

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

การดำเนินงานการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในคำแนะนำจากเว็บบอร์ดบลูแพลเน็ตและการตัดสินใจท่องเที่ยวของผู้ใช้เว็บ มีวิธีดำเนินการศึกษา ดังนี้

ขั้นตอนการดำเนินงาน

การศึกษานี้ มีขั้นตอนการดำเนินงาน 5 ขั้นตอน ดังนี้

1) รวบรวมข้อมูลเบื้องต้น

ทำการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยจากหนังสือ และทำการสืบค้นจากเว็บไซต์

2) สร้างแบบสอบถาม

ทำการสร้างแบบสอบถามเพื่อสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความไว้วางใจ (Trust) ในคำแนะนำจากเว็บบอร์ดบลูแพลเน็ต (BluePlanet) การทำตามคำแนะนำของผู้ใช้เว็บ และสอบถามเกี่ยวกับเหตุผลประกอบการตัดสินใจ โดยทดสอบแบบสอบถามที่สร้างขึ้นกับพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ฝ่ายปฏิบัติการเครือข่าย เขต 1 ภาค 1 ที่เคยใช้บริการเว็บบอร์ดบลูแพลเน็ต (BluePlanet) อย่างน้อย 1 ครั้ง จำนวน 30 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ทดสอบแบบสอบถามมีปัญหาการทำความเข้าใจความหมายของตัวแปรสำหรับวัดระดับความคิดเห็นที่แปลเป็นภาษาไทยแล้ว จึงทำการปรับปรุงแบบสอบถามโดยกำกับตัวแปรในภาษาอังกฤษไว้คู่กันเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจความหมายของตัวแปรต่างๆ ดียิ่งขึ้น

3) เก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้เข้าชมเว็บบอร์ดบลูแพลเน็ต (BluePlanet) โดยทำการเก็บแบบสอบถามออนไลน์ผ่านเว็บบอร์ดบลูแพลเน็ต (BluePlanet) และผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

4) วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล

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

5) จัดทำและนำเสนอรายงาน

จัดทำผลการศึกษาในรูปแบบรายงานและนำเสนอรายงาน

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงความความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในคำแนะนำจากเว็บบอร์ดบลูแพลเน็ต (BluePlanet) และการตัดสินใจท่องเที่ยวของผู้ใช้เว็บ โดยศึกษาองค์ประกอบของความไว้วางใจ (Trust) ในคำแนะนำจากเว็บบอร์ดบลูแพลเน็ต (BluePlanet) โดยอ้างอิงตัวแปรสำหรับวัดระดับความไว้วางใจจากงานวิจัยเกี่ยวกับความไว้วางใจของ Briggs and Burford (2002) ภายใต้อันประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้

- 1) ความน่าเชื่อถือของแหล่งที่มา (Source credibility)
 - คำแนะนำนี้ดูเหมือนว่าได้เตรียมไว้โดยผู้เชี่ยวชาญ
 - คำแนะนำนี้มาจากแหล่งความรู้
 - ฉันไม่ต้องรอคำแนะนำนี้นาน
 - คำแนะนำนี้ดูเหมือนว่าจะเป็นกลางและมีอิสระ
 - การใช้เว็บไซต์นี้ช่วยให้ฉันตัดสินใจได้ถูกต้อง
 - ฉันเชื่อถือคำแนะนำนี้
- 2) ความเกี่ยวข้องกับตนเอง (Personalization)
 - มีการแสดงความคิดเห็นจากผู้ใช้คนอื่นบนเว็บไซต์นี้
 - มีการแนะนำทางเลือกที่หลากหลายหรือวิธีปฏิบัติที่เลือกได้
 - เว็บไซต์นี้ง่ายต่อการใช้
 - ฉันรู้สึกมีส่วนร่วมในวิธีที่เว็บไซต์นี้พยายามหาคำแนะนำที่เหมาะสมให้
 - เว็บไซต์นี้เป็นเว็บไซต์แบบมีปฏิสัมพันธ์ (Interactive)
 - คำแนะนำนี้จัดทำให้เหมาะสมกับฉันเป็นการเฉพาะบุคคล
 - มีการอธิบายการให้เหตุผลเบื้องหลังคำแนะนำนี้แก่ฉัน
 - เว็บไซต์นี้เสนอโอกาสให้มีการติดต่อกับบุคคล (ทางโทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น)
- 3) ความคาดหวังกได้ (Predictability)
 - เว็บไซต์นี้มีแบรนด์ที่มีชื่อเสียงเป็นเจ้าของและมีการแสดงชื่อและโลโก้ของแบรนด์นั้น
 - ฉันเคยใช้เว็บไซต์นี้มาก่อน
 - วิธีการที่เว็บไซต์นี้ดำเนินกระบวนการให้คำแนะนำนั้นสามารถคาดเดาได้

- ฉันมีความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่ผมกำลังหาคำแนะนำอยู่

ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย ที่ใช้บริการเว็บบอร์ดบลูแพลเน็ต (BluePlanet) เพื่อหาข้อมูลคำแนะนำออนไลน์เกี่ยวกับการท่องเที่ยว ซึ่งในที่นี้ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษานี้ กำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 200 ราย เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงกำหนดขนาดตัวอย่างโดยอ้างอิงจากตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของ Seymour Sudman (คุณทลี รื่นรมย์, 2551:187) โดยกำหนดขนาดต่ำสุดที่แนะนำโดย Sudman เนื่องจากการเก็บแบบสอบถามออนไลน์มีข้อจำกัดในการเข้าถึงตัวผู้ตอบแบบสอบถามและใช้วิธีการเลือกตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling)

การเก็บข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

แหล่งข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเว็บบอร์ดบลูแพลเน็ต (BluePlanet) 200 รายด้วยแบบสอบถาม โดยเก็บแบบสอบถามออนไลน์ผ่านทางเว็บบอร์ดบลูแพลเน็ต (BluePlanet) และผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษานี้ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คำถามเพื่อคัดกรองเฉพาะผู้ใช้เว็บที่เคยค้นหาคำแนะนำเกี่ยวกับการท่องเที่ยวจากเว็บบอร์ดบลูแพลเน็ต (BluePlanet)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ความถี่ในการใช้งานเว็บบอร์ดบลูแพลเน็ต (BluePlanet) และการใช้บริการเว็บบอร์ดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวอื่นๆ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความไว้วางใจ (Trust) ในคำแนะนำจากเว็บบอร์ดบลูแพลเน็ต (BluePlanet)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับการทำตามคำแนะนำของผู้ใช้เว็บ และเหตุผลประกอบการตัดสินใจ

ตัวแปรในการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูล

ตัวแปรที่สนใจในการศึกษาค้างนี้ ประกอบด้วย

- 1) ตัวแปรอิสระ คือ องค์ประกอบของความไว้วางใจ (Trust) ได้แก่
 - 1.1) ความน่าเชื่อถือของแหล่งที่มา (Source credibility)
 - 1.2) ความเกี่ยวข้องกับตนเอง (Personalization)
 - 1.3) ความคาดหว้งได้ (Predictability)
- 2) ตัวแปรตาม คือ การกระทำ (Action) ซึ่งในที่นี้หมายถึง การทำตามหรือไม่ทำตามคำแนะนำเกี่ยวกับการท่องเที่ยวจากเว็บบอร์ดบลูแพลเน็ต (BluePlanet) โดยจะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐาน ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งผู้ศึกษาจะนำข้อมูลที่ได้รวบรวมจากแบบสอบถาม มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติดังนี้

- 1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ในการแสดงค่าข้อมูลเป็นร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) และค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูล โดยใช้มาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) (Cooper and Schindler, 2008:308) แบบ 7-point scales ในการวัดระดับความคิดเห็นของผู้ใช้เว็บที่มีต่อตัวแปรซึ่งใช้วัดระดับความไว้วางใจจากงานวิจัยที่ผ่านมา โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับความคิดเห็น เรียงจาก 1 (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง) ถึง 7 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง) ซึ่งในการศึกษาค้างนี้ระดับความคิดเห็นมีค่าเท่ากับระดับความไว้วางใจ โดยหากมีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึง มีความไว้วางใจอย่างยิ่งด้วยเช่นกัน

- 2) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

- 2.1) การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (t-Test) เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความไว้วางใจเฉลี่ยในกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถาม 2 กลุ่ม โดยในการศึกษาค้างนี้แบ่งผู้ตอบแบบสอบถามออกเป็น 2 กลุ่ม โดยจำแนกตามการกระทำของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ กลุ่มที่ทำตามคำแนะนำจากเว็บบอร์ดบลูแพลเน็ต (BluePlanet) และกลุ่มที่ไม่ทำตามคำแนะนำจากเว็บบอร์ดฯ

2.2) การวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability Analysis) เพื่อวัดความสอดคล้องกันของตัวแปรซึ่งใช้วัดระดับความไว้วางใจทั้ง 18 ตัวแปร ตามแนวคิดความไว้วางใจต่อคำแนะนำออนไลน์ (Trust in Online Advice) ของ Briggs and Burford (2002) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ซึ่งจะมีค่าระหว่าง 0 – 1

กำหนดการแปลผลค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) (Zikmund et al., 2010:306) ดังนี้

| ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) | ระดับความสอดคล้อง |
|--|--------------------------|
| 1.00 | มีความสอดคล้องกันสมบูรณ์ |
| 0.81-0.95 | มีความสอดคล้องกันดีมาก |
| 0.71-0.80 | มีความสอดคล้องกันดี |
| 0.60-0.70 | มีความสอดคล้องกันพอควร |
| 0.01-0.59 | มีความสอดคล้องกันต่ำ |
| 0.00 | ไม่มีความสอดคล้อง |

2.3) การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) เพื่อหาคุณสมบัติทางจิตวิทยาของระดับความไว้วางใจ ในเชิงการยืนยันสมมติฐานเกี่ยวกับแบบแผนและโครงสร้างความสัมพันธ์ของข้อมูลเดิมจากแนวคิดความไว้วางใจต่อคำแนะนำออนไลน์ (Trust in Online Advice) โดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบร่วมแบบ Principle Axis Factoring กำหนดให้แต่ละองค์ประกอบมีค่า Eigenvalue มากกว่า 1 และค่า Factor Loading ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ต่อจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 200 ราย เท่ากับ 0.4 (ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์, ออนไลน์, 29 พ.ย. 2554)

2.4) การวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกแบบสองกลุ่ม (Binary Logistic Regression) เพื่อวิเคราะห์ว่าองค์ประกอบที่วิเคราะห์ได้นั้นส่งผลต่อการกระทำ (Action) โดยตัวแปรอิสระคือ องค์ประกอบที่วิเคราะห์ได้ และตัวแปรตามคือ การกระทำ (การทำตามหรือไม่ทำตามคำแนะนำเกี่ยวกับการท่องเที่ยวจากเว็บไซต์บลูแพลเน็ต (BluePlanet)) ซึ่งการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกแบบสองกลุ่ม (Binary Logistic Regression) นี้ เป็นวิธีที่เหมาะสมสำหรับตัวแปรตามที่เป็นตัวแปรเชิงกลุ่ม ที่มีค่าได้เพียง 2 ค่า (Dichotomous Variable) โดยมีวัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระ และนำเสนอการที่วิเคราะห์ได้ไป
ประมาณหรือพยากรณ์ตัวแปรตาม เมื่อกำหนดค่าตัวแปรอิสระ (อุไรวรรณ อมรมิทร, 2546)

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

ระยะเวลาศึกษาทั้งหมด ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2554 ถึง มีนาคม 2555 และ
ระยะเวลาในการรวบรวมแบบสอบถามตั้งแต่ กันยายน 2554 ถึง ตุลาคม 2554