

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด โดยเปรียบเทียบความคาดหวัง และการรับรู้ในคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ความไว้วางใจ (Reliability) ความมั่นใจ (Assurance) สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles) ความใส่ใจ (Empathy) และ การสนองตอบลูกค้า (Responsiveness) ซึ่งมีรายละเอียดของวิธีการศึกษา ดังต่อไปนี้

#### ประชากร

ประชากรในการศึกษานี้ คือ ลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งสินค้า ที่สำนักงานบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ โดยเป็นลูกค้าผู้ส่งสินค้า ซึ่งมีจำนวนผู้เคยใช้บริการขนส่งสินค้าในปี พ.ศ. 2551 จำนวน 39,655 ราย (บริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด, 2551: เพิ่มข้อมูลคอมพิวเตอร์)

#### กลุ่มตัวอย่างและการเลือกตัวอย่างของการศึกษา

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งกำหนดขนาดตัวอย่างเป็นจำนวนทั้งหมด 382 ตัวอย่าง ณ ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ จากตารางขนาดของตัวอย่าง (ประชุม สุวัตติ, 2541) โดยการสุ่มแบบตามสะดวกจากลูกค้าที่มาใช้บริการ และเป็นผู้ที่เคยใช้บริการมาแล้วอย่างน้อย 1 ครั้งในช่วงเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา

#### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้ศึกษาสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า สำหรับลูกค้าที่เป็นธุรกิจ ได้แก่ ประเภทของธุรกิจ ประเภทบริการ ประเภทสินค้า ปริมาณสินค้า ความถี่ในการใช้บริการ เส้นทางขนส่งสินค้า และสำหรับลูกค้าที่เป็นบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ประเภทบริการ ประเภทสินค้า ปริมาณสินค้า ความถี่ในการใช้บริการ เส้นทางขนส่งสินค้า

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ด้านคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด ซึ่งมีลักษณะ 5 ด้าน ได้แก่ ความไว้วางใจ (Reliability) ความมั่นใจ (Assurance) สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles) ความใส่ใจ (Empathy) และ การสนองตอบลูกค้า (Responsiveness)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความสำคัญของคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไปในแต่ละด้าน โดยให้คะแนนความสำคัญในแต่ละด้านของการบริการตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ คะแนนรวมทั้งหมดเท่ากับ 100 คะแนน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### วิธีการสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จะนำมาวิเคราะห์ประมวลผลทางสถิติจากแบบสอบถามจำนวน 382 ชุด โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และ Paired-Sample t-test Statistics เพื่อใช้วิเคราะห์ความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้

สำหรับการวัดระดับความคาดหวังและการรับรู้ในแต่ละด้านใช้มาตรวัดแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยระดับความคาดหวังและการรับรู้จะเรียงลำดับจากมากไปน้อย ระดับ 5 แสดงถึงระดับความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพบริการสูงสุด และจะลดลงตามค่าของตัวเลขจนถึงระดับ 1 ซึ่งแสดงถึงระดับของความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพบริการต่ำสุด

#### สถานที่ทำการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล ได้แก่ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการใช้แบบสอบถาม จะดำเนินการที่สำนักงาน บริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

#### ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ใช้เวลาทำการศึกษาทั้งสิ้น 11 เดือน ตั้งแต่เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2552 – มีนาคม พ.ศ. 2553 และทำการเก็บข้อมูลในเดือนมกราคม พ.ศ. 2553 – กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2553 ในช่วงเวลาทำการคือ วันจันทร์-วันอาทิตย์ เวลา 7.00-20.00 น.