

บทที่ 3

ระเบียบและวิธีการวิจัย

บทนี้จะกล่าวถึงระเบียบและวิธีการวิจัย โดยมีขอบเขตการศึกษา ขอบเขตของประชากร การเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลปฐมภูมิที่รวบรวมโดยการใช้แบบสอบถามจากกัสมภาษณ์ และข้อมูลทุติยภูมิที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้อง การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของร้านค้าส่งสินค้าอุปโภค-บริโภค ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการให้บริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง

ขอบเขตของประชากร

กำหนดขอบเขตการศึกษาเฉพาะกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งถือเป็นกลุ่มประชากรโดยตรง คือ กลุ่มร้านค้าส่งสินค้าอุปโภค-บริโภค ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 100 ราย(สำนักงานทะเบียนการค้าจังหวัดเชียงใหม่, 2543) โดยจะทำการศึกษาประชากรทั้งหมดโดยวิธีการสัมภาษณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่นำมาทำการศึกษาเป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากแหล่งต่างๆ ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

จากการสัมภาษณ์ โดยใช้แบบสอบถามลูกค้าร้านค้าส่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

จากการค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถใช้เป็นแนวทางในการศึกษา

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการบรรยายเชิงพรรณนา (Descriptive) ในการสรุปคุณสมบัติของข้อมูลและนำเสนอข้อมูลที่รวบรวมมาได้ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (Weighted Mean) และ likert scales 5 ระดับ (ชูศรี วงศ์รันตะ, 2530) ใช้สรุประดับความพึงพอใจ

สำหรับลักษณะคำถามส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของปัจจัยคุณภาพการบริการของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ซึ่งกล่าวถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ เป็นคำถามแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) (กนกทิพย์ พัฒนาพิวพันธ์, 2529 : 58) โดยแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์ระดับความพึงพอใจในการให้คะแนนดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

คะแนนเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.50 – 5.00	หมายถึงพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.50 – 4.49	หมายถึงพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.50 – 3.49	หมายถึงพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.50 – 2.49	หมายถึงพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.49	หมายถึงพึงพอใจน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้นำมาประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของลูกค้าที่ใช้บริการของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการให้บริการของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ด้านความพึงพอใจของปัจจัยคุณภาพการบริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ