

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา เรื่องการศึกษาแนวคิดของผู้ประกอบการค้าปลีกต่อผลิตภัณฑ์ เครื่องดื่มชูกำลัง การให้บริการ ระบบโลจิสติกส์ ภูมิศึกษา ผู้ประกอบการค้าปลีก ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลเป็น แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม ข้อมูลและประมวลผลทางสถิติโดยใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยกำหนดวิธีการดำเนินการ วิจัยดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การทดสอบเครื่องมือ
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การที่จะให้งานวิจัยมีประสิทธิภาพสูงสุด และสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้กำหนด ระเบียบวิธีวิจัย ซึ่งประกอบด้วยประชากรกลุ่มตัวอย่าง และขนาดของกลุ่มตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่าง การเก็บ รวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ ประชากรที่ใช้ในการ วิจัยคั้นคว้า คือ ผู้ประกอบการค้าปลีก จำนวน 387 ราย จำนวนประชากรได้มาโดยใช้สูตรของTaro Yamane ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

N คือ จำนวนประชากรที่ศึกษาทั้งหมด

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

e คือ ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ = 0.05

แทนค่า

$$n = \frac{13,658 \text{ ราย}}{1+(13,658)(0.05)^2}$$
$$= 387 \text{ ราย}$$

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

#### 1. ประเภทของเครื่องมือที่ใช้

เครื่องมือที่จะใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามชนิดให้กลุ่มตัวอย่างตอบด้วยตนเอง (Self-administrative Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมาเอง มีขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถามดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเกี่ยวกับกิจกรรมโลจิสติกส์ด้านการบริการลูกค้า เพื่อนำมาเป็นข้อมูลประกอบการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามโดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาเป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้องเกี่ยวกับการใช้ภาษา และเนื้อหาที่ทำการศึกษาวิจัย

3. เมื่ออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแล้ว ผู้วิจัยจะทำการแก้ไขให้เรียบร้อยแล้วนำไปทดสอบ (pre-test) ก่อนที่จะมีการนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจริง

2. โครงสร้างของแบบสอบถาม แบบสอบถามที่ผู้วิจัยจะสร้างขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างนั้น จะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

**ส่วนที่ 1** เป็นข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะผู้ประกอบการค้าปลีกของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำธุรกิจค้าปลีก มีลักษณะเป็นคำถาม แบบเลือกตอบ (Check list)

**ส่วนที่ 2** เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ประกอบการค้าปลีกคุณภาพบริการระบบ โลจิสติกส์ บริษัทโอสถสภา จำกัด ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านเวลาในการจัดส่งที่รวดเร็ว ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการสื่อสารกับฝ่ายจัดส่งสินค้า ด้านความสะดวก และด้านปริมาณสินค้าที่สั่งมีความถูกต้อง โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบ Semantic Differential Scale โดยกำหนดเป็น 5 ระดับ (กฤษณี เวชสาร.2545 : 111) ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องเลือกตอบเพียงคำตอบเดียวที่ตรงกับระดับความคิดเห็นมากที่สุด จากนั้นเพื่อให้สอดคล้องกับระดับการประเมินผลในแบบสอบถามที่มีอยู่ 5 ระดับจึงนำผลรวมของคะแนนทั้งหมดมาหาค่าเฉลี่ย ซึ่งจะใช้คะแนนเฉลี่ยที่ได้จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์ของการพิจารณาแปลความหมายในการวิจัย ซึ่งจัดแบ่งออกเป็น 5 ระดับเช่นกัน สามารถคำนวณได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรรกาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด}-\text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.08 \end{aligned}$$

ระดับที่ 5	หมายถึง มีความคิดเห็นมากที่สุด
ระดับที่ 4	หมายถึง มีความคิดเห็นมาก
ระดับที่ 3	หมายถึง มีความคิดเห็นปานกลาง
ระดับที่ 2	หมายถึง มีความคิดเห็นน้อย
ระดับที่ 1	หมายถึง มีความคิดเห็นน้อยที่สุด

การแปลผลคะแนน ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นใช้บริการท่าเรือกรุงเทพ ของผู้ประกอบการจากแบบสอบถาม ตามเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มีผลต่อการตัดสินใจ มีความคิดเห็นมากที่สุด มีความคิดเห็นมาก มีความคิดเห็นปานกลาง มีความคิดเห็นน้อย และ มีความคิดเห็นน้อยที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับค่าเฉลี่ยออกเป็นช่วงดังต่อไปนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2553: 21)

4.50-5.00	หมายถึง	ผู้ประกอบการค้าปลีกมีความคิดเห็นด้วยระดับมากที่สุด
3.50-4.49	หมายถึง	ผู้ประกอบการค้าปลีกมีความคิดเห็นด้วยระดับมาก
2.50-3.49	หมายถึง	ผู้ประกอบการค้าปลีกมีความคิดเห็นด้วยระดับปานกลาง
1.50-2.49	หมายถึง	ผู้ประกอบการค้าปลีกมีความคิดเห็นด้วยระดับน้อย
1.00-1.49	หมายถึง	ผู้ประกอบการค้าปลีกไม่มีความคิดเห็น

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ประกอบการค้าปลีก ต่อ บริษัทโฮสเทล จำกัด โดยเป็นแบบปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นของตนเองเกี่ยวกับสิ่งที่ต้องปรับปรุงในคุณภาพบริการระบบโลจิสติกส์ ของบริษัทโฮสเทล จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะกำหนดขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลไว้ดังนี้

1. หลังจากสร้างแบบสอบถามและผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญเรียบร้อยแล้ว ก่อนที่ผู้วิจัยจะนำไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริง ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามก่อน ด้วยการนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 387 ราย จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้กลับมาวิเคราะห์ หาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability Coefficient) โดยใช้วิธีการของ Cronbach Alfa และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการคำนวณ พบว่า ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.89 มากกว่า 0.70 ซึ่งเป็นค่าที่สามารถยอมรับได้สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ผู้วิจัยจึงจะนำแบบสอบถามนั้นไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริงต่อไป

2. นำข้อมูลที่ได้มาลงรหัส ตามที่ได้กำหนด รหัสไว้ล่วงหน้าสำหรับ แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed - Ended)

3. การประมวลผลของข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้วจะนำมาบันทึก โดยเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social Sciences หรือ SPSS) ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจะให้ผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด 5 ท่าน มาทำการทดสอบ ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ

1. ผู้วิจัยจะดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและเช็คจำนวนแบบสอบถามให้ครบตามจำนวนที่ต้องการ

2. นำข้อมูลที่ได้มาลงรหัส ตามที่ได้กำหนด รหัสไว้ล่วงหน้าสำหรับ แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed - Ended)

3. การประมวลผลของข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้วจะนำมาบันทึก โดยเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social Sciences หรือ SPSS) ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ มีดังต่อไปนี้

3.5.1 สถิติเชิงพรรณนา ( Descriptive Statistics ) ที่จะนำมาใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังต่อไปนี้

1) การแจกแจงความถี่ ( Frequency ) และค่าร้อยละ ( Percentage ) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามทั้ง 3 ส่วน ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล และความคิดเห็นของผู้ประกอบการค้าปลีกผู้ตอบแบบสอบถาม

2) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( S.D. ) ( t-test ) และ ( F-test ) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 ซึ่งเป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการระบบ โลจิสติกส์ บริษัท โอสดสภา จำกัด โดยผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยที่ได้ โดยการคำนวณจากสูตรดังต่อไปนี้