

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายในการศึกษาการพัฒนาแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งกรณีศึกษาธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- 3.1 รูปแบบการวิจัย
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีการดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้เทคนิคการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Method) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire)

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร

ประชากร คือ กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง โดยสุ่มตัวอย่างมาศึกษา โดยวิธีแบบบังเอิญ เนื่องจากไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งกรณีศึกษาธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการกำหนดขนาดตัวอย่างจากการประมาณค่าร้อยละ กรณีไม่ทราบจำนวนประชากร Taro Yamane, 1973: 727-728 (ทาโรยามาเนะ) ดังสูตรต่อไปนี้

สูตร

$$n = \frac{1}{\left(\frac{4e^2}{Z^2}\right)}$$

n	แทน	จำนวนหรือขนาดตัวอย่างที่จะได้จากการคำนวณ
e	แทน	ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ($e = 0.05$)
Z	แทน	ค่าที่ได้จากการเปิดตารางสถิติ Z โดยอาศัยค่าพื้นที่ $\alpha/2$ ได้จากค่าระดับความเชื่อมั่น ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.96

แทนค่า

$$n = \frac{1}{\left(\frac{4(0.05)^2}{1.96^2}\right)}$$

$$= 384.16$$

กลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ มีเท่ากับ 385 คน ผู้วิจัยจะใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 400 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

3.3.1 การสร้างเครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัย คือ แบบสอบถาม ผู้ใช้บริการ ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือโดยมีขั้นตอนดังนี้

(1.1) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากเอกสารและตำราที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบความคิดในการสร้างเครื่องมือ

(1.2) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาถึงรายละเอียดต่าง ๆ เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้

(1.3) ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำมาวิเคราะห์

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้จัดทำ โดยศึกษาจากเอกสารและงานวิจัย อย่างละเอียดแล้วเรียบเรียงขึ้นเอง

3.3.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดวิธีการทดลองเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

(2.1) นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจทาน นำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์

(2.2) นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิ หรือผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรง และความเหมาะสมของเนื้อหาเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้มีความเหมาะสม

(2.3) นำเครื่องปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง โดยเลือกพื้นที่ในการทดลองใช้เครื่องมือที่อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 30 คน จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ผลความเชื่อมั่น 0.936

(2.4) นำเครื่องมือไปใช้ในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง สูตรการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) (บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 96) โดยจัดโคตัวการนำเครื่องมือไปจัดเก็บข้อมูล โดยให้พนักงานจัดส่งถือไปเก็บข้อมูลคนละ 1 ชุด

$$\alpha = \frac{K}{K - \left[1 - \left(\frac{S_1^2}{S_x^2} \right) \right]}$$

โดยที่	α	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาหรือค่าความเชื่อมั่น
	K	แทน	จำนวนข้อของแบบวัดชุดนั้น
	S_1^2	แทน	ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
	S_x^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนรวม

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งกรณีศึกษาธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ผู้วิจัยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามตามทำเลที่ตั้งของกลุ่มลูกค้า และ Supplier ของลูกค้าที่อยู่กระจายตัวทั่วประเทศไทย โดยวิธีแบบบังเอิญ จำนวน 400 ชุด โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูล โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบด้วยตนเอง จากนั้นตรวจสอบความถูกต้อง ลงรหัสและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ ตามวิธีทางสถิติ

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและทำการลงรหัสข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จะทำการประมวลผลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS : Statistical package for the social sciences for windows โดยแยกประเด็นที่ใช้ในการศึกษาเป็นตอน ๆ ดังนี้

1. แบบสอบถามส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และคำนวณค่าความถี่และค่าร้อยละ (Frequency and Percentage)

2. แบบสอบถามส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งกรณีศึกษาธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า โดยการแจกแจง

ความถี่และคำนวณค่าความถี่และค่าร้อยละ T-test และหาค่า Anova ใช้อธิบายการเปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่ง และเปรียบเทียบข้อมูลปัจจัยด้านองค์กรกับคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่ง

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จ SPSS : Statistical package for the social sciences for windows เพื่อหาค่าความถี่และค่าร้อยละวิเคราะห์ โดยการหาค่า \bar{X} ใช้อธิบายค่าเฉลี่ย และหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หาค่า S.D., T-test และ Anova ใช้อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล และใช้ทดสอบสมมุติฐานเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างตัวแปรข้อมูลส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่ง