

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การให้บริการด้านการขนส่งของผู้ประกอบการโลจิสติกส์เซอร์วิสโปรดิวเซอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นงานวิจัยการศึกษาเชิงสังคมศาสตร์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการขนส่งของผู้ประกอบการโลจิสติกส์เซอร์วิสโปรดิวเซอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีระเบียบการวิจัยดังนี้

#### 3.1 วิธีการศึกษา

##### ดำเนินการศึกษา 2 แบบ คือ

1) การศึกษาข้อมูลเอกสาร (Documentary Research) โดยใช้ข้อมูลจาก วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัยและข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตที่เกี่ยวข้องรวมทั้งแนวคิดและผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซึ่งได้มาจากเอกสาร และตำราทางวิชาการต่าง ๆ

2) การวิจัยสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการในการขนส่งสินค้าสินค้าภายในประเทศกับบริษัทที่เป็นผู้ประกอบการโลจิสติกส์เซอร์วิสโปรดิวเซอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร

#### 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้ กลุ่มประชากรที่ศึกษา คือ ตัวอย่าง ผู้ใช้บริการโลจิสติกส์เซอร์วิสโปรดิวเซอร์ด้านการขนส่งสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย โดยระบุสัดส่วนในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยการคำนวณกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนยอมรับได้ที่ 5%

$$n = (Z^2 / 4e^2)$$

โดย

n = Sample size

Z = Confidential Level

e = Sampling error

$$n = (1.96^2 / 4(0.05)^2)$$

$$n = 384.16$$

จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ประมาณ 385 ตัวอย่าง ผู้วิจัยเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเพื่อผิดพลาด รวมทั้งหมด 400 ตัวอย่าง ใช้วิธีการเลือกแบบกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience

Sample) เป็นกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งสินค้าภายในประเทศกับบริษัทที่เป็นผู้ประกอบการ โลจิสติกส์เซอร์วิสโปรดิวเซอร์ในเขตกรุงเทพมหานครจาก 43 บริษัทตามรายชื่อแนบท้ายในภาคผนวก

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโลจิสติกส์ด้านการขนส่งสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ความรวดเร็วในการจัดส่ง ความถูกต้องในการจัดส่ง เทคโนโลยีในด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ความสภาพของพนักงานจัดส่ง ความสภาพของพนักงานรับงานการ ให้บริการ คลอบคลุมพื้นที่ในประเทศ ความเรียบร้อยของหีบห่อสินค้า การให้บริการติดตามสถานะของสินค้า (tracking) การชดใช้ค่าเสียหายกรณีสินค้าสูญหายหรือเสียหายค่าใช้จ่ายการจัดส่ง สภาพรถขนส่งสินค้า ช่องทางการแจ้งรับงาน ระบบความปลอดภัยของการจัดส่งการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้ากรณีการจัดส่งติดปัญหา ความพร้อมในการให้บริการ (อุปกรณ์และบุคลากร) รายการส่งเสริมการขายในระดับใด โดยมีการให้คะแนนดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	มีทักษะมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	มีทักษะมาก
ระดับ 3	หมายถึง	มีทักษะปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	มีทักษะน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	มีทักษะน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่นๆ

### 3.4 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้ทดสอบเครื่องมือโดยนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ หรือ ค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา (Index of Congruency: IOC) ซึ่งมีสูตร ดังนี้ (สิทธิ์ ธีรสรณ์, 2552: 127)

$$IOC = \frac{\sum_{i=1}^N R_i}{N}$$

เมื่อ  $R_i$  คือ ผลรวมของคะแนนของผู้เชี่ยวชาญคนที่  $i$   
 $N$  คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยมีเกณฑ์การตัดสินใจ คือ ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 – 1.00 มีค่าความเที่ยงตรงสูง ส่วนข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ต้องปรับปรุง

เมื่อหาค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือได้แล้ว จึงนำแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบักส์ (Cronbach, 1990: 152) โดยค่าที่ได้จะแสดงถึงความเที่ยงของแบบสอบถามโดยทำการทดสอบกับกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการขนส่งสินค้ากับบริษัท ฮาซเคมีโลจิสติกส์ แมเนจเม้นท์ จำกัด จำนวน 50 ราย ซึ่งงานวิจัยครั้งนี้มีค่าความเที่ยงตรงเท่ากับ 0.841 และได้ นำแบบสอบถามมาแก้ไขอีกครั้งหนึ่ง เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการวิจัยขึ้น

### 3.5 วิธีประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

1. การประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม ใช้โปรแกรม SPSS (The Statistical Package for the Social science)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ในการวิเคราะห์ข้อมูลวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานดังนี้

อธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มประชากร โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่และค่าร้อยละในการวิเคราะห์

วิเคราะห์ปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโลจิสติกส์ด้านการขนส่งสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่และค่าร้อยละในการวิเคราะห์

วิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค และข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้ให้บริการ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่และค่าร้อยละในการวิเคราะห์

ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติแบบไบนอมิเยล (Binomial Test) ในการทำสอบ ณ ระดับนัยสำคัญที่ .05

3. การวิเคราะห์แนวทางในวางนโยบายคุณภาพในการให้บริการขนส่งสินค้าในประเทศจะพิจารณาแนวทางในการให้บริการที่สอดคล้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการขนส่งของผู้ประกอบการผู้ประกอบการโลจิสติกส์เซอร์วิสโปรดอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร และการขจัดปัญหาอุปสรรคในการให้บริการขนส่งสินค้าในประเทศ