



ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง "การศึกษาปัจจัยส่งเสริมและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์(ร.ส.พ.)" นี้ เป็นการวิจัยจากข้อมูลปฐมภูมิ ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยสัมภาษณ์ผ่านแบบสอบถาม โดยขอบเขตการศึกษาคครอบคลุมถึง

1. ศึกษาข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจภาพลักษณ์ของร.ส.พ.ปัจจุบัน จากความคิดเห็นของกลุ่มผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้าปัจจุบัน ซึ่งปฏิบัติงานหรือมาติดต่อใช้บริการร.ส.พ. ที่สำนักงานใหญ่
2. ศึกษาข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจภาพลักษณ์ของร.ส.พ.ปัจจุบัน จากความคิดเห็นของกลุ่มลูกค้าในอดีต ซึ่งได้เลิกใช้บริการของร.ส.พ.ไปแล้ว
3. ศึกษาแนวคิดในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีจากข้อมูลสะท้อนกลับ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของร.ส.พ.

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มเป้าหมายของการศึกษาปัจจัยส่งเสริมและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของร.ส.พ.ที่นำมาใช้ในการสำรวจและเก็บข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มพนักงาน กลุ่มลูกค้าปัจจุบัน และกลุ่มลูกค้าในอดีตของร.ส.พ. การที่เลือกกลุ่มเป้าหมายลูกค้าในอดีตมาเป็นประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ด้วย เพราะต้องการทราบถึงสาเหตุที่ลูกค้าเลิกใช้บริการร.ส.พ. เพื่อทราบถึงปัญหาอุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานที่ผ่านมาของร.ส.พ. ดังนั้น เมื่อพิจารณาจากขอบเขตของประชากร สภาพความเป็นจริงและตามสัดส่วนแล้ว เห็นควรกำหนดกลุ่มตัวอย่างวิธีการสุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ลักษณะประชากรตัวอย่างที่จะนำมาใช้ในการสำรวจและเก็บข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ คือกลุ่มตัวอย่างประชากร 4 กลุ่ม ได้แก่

1. ผู้บริหารร.ส.พ. ซึ่งมีตำแหน่งเป็นผู้บริหารตั้งแต่ระดับหัวหน้าแผนกขึ้นไป จนถึงระดับสูงคือผู้อำนวยการของร.ส.พ. และปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานใหญ่มีทั้งหมด 284 คน

2. พนักงานร.ส.พ. ซึ่งมีตำแหน่งอยู่ในระดับต่ำกว่าหัวหน้าแผนกลงมาจนถึงระดับเสมียนของร.ส.พ. และปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานใหญ่ มีทั้งหมด 2,388 คน

3. ลูกค้าปัจจุบัน ที่มาติดต่อใช้บริการกับร.ส.พ.ที่สำนักงานใหญ่ และได้ใช้บริการร.ส.พ.มาตั้งแต่อดีตต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน ซึ่งร.ส.พ.ได้รวบรวมรายชื่อไว้มีทั้งหมด 1,236 ราย

4. ลูกค้าในอดีต ที่เคยใช้บริการร.ส.พ. แต่ในปัจจุบันได้เลิกใช้บริการของร.ส.พ.ไปแล้ว และร.ส.พ.ได้รวบรวมรายชื่อไว้มีทั้งหมด 212 ราย

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงความคิดเห็นและทัศนคติที่มีต่อร.ส.พ. ของกลุ่มผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้าปัจจุบัน และลูกค้าในอดีตของร.ส.พ. ว่ามีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของร.ส.พ.ในอดีตและปัจจุบันอย่างไร กลุ่มตัวอย่างมีทั้งหมด 4 กลุ่ม จากประชากรทั้งหมด 4,120 คน ต้องการสุ่มตัวอย่าง 300 คน โดยกำหนดสัดส่วนให้เกิดการกระจายในกลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 ประเภท ผลที่ปรากฏจึงได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ผู้บริหารร.ส.พ.	มี 284 คน	สุ่มตัวอย่างมา 20 คน
2. พนักงานร.ส.พ.	มี 2,388 คน	สุ่มตัวอย่างมา 174 คน
3. ลูกค้าปัจจุบัน	จาก 1,236 หน่วยงาน	สุ่มตัวอย่างมา 90 คน
4. ลูกค้าในอดีต	จาก 212 หน่วยงาน	สุ่มตัวอย่างมา 16 คน
		รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 300 คน

โดยใช้เกณฑ์การสุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ (Purposive Random Sampling) ดังนี้

1. กลุ่มผู้บริหารร.ส.พ. ตามโครงสร้างการบริหารงานของร.ส.พ.ได้แบ่งออกเป็น 9 ฝ่าย และ 4 หน่วยงานอิสระ ได้สุ่มตัวอย่างอย่างน้อยตามจำนวนผู้บริหารของแต่ละฝ่าย

สำนักผู้ตรวจการ	มีผู้บริหาร	10 คน	สุ่มตัวอย่าง	1 คน
สำนักเลขานุการ	มีผู้บริหาร	28 คน	สุ่มตัวอย่าง	2 คน
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	มีผู้บริหาร	31 คน	สุ่มตัวอย่าง	2 คน
ฝ่ายการขนส่งระหว่างประเทศ	มีผู้บริหาร	13 คน	สุ่มตัวอย่าง	1 คน
ฝ่ายการตลาด	มีผู้บริหาร	27 คน	สุ่มตัวอย่าง	1 คน
ฝ่ายนโยบายและแผน	มีผู้บริหาร	11 คน	สุ่มตัวอย่าง	1 คน
ฝ่ายขนส่งท่าเรือ	มีผู้บริหาร	31 คน	สุ่มตัวอย่าง	2 คน
ฝ่ายการช่าง	มีผู้บริหาร	38 คน	สุ่มตัวอย่าง	3 คน
ฝ่ายการขนส่งทางบก	มีผู้บริหาร	68 คน	สุ่มตัวอย่าง	5 คน
4 หน่วยงานอิสระ	มีผู้บริหาร	27 คน	สุ่มตัวอย่าง	2 คน
				รวม 20 คน

2. กลุ่มพนักงานร.ส.พ. ตามโครงสร้างการบริหารงานของร.ส.พ.ได้แบ่งออกเป็น 9 ฝ่าย และ 4 หน่วยงานอิสระ ได้สุ่มตัวอย่างอย่างน้อยตามจำนวนพนักงานของแต่ละฝ่าย

สำนักผู้ตรวจการ	มีพนักงาน	17 คน	สุ่มตัวอย่าง	1 คน
สำนักเลขานุการ	มีพนักงาน	165 คน	สุ่มตัวอย่าง	12 คน
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	มีพนักงาน	154 คน	สุ่มตัวอย่าง	11 คน
ฝ่ายการขนส่งระหว่างประเทศ	มีพนักงาน	91 คน	สุ่มตัวอย่าง	6 คน
ฝ่ายการตลาด	มีพนักงาน	62 คน	สุ่มตัวอย่าง	5 คน
ฝ่ายนโยบายและแผน	มีพนักงาน	16 คน	สุ่มตัวอย่าง	1 คน



ฝ่ายขนส่งท่าเรือ	มีพนักงาน 814 คน	สุ่มตัวอย่าง 60 คน
ฝ่ายการช่าง	มีพนักงาน 211 คน	สุ่มตัวอย่าง 15 คน
ฝ่ายการขนส่งทางบก	มีพนักงาน 732 คน	สุ่มตัวอย่าง 53 คน
4 หน่วยงานอิสระ	มีพนักงาน 126 คน	สุ่มตัวอย่าง 10 คน
		รวม 174 คน

3. กลุ่มลูกค้ายปัจจุบัน มีจำนวนบุคคลจากหน่วยงานที่มาติดต่อใช้บริการ ร.ส.พ. ที่สำนักงานใหญ่ในปัจจุบัน มีจำนวน 1,236 ราย สุ่มตัวอย่างมา 90 คน

4. กลุ่มลูกค้าในอดีต มีบุคคลจากหน่วยงานที่เคยใช้บริการ ร.ส.พ. แต่ปัจจุบันเลิกใช้ไปแล้ว ซึ่งทางร.ส.พ. ได้เก็บรวบรวมรายชื่อไว้ มีจำนวน 212 หน่วยงาน สุ่มตัวอย่างมา 16 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือสำหรับใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์ โดยยึดถือวัตถุประสงค์ในการสำรวจภาพลักษณ์ปัจจุบันของร.ส.พ. ซึ่งได้มีการปรับปรุงองค์ที่แตกต่างไปจากในอดีต ในสายตาของกลุ่มผู้บริหาร กลุ่มพนักงาน กลุ่มลูกค้ายปัจจุบัน และกลุ่มลูกค้าในอดีตของร.ส.พ. (ดูรายละเอียดในภาคผนวก) จากนั้นได้นำแบบสอบถามไป Pretest กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะเหมือนกลุ่มตัวอย่างจริง และนำผลนั้นมาปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องอีกครั้งหนึ่ง

เมื่อสร้างแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 ราย เพื่อตรวจสอบการใช้ภาษาว่าสามารถสื่อความหมายได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยหรือไม่ หลังจากนั้นจะนำมาแก้ไขโดยปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษา ก่อนจะนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริง

วิธีการเก็บข้อมูล

ผู้ทำวิจัยได้ส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างกรอกเองและรอเก็บทันที โดยก่อนเก็บข้อมูลภาคสนามจริง ผู้วิจัยได้อบรมผู้ช่วยภาคสนามให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ในการวิจัย และทำความเข้าใจแบบสอบถามให้ตรงกันก่อน แล้วจึงนำแบบสอบถามไปสอบถามกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้เริ่มทำการเก็บข้อมูลช่วงปลายภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2537 ตั้งแต่วันที่ 30 พฤศจิกายน - 30 ธันวาคม 2537 รวมระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูลประมาณ 1 เดือน

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับข้อมูลจากแบบสอบถามที่ส่งคืนมาแล้ว ผู้วิจัยได้รวบรวมประมวลผลระดับคะแนนที่ได้รับในแต่ละประเภท โดยใช้วิธีการทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) คือ ร้อยละหรือคิดเป็นจำนวนเปอร์เซ็นต์ที่สามารถสรุปออกมาได้ว่า ประชากรกลุ่มเป้าหมายมีทัศนคติอย่างไรต่อการดำเนินงานของ ร.ส.พ. ซึ่งทำให้ทราบถึงภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชนที่มีต่อ ร.ส.พ. และจะนำผลที่ได้รับจากการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในการดำเนินงานของ ร.ส.พ. ต่อไป