

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาและรวบรวมข้อมูลใช้การรวบรวมทั้งข้อมูลทุติยภูมิและปฐมภูมิ โดยการออกแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนประชากรที่ทำการศึกษา โดยผ่านระเบียบวิธีการวิจัยในการหาจำนวน ตัวอย่างและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง รวมถึงการเลือกเก็บข้อมูลและใช้วิธีการทางสถิติในการตรวจสอบสมมติฐานที่ตั้งขึ้นจากข้อมูลที่เก็บรวบรวมดังกล่าว สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษามีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าของบริษัท ไดนามิค ลอจิสติกส์ จำกัด จำนวน 80 ราย ข้อมูลจากสถิติจำนวนลูกค้าเฉลี่ยต่อปี ในปี 2548 ของบริษัท ไดนามิค ลอจิสติกส์ จำกัด (บริษัท ไดนามิค ลอจิสติกส์ จำกัด, 2548)

วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการเลือกการสุ่มตัวอย่างแบบค้ำนึ่งถึงความน่าจะเป็นด้วยวิธีการแบ่งชั้น (stratified random sampling) จากกลุ่มเป้าหมายลูกค้าที่ให้บริการขนส่งสินค้าและคลังสินค้า โดยใช้ตารางของ R.V. Krejcie และ D.W. Morgan ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน .05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 66 ราย (สุวิมล ติรกานันท์, 2546, หน้า 200) และดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (accidental sampling) โดยแบ่งเป็น

ตารางที่ 3 แสดงประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เขตชนถ่ายสินค้า	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1. เขตร่มเกล้า	25	21
2. เขตคลองหลวง	29	24
3. เขตพุทธมณฑล	26	21
รวม	80	66

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้จัดเก็บในการศึกษาข้อมูลในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (questionnaire) ที่สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ต้องการทราบซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม โดยศึกษาจากแนวคิดเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ 6 ตัวแปรอิสระ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระดับชั้นพนักงานและประสบการณ์ทำงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของลูกค้าในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ได้แก่ ด้านบริการ ด้านราคา ด้านทำเลที่ตั้งและด้านการส่งเสริมการตลาด ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ คือ พอใจมากที่สุด พอใจมาก พอใจปานกลาง ค่อนข้างไม่พอใจ และไม่พอใจเลย โดยมีเกณฑ์ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นพอใจมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นค่อนข้างไม่พอใจ
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นไม่พอใจเลย

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามที่เป็นข้อเสนอแนะและข้อเสนอแนะในการให้บริการของบริษัท

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้าง โดย

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของลูกค้า และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาและให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ได้แก่ 1. อาจารย์รัชตะ จันทร์น้อย 2. อาจารย์ฉิมพัต โกรวาศ 3. อาจารย์วัลลภ ศัพท์พันธุ์ เพื่อตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา
3. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยง (reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha coefficient) ซึ่งได้ค่า  $\alpha$  เท่ากับ 0.89 ซึ่งได้ค่ามากกว่า 0.70 ถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเที่ยง สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป (ยุวดี ฤชา, 2538, หน้า 127 - 129)
4. เตรียมแบบสอบถาม ซึ่งผ่านการทดสอบแก้ไขปรับปรุงเพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องของผู้ตอบแบบสอบถามผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 66 ราย แก่ลูกค้าของบริษัท ไดนามิก ลอจิสติกส์ จำกัด ผ่านทางฝ่ายประสานงานลูกค้าของบริษัท
5. ผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล หากพบข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ผู้วิจัยจะดำเนินการคัดออกและเก็บเพิ่มเติมจนกระทั่งครบจำนวน 66 ราย
6. การลงรหัสและจัดเตรียมข้อมูลลงรหัสข้อมูลในแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูลแล้วนำรหัสจากแบบสอบถามใส่ลงในแบบบันทึกรหัสข้อมูล (coding sheet) ที่จัดเตรียมไว้เสร็จแล้วตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้งก่อนที่จะนำข้อมูลไปวิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไป

## วิธีประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

1. ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้การประมวลผลข้อมูล โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป
2. การวิเคราะห์ข้อมูล ในการศึกษาปัญหาวิจัยนี้ทำการวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยเป็นสถิติที่มุ่งศึกษาและอธิบายลักษณะต่าง ๆ ของกลุ่มประชากรเป้าหมาย และการสรุปและแปลความหมายของข้อมูลโดยใช้

2.1 ร้อยละ (percentage) ใช้วิเคราะห์คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

2.2 ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ซึ่งใช้วิเคราะห์ และอธิบายระดับและความสำคัญแต่ละปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของบริษัท ไดนามิค ลอจิสติกส์ จำกัด ใช้มาตราประมาณค่าของ ลิเกิร์ต สเกล (Likert scale) ซึ่งได้กำหนดค่าคะแนนออกเป็น 5 ช่วง (ยวดี ฤาชา, 2538, หน้า 127 - 129) ใช้เกณฑ์การแปลผล ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00	มีระดับของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20	มีระดับของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40	มีระดับของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60	มีระดับของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80	มีระดับของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจน้อยมาก

3. การวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์และทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ t - test ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และใช้ One - way ANOVA ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม กรณีที่พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe'