

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “การใช้ประโยชน์ ความคาดหวัง ของผู้ใช้บริการที่มีต่อเว็บไซต์รถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้ศึกษาได้กำหนดรายละเอียดในเรื่องของ วิธีการศึกษา กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล ดังต่อไปนี้

วิธีการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยแบบเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงเจาะลึก (In-depth Interview) และการวิเคราะห์เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง (Documentary Research) โดยนำเสนอผลการศึกษาลักษณะการวิจัยเชิงพรรณนา (Description Research) โดยมีวิธีการและรายละเอียดของวิธีการศึกษา ดังนี้

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาออกเป็น 2 ประเภท คือ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลโดยตรง และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าตำราวิชาการ วารสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

1. ข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเชิงเจาะลึก (In-depth Interview) จากผู้ใช้บริการเว็บไซต์รถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร และเป็นเจ้าของรถยนต์ที่มีเครื่องยนต์ขนาดไม่เกิน 1800 CC รวมทั้งหมด 10 คน แบ่งเป็น หญิง 5 คน ชาย 5 คน
2. ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ค้นคว้าและรวบรวมจากเอกสารต่าง (Document Research) เช่น ตำราวิชาการ บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ทำการศึกษา รวมทั้งข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์ บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ เป็นผู้ใช้บริการเว็บไซต์รถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยวิธีการเลือกสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากผู้ที่เป็นเจ้าของรถยนต์นั่งขนาดไม่เกิน 1800 ซีซี และเป็นผู้ที่เคยใช้บริการเว็บไซต์ รถยนต์ แบ่งเป็น เพศชาย 5 คน เพศหญิง 5 คน รวมทั้งหมด 10 คน ได้แก่

1. กวิน ชัยเลิศ ผู้จัดการฝ่ายไอที บริษัท Ini3 Digital จำกัด
2. จารุณี แสงทับทิม พยาบาล โรงพยาบาลกรุงเทพ
3. ชนิตา ประสมสุข ผู้ดำเนินรายการมันนี่ชาแนล บริษัทแฟมมิลีโนฮาว
4. ชุติภรณ์ รัตนรัตน์ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ บริษัทโพลีพลัส จำกัด
5. ธนยา ใจกว้าง ผู้สื่อข่าวการเมือง บริษัทเนชั่นกรุ๊ป
6. ณัฐศนันท์ ณ ลำปาง พนักงานบริษัทเอกชน บริษัทดิจิทัล เน็ตเวิร์ค จำกัด
7. บดีศร กษมากร พนักงานบริษัทเอกชน บริษัทดามาส ประเทศไทย
8. ชาลี เมธิกุลชนันท์ ผู้อำนวยการฝ่ายออกแบบ บริษัท บี ยู จี สตูดิโอ จำกัด
9. รุจิภาส สมานุหัตถ์ กรรมการผู้จัดการ บริษัท หัวกะทิทิงค์ จำกัด
10. วิญญู ภูกิจวัฒนา นักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1. การสัมภาษณ์แบบเชิงเจาะลึก เป็นการกำหนดคำถามปลายเปิด (Opened-end) เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์แบบเชิงเจาะลึก ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสามารถแสดงความคิดเห็น ความรู้สึกได้อย่างอิสระ
2. เครื่องบันทึกเสียง ที่ผู้วิจัยใช้ในการบันทึกคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูล เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์เนื้อหา และข้อมูลจากเอกสาร วารสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

แนวคำถามในการสัมภาษณ์

แนวคำถามแบบเชิงลึกในการสัมภาษณ์เรื่อง “การใช้ประโยชน์ ความคาดหวัง ของ ผู้ใช้บริการที่มีต่อเว็บไซต์รถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร” แบ่งคำถามออกเป็น 3 ส่วน เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์การศึกษา มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเปิดรับเว็บไซต์รถยนต์

- ก่อนซื้อรถยนต์ท่านมีการเข้าเว็บไซต์รถยนต์ หรือไม่ เข้าไปเพราะอะไร ถ้าไม่เข้าเพราะอะไร
- หลังซื้อรถยนต์ท่านมีการเข้าเว็บไซต์รถยนต์ หรือไม่ เข้าไปเพราะอะไร ถ้าไม่เข้าเพราะอะไร

ส่วนที่ 2 เป็นคำถาม การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากเว็บไซต์รถยนต์

- ก่อนซื้อ มีการนำข้อมูลข่าวสารที่ได้จากเว็บไซต์นำไปช่วยในการตัดสินใจซื้อรถยนต์หรือไม่ เพราะอะไร ถ้านำไปช่วยในการตัดสินใจนำไปใช้ทางด้านใดบ้าง
- หลังซื้อ มีการนำข้อมูลข่าวสารที่ได้จากเว็บไซต์นำไปช่วยในการตัดสินใจซื้อรถยนต์หรือไม่ เพราะอะไร ถ้านำไปช่วยในการตัดสินใจนำไปใช้ทางด้านใดบ้าง

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามความคาดหวังจากเว็บไซต์รถยนต์

- ท่านต้องการอยากได้ข้อมูลข่าวสารเพิ่มจากเว็บไซต์รถยนต์ทางด้านใดบ้าง เพราะอะไร
- ท่านต้องการให้ปรับปรุงรูปแบบการนำเสนอของเว็บไซต์รถยนต์ ทางด้านใดบ้าง เพราะอะไร

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนและวิธีการดังนี้

1. ทำกรอบแนวโครงสร้างคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เก็บข้อมูล และให้อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการเฉพาะบุคคลตรวจ ให้คำแนะนำ แล้วดำเนินการปรับแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการเฉพาะบุคคลก่อนนำไปใช้จริง
2. เดินทางไปสัมภาษณ์เก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง โดยสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว (Face-to-face Interview) ตามแนวโครงสร้างคำถามที่กำหนดไว้ แล้วทำการบันทึกข้อมูลไว้ในเทปบันทึกเสียงเพื่อนำไปถอดความและสรุปประเด็นต่างๆ ตามที่ต้องการต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอ

ในการศึกษาเรื่อง “การใช้ประโยชน์ ความคาดหวัง ของผู้ใช้บริการที่มีต่อเว็บไซต์ รถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร” ครั้งนี้ได้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบถ้วนแล้ว ผู้ศึกษาจะนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องจากนั้นจึงนำมาทำการวิเคราะห์เพื่อตอบปัญหาการศึกษา ประกอบด้วยวิธีการวิเคราะห์จำแนกประเภทข้อมูล การเปรียบเทียบข้อมูล และการตีความข้อมูลโดยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการตีความ (Interpretation) และมีรูปแบบการนำเสนอข้อมูลด้วยการบรรยายเชิงพรรณนา โดยใช้ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อ ทฤษฎีแสวงหาข่าวสารของผู้รับสาร ทฤษฎีเกี่ยวกับการเปิดรับสาร ทฤษฎีความคาดหวังจากสื่อ แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบในการอธิบาย เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย