาแบ่งเป็นช่วงเท่าๆ กัน ตั้งแต่ 1-5 คะแนน ซึ่งค่าเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลความหมาย ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมายจัดอยู่ในอันดับ
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

ในการศึกษาครั้งนี้ระดับความคิดเห็นมีค่าเท่ากับระดับความเชื่อและเจตนาในการไว้วางใจ โดยหากมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด หมายถึง มีระดับความเชื่อและเจตนาไว้วางใจมากที่สุดด้วยเช่นกัน

2) สถิติเชิงอนุมาน (Inferencial Statistics)

2.1) การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (T-Test) เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความไว้วางใจเฉลี่ยในกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถาม 2 กลุ่ม โดยในการศึกษาครั้งนี้แบ่งผู้ตอบแบบสอบถามออกเป็นกลุ่ม โดยจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม อันได้แก่ อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งนี้ใช้จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่มอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยให้แต่ละกลุ่มมีจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามใกล้เคียงกัน และโดยจำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการเว็บไซต์สินคาสตอร์รี่ของผู้ตอบแบบสอบถาม อันได้แก่ วัตถุประสงค์และความถี่ในการใช้บริการ

2.2) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว (One-Way ANOVA : F-Test) เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความไว้วางใจเฉลี่ยในกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยในการศึกษาครั้งนี้แบ่งผู้ตอบแบบสอบถามออกเป็นกลุ่ม โดยจำแนกข้อมูลทั่วไปอื่นๆ อันได้แก่ อาชีพและรายรับต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งนี้ใช้จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยให้แต่ละกลุ่มมีจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามใกล้เคียงกัน เช่นเดียวกันกับการแบ่งกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามโดยอายุ

2.3) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของความเชื่อในการไว้วางใจ (Trusting Belief) ทั้ง 3 ด้าน

อันได้แก่ ความมีประสิทธิภาพ (Competence) ความหวังดี (Benevolence) และความซื่อสัตย์ (Integrity) กับเจตนาในการไว้วางใจ (Trusting Intention) โดยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ซึ่งจะมีค่าระหว่าง -1 ถึง 1

ความหมายของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)

- ค่า r เป็นบวก และมีค่าใกล้ 1 หมายถึง ตัวแปรต้นและตัวแปรตาม มีความสัมพันธ์กันมากและมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
- ค่า r เป็นลบ และมีค่าใกล้ -1 หมายถึง ตัวแปรต้นและตัวแปรตาม มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม
- ค่า r มีค่าเข้าใกล้ 0 หมายถึง ตัวแปรต้นและตัวแปรตาม มีความสัมพันธ์กันน้อย
- ค่า $r = 0$ หมายถึง ตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ไม่มีความสัมพันธ์กัน

กำหนดการแปลผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2541) อ้างอิงใน เพชรรัตน์ มีสมบูรณ์พูนสุข, 2552:34) ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ระดับความสัมพันธ์
0.91-1.00	มีความสัมพันธ์สูงมาก
0.71-0.90	มีความสัมพันธ์สูง
0.31-0.70	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
0.01-0.30	มีความสัมพันธ์ต่ำ
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์

2.4) การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบขององค์ประกอบของความเชื่อในการไว้วางใจ (Trusting Belief) ที่มีผลต่อเจตนาในการไว้วางใจ (Trusting Intention) โดยตัวแปรต้น คือ องค์ประกอบทั้ง 3 ด้านของความไว้วางใจที่เกิดจากความเชื่อ (Trusting Belief) อันได้แก่ ความมีประสิทธิภาพ (Competence) ความหวังดี (Benevolence) และความซื่อสัตย์ (Integrity) และตัวแปรตาม คือ เจตนาในการไว้วางใจ (Trusting Intention)

ระยะเวลาในการดำเนินการ

การศึกษาครั้งนี้ ใช้เวลาศึกษาทั้งหมด ตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน 2553 ถึง สิงหาคม 2554
และระยะเวลาในการรวบรวมแบบสอบถาม ตั้งแต่ กุมภาพันธ์ 2554 ถึง มีนาคม 2554



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved