

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เรื่อง “การใช้บริการสารสนเทศทางเว็บไซต์ กรมพัฒนาธุรกิจการค้าโดยผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการและอุปกรณ์ที่ใช้ในการวิจัยซึ่งประกอบด้วยประชากรที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้มาใช้บริการ ณ สำนักงานจดทะเบียนธุรกิจทั้ง 7 แห่ง ได้แก่

1. สำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 1 อาคารธนาลงกรณ์ทาวเวอร์
2. สำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 2 อาคารถนนพระราม 6
3. สำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 5 และ 7 อาคารปรีชาคอมเพล็กซ์ ถนนรัชดาภิเษก

4. สำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 4 อาคารรวิทย์ ถนนสีลม
5. สำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 6 ถนนศรีนครินทร์ สมุทรปราการ
6. สำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจการค้าจังหวัดปทุมธานี
7. สำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจการค้าจังหวัดนนทบุรี

โดยผู้วิจัยตรวจสอบยอดผู้ใช้บริการ ณ ที่ทำการทั้ง 7 แห่งข้างต้น ย้อนหลัง 3 เดือน คือเดือนกรกฎาคม สิงหาคม กันยายน พ.ศ.2552 มียอดผู้ใช้บริการทั้งสิ้นประมาณ 63,000 ราย

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

ขั้นที่ 1 กำหนดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรโดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครซีและมอร์แกน (พวา พันธุ์เมฆา และสุจิตรา หังสพฤกษ์ 2545: 204) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนไม่น้อยกว่า 382 ราย

ขั้นที่ 2 สุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) แบ่งชั้นตามกลุ่มธุรกิจและทุนจดทะเบียนได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามตารางที่ 3.1

กลุ่มธุรกิจ	แบ่งเป็นทุนจดทะเบียน (ราย)		รวม
	น้อยกว่า 1 ล้านบาท	1 ล้านบาทขึ้นไป	
ขายส่งและขายปลีก	110	106	206
การบริการและการผลิต	112	102	214
รวม	212	208	420

รวบรวมได้ 420 รายซึ่งมากกว่าขั้นต่ำที่กำหนดไว้ตามขั้นตอนที่ 1

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีวิธีการและกระบวนการสร้างตั้งแต่การศึกษาเอกสาร ทฤษฎีแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามขั้นตอนดังนี้

สำหรับขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือมีดังต่อไปนี้

2.1 นำข้อมูลรายละเอียดที่ศึกษาจากทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สารสนเทศบนเว็บไซต์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า มาวิเคราะห์เพื่อใช้ในการสร้างแบบสอบถาม

2.2 สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้บริการสารสนเทศทางเว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้าโดยผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยแบ่งเป็น 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ประเภทของกิจการ เงินทุนจดทะเบียน ตำแหน่งงาน สถานที่ตั้งและระยะเวลาที่เปิดดำเนินงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (check list)

ตอนที่ 2 สภาพการใช้ข้อมูลบนเว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (check list) จำนวน 3 ข้อ และมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 3 การใช้ประโยชน์ข้อมูลบนเว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้า แบ่งเป็น 6 รายการย่อยประกอบด้วย 1) การใช้รายการย่อยภายในหัวข้อ “e-Service” จำนวน 13 ข้อ 2) การใช้รายการย่อยภายในหัวข้อ “บริการกรม” จำนวน 15 ข้อ 3) การใช้รายการย่อยภายในหัวข้อ “กฎหมาย” จำนวน 4 ข้อ 4) การใช้รายการย่อยภายในหัวข้อ “ข่าวประชาสัมพันธ์” จำนวน 6 ข้อ 5) การใช้รายการย่อยภายในหัวข้อ “ถาม-ตอบ” จำนวน 3 ข้อ และ 6) การใช้รายการย่อยภายในหัวข้อ “Link” จำนวน 2 ข้อ แบบสอบถามในตอนที่ 3 เป็นแบบมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด รวมทั้งสิ้นจำนวน 43 ข้อ

ตอนที่ 4 การประเมินรายการสารสนเทศบนเว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้า แบ่งเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านเนื้อหา จำนวน 7 ข้อ 2) ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบของเว็บไซต์ จำนวน 10 ข้อ และ 3) ด้านการใช้ประโยชน์ จำนวน 2 ข้อ แบบสอบถามในตอนที่ 4 เป็นแบบมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด รวมทั้งสิ้นจำนวน 19 ข้อ

ตอนที่ 5 ปัญหาการใช้ข้อมูลบนเว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้าของผู้ประกอบการ แบบสอบถามเป็นแบบมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน 9 ข้อ

ตอนที่ 6 ความต้องการในการใช้บริการข้อมูลต่าง ๆ บนเว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้า แบบสอบถามเป็นแบบมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน 9 ข้อ

2.3 นำแบบสอบถามมาให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วมตรวจพิจารณา แล้วนำมาปรับปรุงแบบสอบถามตามที่เสนอแนะ

2.4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขและปรับปรุงไปเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความถูกต้อง ขอบเขตของเนื้อหา ความเหมาะสมในการใช้ถ้อยคำ สำนวนภาษาและความชัดเจนของคำถามแต่ละข้อ เพื่อหาค่าความตรง (Validity) แล้วผู้วิจัยนำไปปรับปรุงแก้ไขตามที่เสนอแนะ ซึ่งมีผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ดังรายนามต่อไปนี้

2.4.1 รองศาสตราจารย์ชำนาญ เขาวงกิตพิงศ์ ประธานกรรมการประจำสาขาศิลปศาสตร์ รองศาสตราจารย์ประจำสาขาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

2.4.2 อาจารย์ นนทวัฒน์ จันทร์เจริญ คณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์ อาจารย์ประจำคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

2.4.3 อาจารย์ พ.ต.อ.ญาณพล ยั่งยืน ช่วยปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งรองเลขาธิการ คณะกรรมการ ป.ป.ท. สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ

2.5 นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ กล่าวคือ

2.5.1 ปรับภาษาให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจได้ง่าย เช่น เปลี่ยนคำว่า เมนู (menu) เป็นคำว่า รายการ เป็นต้น

2.5.2 เพิ่มตัวเลือก “อื่นๆ” ในข้อคำถามที่อาจมีคำตอบเป็นอย่างอื่น

2.5.3 ให้เพิ่มหน้าจอเว็บไซต์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าแนบพร้อมแบบสอบถามด้วย เพื่อช่วยให้ผู้ตอบแบบสอบถาม นึกภาพออก

2.6 นำแบบสอบถามมาให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจแก้และให้คำแนะนำอีกครั้งแล้วปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาไปจัดพิมพ์ฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.7 นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วไปทดลองใช้ (try out) กับผู้มาจดทะเบียนเพื่อหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจรัชดาภิเษก จำนวน 30 คน ระหว่างวันที่ 28 กันยายน 2552 ถึงวันที่ 2 ตุลาคม 2552 เพื่อตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของเนื้อหา ความเหมาะสมในการใช้ถ้อยคำ สำนวนภาษาและความชัดเจนของข้อความ

2.8 คำนวณหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยวิเคราะห์ค่าอัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) โดยการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปด้านสถิติ ได้ค่าความเที่ยงดังนี้

2.8.1 ตอนที่ 3 ผลการทดสอบความคิดเห็น ด้านการใช้ประโยชน์ข้อมูลบนเว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ค่าสัมประสิทธิ์ของอัลฟา = 0.973

2.8.2 ตอนที่ 4 ผลการทดสอบความคิดเห็น ด้านการประเมินรายการสารสนเทศบนเว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ค่าสัมประสิทธิ์ของอัลฟา = 0.971

2.8.3 ตอนที่ 5 ผลการทดสอบความคิดเห็น ด้านปัญหาการใช้บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ค่าสัมประสิทธิ์ของอัลฟา = 0.961

2.8.4 ตอนที่ 6 ผลการทดสอบความคิดเห็น ด้านความต้องการในการใช้บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ค่าสัมประสิทธิ์ของอัลฟา = 0.914

2.8.5 รวมค่าอัลฟาของแบบสอบถามทั้งหมดเท่ากับ 0.978 ซึ่งแบบสอบถามฉบับนี้มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาสูงกว่า 0.75 ถือว่าเป็นแบบสอบถามที่มีคุณภาพสูง สามารถนำไปเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยต่อไป

2.9 นำผลการหาค่าความเที่ยงเสนออาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณา ได้รับอนุญาตให้ดำเนินการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยจึงทำสำเนาแบบสอบถามจำนวน 450 ชุด แล้วเตรียมเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างโดยแบ่งตามพื้นที่ข้างต้น

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ขอนหนังสือจากสาขาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อขอความอนุเคราะห์จากอธิบดีกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เพื่อเก็บข้อมูลการวิจัย ณ สำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ และขอให้นายทะเบียนประจำสำนักงานทั้ง 7 แห่งเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูล

3.2 ผู้วิจัยเชิญนายทะเบียนประชุม เพื่อชี้แจงขั้นตอนและวิธีการในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ในประเด็นดังต่อไปนี้

3.2.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างไม่ต่ำกว่า 56 รายต่อสำนักงานฯ โดยแบ่งเป็น

- 1) ทุนจดทะเบียนน้อยกว่า 1 ล้านบาท และอยู่ในกลุ่มธุรกิจขายส่ง-ขายปลีกจำนวนไม่น้อยกว่า 14 ราย
- 2) ทุนจดทะเบียนน้อยกว่า 1 ล้านบาท และอยู่ในกลุ่มธุรกิจบริการ-ผลิตจำนวนไม่น้อยกว่า 14 ราย
- 3) ทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 1 ล้านบาทขึ้นไป และอยู่ในกลุ่มธุรกิจขายส่ง-ขายปลีกจำนวนไม่น้อยกว่า 14 ราย
- 4) ทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 1 ล้านบาทขึ้นไป และอยู่ในกลุ่มธุรกิจบริการ-ผลิตจำนวนไม่น้อยกว่า 14 ราย

ทั้งนี้ให้นายทะเบียนทำการรวบรวมจำนวนตัวเลขของแต่ละกลุ่มทุกวัน ซึ่งผู้วิจัยจะทำการโทรศัพท์สอบถามยอดในแต่ละสัปดาห์

3.2.2 ลักษณะกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ คือ เจ้าของกิจการ หรือเจ้าหน้าที่พนักงานที่มาดำเนินการแทนเจ้าของกิจการและต้องเป็นผู้เคยใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ทั้งนี้ยกเว้นพนักงานรับ-ส่งเอกสาร

3.3 ผู้วิจัยมอบแบบสอบถาม ให้กับนายทะเบียน ณ สำนักงานบริการจดทะเบียนทั้ง 7 แห่งด้วยตนเอง โดยเริ่มส่งแบบสอบถามวันที่ 10 ตุลาคม 2552 และติดตามรับแบบสอบถาม กลับคืนด้วยตนเองระหว่างวันที่ 30 ตุลาคม ถึงวันที่ 15 พฤศจิกายน 2552 ซึ่งได้รับแบบสอบถามคืน มาทั้งหมด 420 ฉบับ เมื่อนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์พบว่าแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาเป็น แบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งหมด

4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิเคราะห์โดยใช้ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Method) ลักษณะแบบสอบถามแบบมาตราส่วน (Rating Scales) มาตราวัด 5 ระดับ ผู้วิจัยให้ คะแนนคำตอบตามเกณฑ์ ดังนี้

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

ผู้วิจัยดำเนินการประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปด้าน สถิติ วิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ดังนี้

4.1 ใช้ค่าร้อยละ วิเคราะห์แบบสอบถามตอนที่ 1 ซึ่งเป็นคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

4.2 ใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ภาพรวมของแบบสอบถามตอนที่ 3 ตอนที่ 4 ตอนที่ 5 และตอนที่ 6 ซึ่งเป็นเรื่องการใช้บริการสารสนเทศ การประเมินรายการเนื้อหา ปัญหาการใช้ และความต้องการสารสนเทศบนเว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้าของผู้ประกอบการ

เมื่อรวบรวมข้อมูลแจกแจงความถี่แล้วจะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่ง ระดับการรับรู้ออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้ค่าสถิติคะแนนเฉลี่ยเลขคณิตกำหนดช่วงการวัด (วิเชียร เกตุสิงห์ 2538: 8-11)

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายความว่า มีปัญหาหรือมีความต้องการ มากที่สุด
 ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายความว่า มีปัญหาหรือมีความต้องการ มาก
 ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายความว่า มีปัญหาหรือมีความต้องการ ปานกลาง
 ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายความว่า มีปัญหาหรือมีความต้องการ น้อย
 ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายความว่า ใช้ เห็นด้วย มีปัญหาหรือมีความต้องการ น้อย
 ที่สุด หรือไม่เคยใช้เลย

4.3 ใช้สถิติ T-test วิเคราะห์เปรียบเทียบการใช้บริการสารสนเทศ และปัญหาการใช้
 บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้าของผู้ประกอบการ จำแนกตามตัวแปรกลุ่ม
 ธุรกิจการค้า และขนาดของธุรกิจการค้า