

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Research Method) ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อเป็นการศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรระดับหัวหน้างานและผู้บริหารระดับกลางของกิจกรรมโลจิสติกส์ด้านคลังสินค้าในเขตท่าเรือแหลมฉบัง เพื่อรองรับการแข่งขันในการเปิดการค้าเสรีอาเซียน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล รวมถึงการสัมภาษณ์เป็นกลุ่มเฉพาะ (Focus Group Interview) ซึ่งมีวิธีการและขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ จะทำการเลือกสอบถามประชากรและกลุ่มตัวอย่างของกิจกรรมโลจิสติกส์ด้านคลังสินค้าในเขตท่าเรือแหลมฉบัง บริษัทกรณีศึกษา โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือบุคลากรในระดับหัวหน้างานและ ผู้บริหารระดับกลางรวมจำนวน 42 ชุด

1.1 บุคลากรในระดับหัวหน้างานและ ผู้บริหารระดับกลางใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบบสำมะโนประชากร (Census) คือการศึกษาทุกหน่วยของประชากร โดยไม่เลือกตัวอย่าง เนื่องจากกรอบประชากร (Population Frame) ที่สนใจจะศึกษามีจำนวน 42 คน

1.2 ผู้ศึกษาจะใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และจะแสดงข้อมูลออกมาในรูปแบบการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research)

1.3 ผู้ศึกษาจะใช้แบบการสัมภาษณ์กลุ่มเฉพาะ (Focus Group Interview) สำหรับบุคลากรในระดับหัวหน้างานและผู้บริหารระดับกลางและจะแสดงข้อมูลออกมาโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามและแนวทางการสัมภาษณ์

2.1 แบบสอบถาม (Questionnaire)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม 1 ชุด เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยออกแบบขึ้นมาโดยศึกษาข้อมูล แนวคิด ทฤษฎี คำรา เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และอ้างอิงคู่มือสมรรถนะ ของบริษัทกรณีศึกษา ซึ่งนำมาปรับปรุงให้เหมาะสมกับงานวิจัยในครั้งนี้โดยมีการตั้งคำถามให้ตรงตามวัตถุประสงค์และอยู่ในกรอบของคำถามสำหรับการศึกษา ซึ่งแบ่งแบบประเมินสมรรถนะ ออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยด้านลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ตำแหน่งงานปัจจุบัน หน่วยงานที่สังกัด ระดับการศึกษา และอายุงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัท โดยคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check-List) จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบคำถามเกี่ยวกับระดับความสำคัญของสมรรถนะหลัก ที่ช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุภารกิจและเป้าหมายหลักในสายงาน เป็นแบบมาตราประเมินค่า ของ ลิเกิร์ต (Likert Scale) โดยกำหนดช่วงการวัดที่มีค่าต่อเนื่องกันว่ามีทิศทางและระดับความเข้มในปริมาณเท่าใด โดยระดับความสำคัญ ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	มีความสำคัญมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	มีความสำคัญมาก
ระดับ 3	หมายถึง	มีความสำคัญปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	มีความสำคัญน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	มีความสำคัญน้อยที่สุด

จำนวนคำถามมี 4 ข้อ ซึ่งประกอบด้วย

1. จิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind)
2. การทำงานเป็นทีม (Teamwork)
3. การมุ่งเน้นความสำเร็จ (Achievement Orientation)
4. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Readiness for Improvement)

ส่วนที่ 3 แบบคำถามเกี่ยวกับระดับความสำคัญของสมรรถนะในสายงาน ที่ช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุภารกิจและเป้าหมายหลักในสายงานและ จำนวนคำถามมี 24 ข้อ เป็นแบบมาตราประเมินค่า ของ ลิเกิร์ต (Likert Scale) โดยกำหนดช่วงการวัดที่มีค่าต่อเนื่องกันว่ามีทิศทางและระดับความเข้มในปริมาณเท่าใด โดยระดับความสำคัญ ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	มีความสำคัญมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	มีความสำคัญมาก
ระดับ 3	หมายถึง	มีความสำคัญปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	มีความสำคัญน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	มีความสำคัญน้อยที่สุด

จำนวนคำถามมี 24 ข้อ ซึ่งประกอบด้วย

1. ความรู้ในด้านโลจิสติกส์ (Logistics Knowledge)
2. ความรู้ในสินค้าและบริการ (Product and Services Knowledge)
3. ความรู้ในด้านการจัดการคลังสินค้า (Warehouse Management Knowledge)
4. ความคิดเชิงวิเคราะห์ (Analytical Thinking)
5. การสอนงานและพัฒนาผู้อื่น (Coaching and Developing Others)
6. ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ (Computer Literacy)
7. การติดต่อประสานงาน (Coordination)
8. การตัดสินใจ (Decision Making)
9. การมอบหมายงาน (Delegation)
10. การบริหารจัดการรายงานและเอกสารต่างๆ (Document and Report Management)
11. ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ (English Literacy)
12. การติดตามงาน (Follow Up)
13. การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล (Gathering and Analyzing Data)
14. ความคิดริเริ่ม (Innovation)
15. การจูงใจผู้อื่น (Motivating Others)
16. การบริหารจัดการงาน (Operation Management)
17. การวางแผนงานและการจัดการ (Planning and Organizing)
18. ทักษะในการนำเสนองาน (Presentation Skills)
19. การแก้ไขปัญหา (Problem Solving)
20. ทักษะในการบริหารเวลา (Time Management Skill)
21. ความรับผิดชอบในงาน (Accountability)
22. ความละเอียดรอบคอบ (Attention to Details)

23. การจัดการกับความเร่งด่วนของงาน (Dealing with Urgency)

24. ความยืดหยุ่นและการปรับตัว (Flexibility and Adaptability)

2.2 แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Standard Interview)

เป็นแบบสัมภาษณ์ที่ใช้แบบสัมภาษณ์กลุ่มเฉพาะ (Focus Group Interview) สำหรับหัวหน้างานและผู้บริหารระดับกลาง ที่ผู้วิจัยออกแบบขึ้นมาโดยศึกษาข้อมูล แนวคิด ทฤษฎี ตำรา เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และอ้างอิงคู่มือสมรรถนะ ของบริษัทกรณีศึกษา ซึ่งนำมาปรับปรุงให้เหมาะสมกับงานวิจัยในครั้งนี้โดยมีการตั้งคำถามให้ตรงตามวัตถุประสงค์และอยู่ในกรอบของคำถามสำหรับการศึกษา

3. การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือ

สำหรับแบบสอบถาม (Questionnaire) และ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Standard Interview) ที่เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

3.1 ศึกษาค้นคว้าและทบทวน เอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.2 ศึกษาจากใบกำหนดหน้าที่งาน (Job Description) และคู่มือสมรรถนะของบริษัทกรณีศึกษา ซึ่งนำมาปรับปรุงให้เหมาะสมกับงานวิจัยในครั้งนี้ เพื่อนำมาสร้างเป็นข้อคำถามตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย

3.3 วิเคราะห์รวบรวมเนื้อหา ประมวลข้อมูลและความรู้สร้างเครื่องมือแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดของการวิจัย

3.4 เสนอแบบสอบถามฉบับร่างต่อคณะกรรมการที่ปรึกษานิพนธ์เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและเหมาะสมของเนื้อหา และสำนวนภาษาที่ใช้ แล้วนำมาปรับปรุงและแก้ไข

3.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แก้ไขแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและนำมาปรับปรุงแก้ไข

การพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) โดยการนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาให้คะแนนความสอดคล้องของแบบสอบถาม แล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยใช้สูตรดังนี้ (วุฒิชัย สุนทรสมัย, 2552, หน้า 206)

การหาค่า (Index of Item Objective Congruence หรือ IOC)

โดยใช้สูตร
$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC หมายถึง ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม

R หมายถึง คะแนนของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

$\sum R$ หมายถึง ผลรวมของคะแนนผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

กำหนดคะแนนของผู้เชี่ยวชาญเป็น + 1 หรือ 0 หรือ -1 ดังนี้

+1 = แน่ใจว่าเนื้อหาสอดคล้องกับแต่ละด้าน

0 = ไม่แน่ใจว่าเนื้อหาสอดคล้องกับแต่ละด้าน

-1 = แน่ใจว่าเนื้อหาไม่สอดคล้องกับแต่ละด้าน

3.6 โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาถ้าข้อคำถามใดมีค่า IOC มากกว่าหรือเท่ากับ 0.50 แสดงว่าข้อคำถามนั้นมีความเที่ยงตรงและค่า IOC เท่ากับ 0.94

3.7 นำแบบสอบถามที่แก้ไขตามที่คณะกรรมการที่ปรึกษานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะแล้วไปทดลองใช้ (Try out) เพื่อตรวจสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้กลุ่มตัวอย่างในการทดลอง คือ บุคลากรของกิจกรรมโลจิสติกส์ด้านคลังสินค้าในเขตท่าเรือแหลมฉบังซึ่งมีลักษณะเช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่าง แต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 7 คน

3.8 นำแบบสอบถามจากการทดลองใช้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ตามวิธีของครอนบาร์ค (Cronbach) (วุฒิชติ สุนทรสมัย, 2552 หน้า 202) ได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของ สรรณะหลัก เท่ากับ 0.79 และ สรรณะในสายงานเท่ากับ 0.93

3.9 ปรับปรุงแก้ไขและตรวจทานความบกพร่องอีกครั้งก่อนทำการจัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่จะใช้ในการเก็บข้อมูลจริง

3.10 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วไปเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างต่อไป

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้มีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

4.1 การศึกษาจากข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยทำการรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจจากการสอบถาม (Survey) โดยใช้แบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยเป็นผู้ออกแบบและดำเนินการแจกให้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรระดับหัวหน้างานและผู้บริหารระดับกลางของกิจกรรมโลจิสติกส์ด้าน

คลังสินค้าในเขตท่าเรือแหลมฉบัง ของบริษัทกรณีศึกษา จำนวน 42 ราย จากการสุ่มตัวอย่าง แบบ สุ่มแบบสุ่ม (Census) คือการศึกษาทุกหน่วยของประชากร

4.2 การศึกษาจากข้อมูลการสัมภาษณ์เป็นกลุ่ม (Group Interview) สำหรับหัวหน้างาน และผู้บริหารระดับกลาง โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Standard Interview) ซึ่งผู้วิจัยเป็นผู้ออกแบบและดำเนินการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารระดับกลางกิจกรรมโลจิสติกส์ด้าน คลังสินค้าในเขตท่าเรือแหลมฉบัง ของบริษัทกรณีศึกษา ด้วยตนเอง ตามวัน เวลาและสถานที่ที่นัดหมาย จากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Specific sampling)

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การคำนวณหาข้อมูลระดับความสำคัญของสมรรถนะที่ช่วยส่งเสริมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้จะนำมาตรวจสอบและนำข้อมูลที่ได้ไปลงรหัสเพื่อนำไปวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for WINDOWS ในการคำนวณหาค่าดังนี้

5.1 ใช้สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการอธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency), อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปแบบตารางและแผนภูมิเพื่ออธิบายข้อมูล

5.1.1 ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของหัวหน้างานและ ผู้บริหารระดับกลาง ประกอบด้วยค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

5.1.2 ข้อมูลด้านระดับความสำคัญของสมรรถนะหลัก และสมรรถนะในสายงานในระดับหัวหน้างานและผู้บริหารระดับกลาง ประกอบด้วยค่าเฉลี่ย (μ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ที่ช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุภารกิจและเป้าหมายหลักในสายงานผู้วิจัยได้นำแบบสอบถาม โดยใช้วิธีวัดตามแบบมาตราส่วนประเมินค่า ของ ลิเกริต (Likert Scale) โดยกำหนดช่วงการวัดที่มีค่าต่อเนื่องกันว่ามีทิศทางและระดับความเข้มในปริมาณเท่าใด โดยระดับความสำคัญ ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	มีความสำคัญมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	มีความสำคัญมาก
ระดับ 3	หมายถึง	มีความสำคัญปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	มีความสำคัญน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	มีความสำคัญน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูลจากเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมาย แบ่งเป็นช่วงได้ 5 ระดับ โดยวิธีการคำนวณ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของชั้น} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{(5-1)}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าว แปลความหมายคะแนนเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของบุคลากรในระดับหัวหน้างานและผู้บริหารระดับกลางของกิจกรรมโลจิสติกส์ด้านคลังสินค้าในเขตท่าเรือแหลมฉบัง บริษัทกรณีศึกษาดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80	หมายถึง	ระดับความสำคัญน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60	หมายถึง	ระดับความสำคัญเห็นน้อย
คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40	หมายถึง	ระดับความสำคัญปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20	หมายถึง	ระดับความสำคัญมาก
คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00	หมายถึง	ระดับความสำคัญมากที่สุด

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์และคำถามในการวิจัย ดังนี้

5.2.1 อธิบายเกี่ยวกับระดับความสำคัญของสมรรถนะหลัก และสมรรถนะในสายงานของบุคลากรระดับหัวหน้างานและผู้บริหารระดับกลางของกิจกรรมโลจิสติกส์ด้านคลังสินค้าในเขตท่าเรือแหลมฉบัง เพื่รองรับการแข่งขันในการเปิดการค้าเสรีอาเซียน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Description Analysis) คือ ความถี่ ค่าร้อยละ (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย (μ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)

5.2.2 การนำเสนอข้อมูลใช้ตารางในการพรรณนาข้อมูล

5.3 ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มเฉพาะ (Focus Group Interview) ผู้วิจัยได้รวบรวมและนำมาตรวจสอบความถูกต้องแล้วจึงนำไปวิเคราะห์ข้อมูล โดยผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) ตามกรอบแนวทางการศึกษาที่ได้กำหนดไว้