

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย ดำเนินการวิจัยโดยแบ่งออกเป็น 4 ระยะ ดังนี้

#### ระยะที่ 1 สร้างกรอบและแนวคิด

1. ศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจการให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดการวิจัย
2. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. การออกแบบการวิจัย

#### ระยะที่ 2 บรูณาการเพื่อสร้างเครื่องมือการวิจัย

##### ส่วนที่ 1 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

1. ผู้ให้ข้อมูลหลักสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ
3. การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ
4. การสังเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ
5. การตรวจสอบข้อมูล

##### ส่วนที่ 2 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
7. วิเคราะห์การจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง

เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย

#### ระยะที่ 3 อภิปรายผลการวิจัย

#### ระยะที่ 4 การสนทนากลุ่ม (Focus Group)

## ระยะที่ 1 สร้างกรอบและแนวคิด

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างกรอบและแนวคิด โดยบูรณาการตรวจสอบเอกสารแนวคิด และการสำรวจพื้นที่ ดังนี้

### 1. ศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจการให้บริการโลจิสติกส์ การขนส่งเพื่อใช้เป็นแนวทางการสร้างกรอบแนวคิดการวิจัย

การสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลเบื้องต้นและสำรวจพื้นที่ใช้เป็นแนวทางการสร้างกรอบแนวคิดของการวิจัย ผู้วิจัยลงพื้นที่สัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย เป็นการสัมภาษณ์ข้อมูลเบื้องต้น เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปเป็นการยืนยันถึงความเหมาะสมแนวคิดในการสร้างกรอบแนวคิดที่ผู้วิจัยสร้างผสมผสานการทบทวนวรรณกรรม สัมภาษณ์ข้อมูลเบื้องต้น การสำรวจพื้นที่ และการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย

### 2. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อศึกษารูปแบบการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่งเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทยโดยผู้วิจัยมุ่งศึกษาและวิเคราะห์หลักการ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการทุนมนุษย์ ธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง และการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ผลการวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย เพื่อกำหนดตัวแปรและความสัมพันธ์ของตัวแปรใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย รวมทั้งสร้างรูปแบบสมมติฐาน ความสัมพันธ์ของการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทุนมนุษย์ ธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง และความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยมีนโยบายการดำเนินงาน เอกสารการจัดการทุนมนุษย์ ความได้เปรียบทางการแข่งขัน และธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง รายงานการวิจัยที่เป็นภาษาไทยหรือภาษาต่างประเทศ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ผลการวิจัยเกี่ยวกับการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน จากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กำหนดตัวแปรการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย พร้อมทั้งให้นิยามศัพท์ตัวแปรเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัย

2.2 กำหนดความสัมพันธ์กลุ่มตัวแปรของการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง เพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย ตามผลการสังเคราะห์ที่ได้จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วสร้างกรอบแนวคิดของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ การขนส่ง เพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวแปร ดังนี้

2.2.1 การจัดการทุนมนุษย์ (Human Capital Management) ประกอบด้วย ด้านการจัดการทักษะ (Skills Management) ด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ด้านการจัดการความสามารถ (Abilities Management) และด้านการจัดการทัศนคติ (Attitude Management) สังเคราะห์จากแนวคิดและทฤษฎีการจัดการทุนมนุษย์

2.2.2 ธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง (Transportation Logistics Service Business) ประกอบด้วย ด้านการขนส่ง (Centers Distribution) การบริการลูกค้า (Customer Service) ด้านการกระจายสินค้า (Retailers or Customers) และด้านการดำเนินงาน (Estimation and Manufacturers) สังเคราะห์จากแนวคิดและทฤษฎีบริการโลจิสติกส์การขนส่ง

2.2.3 ความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitive Advantage) เครื่องมือที่ใช้ คือ โมเดลเพชร (Diamond Model) ประกอบด้วย ด้านเงื่อนไขปัจจัยการผลิต (Factor Condition) ด้านเงื่อนไขด้านอุปสงค์ (Demand Condition) ด้านอุตสาหกรรมเกี่ยวข้องและสนับสนุน (Related and Supporting Industries) ด้านบริบทของการแข่งขันและกลยุทธ์ (Firm Strategy Structure and Rivalry) และด้านบทบาทรัฐบาล (Government) สังเคราะห์จากแนวคิดและทฤษฎีความได้เปรียบทางการแข่งขัน

### 3. การออกแบบการวิจัย

การออกแบบการวิจัย เพื่อกำหนดลักษณะงานวิจัยและแนวทางการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนในภาพกว้างที่ครอบคลุมถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้น โดยไม่คาดฝันแต่ต้องระบุอย่างชัดเจนว่าต้องทำอะไรในกรณีต่าง ๆ นอกจากนี้การออกแบบยังรวมถึงกระบวนการทั้งหมดที่ต้องดำเนินการ และรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการศึกษาที่ต้องดำเนินการ (Lincoln and Guba, 1985, p. 226) ซึ่งการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง เพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทยเป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Methods Research : MMR) โดยเริ่มจากการตรวจสอบเอกสาร การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อกำหนดเป็นแนวทางในการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง เพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย

## ระยะที่ 2 บูรณาการเพื่อสร้างเครื่องมือการวิจัย

การสร้างเครื่องมือมี 2 ส่วน คือ การวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ ดังนี้

### ส่วนที่ 1 การวิจัยเชิงคุณภาพ

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อสะท้อนแนวคิดของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย และการสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย ผู้วิจัยสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งเป็นผู้มีประสบการณ์และมีความรู้ ความสามารถที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการธุรกิจบริการโลจิสติกส์การขนส่ง ทั้งผู้รู้ ภาครัฐ และภาคเอกชน ดังนั้นบุคคลเหล่านี้จึงเป็นผู้ที่มีความเหมาะสมในการให้ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับรูปแบบการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน และรายละเอียดของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง ที่ผู้วิจัยกำลังทำการวิจัยมากที่สุด การสัมภาษณ์นี้เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) โดยการลดทอนข้อมูล (Data Reduction) และการวิเคราะห์สรุปอุปนัย (Analytic Induction) ข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญทางด้านธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง เพื่อเป็นการให้รายละเอียดของข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง ยืนยันถึงความเหมาะสมในการกำหนดรูปแบบการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและการศึกษาที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการวิจัยการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย ทั้งนี้เพื่อรับทราบมุมมอง แนวคิด ความหมาย และแนวทางการวัดตัวแปรจากผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย รวมถึงการสัมภาษณ์การจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย ประกอบการอภิปรายผลการวิจัย ตามระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

#### 1. ผู้ให้ข้อมูลหลักสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ

ในการศึกษาเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) คือ ผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง พนักงาน ลูกค้าผู้ที่มาใช้บริการธุรกิจโลจิสติกส์การขนส่ง และนักวิชาการหรือเจ้าหน้าที่รัฐ เป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 24 คน ดังนี้

1.1 ผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง จำนวน 6 คน ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง จังหวัดเชียงใหม่ 1 คน จังหวัดนครราชสีมา 1 คน จังหวัดปทุมธานี 1 คน จังหวัดชลบุรี 1 คน จังหวัดระยองคีรีขันธ์ 1 คน และจังหวัดสุราษฎร์ธานี 1 คน โดยมีเกณฑ์คัดเลือกเป็นผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง มาแล้วอย่างน้อย 3 ปี

1.2 พนักงาน จำนวน 6 คน ได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ 1 คน จังหวัดนครราชสีมา 1 คน จังหวัดปทุมธานี 1 คน จังหวัดชลบุรี 1 คน จังหวัดระยองคีรีขันธ์ 1 คน และจังหวัดสุราษฎร์ธานี 1 คน โดยมีเกณฑ์คัดเลือกพนักงานในการให้สัมภาษณ์ คือ ต้องทำงานธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง มาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปีขึ้นไป

1.3 ลูกค้าผู้มาใช้บริการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง จำนวน 6 คน ได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ 1 คน จังหวัดนครราชสีมา 1 คน จังหวัดปทุมธานี 1 คน จังหวัดชลบุรี 1 คน จังหวัดระยองคีรีขันธ์ 1 คน และจังหวัดสุราษฎร์ธานี 1 คน โดยมีเกณฑ์คัดเลือกในการสัมภาษณ์ผู้ คือ ต้องเป็นผู้ที่เคยใช้บริการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง อย่างน้อย 5 ครั้งใน 1 ปี

1.4 นักวิชาการ เจ้าหน้าที่รัฐ หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง จำนวน 6 คน ได้แก่ เจ้าหน้าที่องค์กรการคลังสินค้า กระทรวงพาณิชย์ จังหวัดเชียงใหม่ 1 คน จังหวัดนครราชสีมา 1 คน จังหวัดปทุมธานี 1 คน จังหวัดชลบุรี 1 คน จังหวัดระยองคีรีขันธ์ 1 คน และจังหวัดสุราษฎร์ธานี 1 คน โดยมีเกณฑ์คัดเลือกในการสัมภาษณ์ คือ เป็นเจ้าหน้าที่ขนส่งจังหวัดและเจ้าหน้าที่องค์กรการคลังสินค้า กระทรวงพาณิชย์ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทางตรงและทางอ้อมกับธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักโดยการตั้งคำถาม จดบันทึกและวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดโดยการศึกษาสถานการณ์การจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยการเข้าไปสอบถามพูดคุยกับผู้ให้ข้อมูลหลักโดยยึดหลักการที่เป็นกลางคือ มุ่งพิจารณาและวิเคราะห์เพื่อทำความเข้าใจในมุมมองของผู้ทรงคุณวุฒิ โดยใช้กระบวนการแลกเปลี่ยนระดับการปฏิบัติกับผู้ประกอบการ ผู้รู้ และนักวิชาการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด

2.2 แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง จำนวน 1 ชุด ใช้สัมภาษณ์ผู้ประกอบการ ธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง พนักงาน ลูกค้าผู้มาใช้บริการ ธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง นักวิชาการ เจ้าหน้าที่รัฐ จำนวน 24 คน

2.3 แบบบันทึกข้อมูล ใช้สำหรับบันทึกข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ในประเด็นต่าง ๆ ที่ได้จากผู้ให้ข้อมูลในพื้นที่

2.4 เทปบันทึกเสียงและกล้องถ่ายรูป ใช้สำหรับบันทึกข้อมูลและเหตุการณ์ที่สำคัญ และนำมาทบทวนความเข้าใจระหว่างการวิเคราะห์ข้อมูล

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ

การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ กำหนดให้ ผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง พนักงาน ลูกค้าผู้มาใช้บริการ ธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง เจ้าหน้าที่รัฐ และนักวิชาการ จำนวน 24 คน เป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก เพราะเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับแหล่งข้อมูลที่มองเห็นสภาพการณ์และปัญหา รวมทั้งแนวทางที่สะท้อนให้เห็นความเป็นจริงที่เกิดขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย ดังนั้นการศึกษาจึงเริ่มศึกษาถึงความเป็นมาของธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง เพื่อรวบรวมแนวคิดในการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นพร้อมกับข้อเสนอแนะของลูกค้าผู้มาใช้บริการและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อทำความเข้าใจในภาพรวมนำไปสู่การวิเคราะห์การจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย โดยดำเนินการ ดังนี้

#### 3.1 วิธีการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์

วิธีการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทุนมนุษย์ ได้แก่ ด้านการจัดการทักษะ ด้านการจัดการความรู้ ด้านการจัดการความสามารถ และด้านการจัดการทัศนคติ โลจิสติกส์การขนส่ง ประกอบด้วย ด้านการขนส่ง ด้านการบริการลูกค้า ด้านการกระจายสินค้า และด้านการดำเนินงาน ความได้เปรียบทางการแข่งขัน ได้แก่ ด้านเงื่อนไขปัจจัยการผลิต ด้านด้านอุปสงค์ ด้านอุตสาหกรรมเกี่ยวข้องและสนับสนุน ด้านบริบทของการแข่งขันและกลยุทธ์ และด้านบทบาทรัฐบาล ผู้ให้ข้อมูล 4 กลุ่ม คือผู้ประกอบการธุรกิจบริการ โลจิสติกส์การขนส่ง พนักงาน ลูกค้าผู้มาใช้บริการ ธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง และนักวิชาการ เจ้าหน้าที่รัฐ จำนวน 24 คน ในการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลจะคำนึงถึงความเป็นผู้เชี่ยวชาญและ/หรือบทบาทสำคัญของผู้ให้ข้อมูล วิธีการเก็บข้อมูลเพื่อความสะดวกในการเก็บข้อมูลผู้วิจัย ได้ขออนุญาตบันทึกเทป และบันทึกภาพการสัมภาษณ์ด้วย

3.2 วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์ในประเด็นที่สนใจและต้องการข้อมูลเชิงลึกที่ชัดเจนเพื่ออธิบายในประเด็นที่ต้องการเท่านั้น ในการศึกษาครั้งนี้มุ่งประเด็นการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่งเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ทั้งนี้จะต้องอาศัยประสบการณ์ของผู้สัมภาษณ์ในการเชื่อมโยงหรือรวบรวมประเด็นการสัมภาษณ์และต้องระวังความรู้สึกของผู้ถูกสัมภาษณ์ด้วย

#### 4. การสังเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

เมื่อเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพในแต่ละครั้งจะนำข้อมูลจากเครื่องบันทึกเสียงมาถอดเป็นข้อความ จากนั้นทำการจัดระเบียบข้อมูลด้วยการจัดกลุ่มข้อมูลให้เป็นหมวดหมู่ ทำการสรุปข้อมูล และแปลความหมายของข้อมูลที่ค้นพบมาสังเคราะห์เนื้อหา (สรุปผลการสัมภาษณ์ในบทที่ 4) เพื่อให้ได้ตัวแปรในการวิจัยเกี่ยวกับการจัดการทุนมนุษย์ ธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง ความได้เปรียบทางการแข่งขัน และปัญหา/อุปสรรคของธุรกิจบริการ โลจิสติกส์การขนส่ง

#### 5. การตรวจสอบข้อมูล

หลังจากสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ข้อมูลและนำข้อมูลที่ได้ออกไปทำการตรวจสอบข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

5.1 นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาทำการสังเคราะห์ข้อมูล จัดข้อมูลเป็นหมวดหมู่ตามลักษณะข้อมูลการวิจัยในด้านการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่งเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน แล้วเขียนเป็นรายงานฉบับร่าง เพื่อที่จะนำข้อมูลฉบับร่างกลับไปยังผู้ให้ข้อมูลหลักตรวจสอบ

5.2 นำข้อมูลฉบับร่างไปให้ผู้ให้ข้อมูลหลักอ่านตรวจสอบเห็นชอบว่าข้อมูลในฉบับร่างนั้นตรงและสอดคล้องกับข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลหรือไม่ ถ้าผู้ให้ข้อมูลหลักอ่านตรวจสอบแล้วให้แก้ไข ผู้วิจัยต้องนำข้อมูลนั้นกลับมาปรับปรุงแก้ไขใหม่ตามคำแนะนำของผู้ให้ข้อมูล เมื่อทำการปรับปรุงแก้ไขแล้วนำข้อมูลกลับไปให้ผู้ให้ข้อมูลตรวจสอบอีกครั้ง จนกว่าจะได้ข้อมูลที่ถูกต้องและสมบูรณ์

5.3 นำข้อมูลที่ผ่านการรับรองจากผู้ให้ข้อมูลหลักแล้วมาเปรียบเทียบข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มว่า ข้อมูลมีความถูกต้องและสอดคล้องกันหรือไม่ เมื่อข้อมูลที่ได้รับความนิ่งและสมบูรณ์ครบถ้วน จึงกำหนดเป็นตัวแปรและนำไปวิเคราะห์ในเชิงปริมาณ แล้วนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนาอธิบายข้อค้นพบในบทที่ 4 -5 ซึ่งเป็นการผสมผสานวิธีการของระเบียบวิธีการวิจัยทั้งการวิจัยเชิงคุณภาพและวิจัยเชิงปริมาณที่แตกต่างกันมาอธิบายปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น (Jick, 1979, p. 602)

## ส่วนที่ 2 การวิจัยเชิงปริมาณ

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อสังเคราะห์และหาความสัมพันธ์ของตัวแปรในการกำหนดรูปแบบการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1.1 ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนทั้งสิ้นจำนวน 720 คน คือผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย ปี 2560 กระจายอยู่ในประเทศไทยจำนวน 77 จังหวัด

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย ปี 2560 สำหรับการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) ได้มาโดยการวิเคราะห์สถิติประเภทพหุตัวแปร (Multivariate Analysis) ต้องมีกลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่เพราะหากใช้กลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่จะมีโอกาสที่ตัวแปรจะมีการแจกแจงเป็นโค้งปกติมากกว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่น้อยกว่า (Jores Kog & Sorbom, 1993) ได้เสนอว่า การกำหนดกลุ่มตัวอย่างประมาณ 20 เท่าของตัวแปรในโมเดล (Model) นั้น ๆ ในการวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรทั้งหมด 16 ตัวแปร ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้ใช้เกณฑ์ตัวแปร 1 ต่อ 20 เท่า ซึ่งตัวแปรทั้งหมดมี 16 ตัวแปร ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 320 คน ดังนั้น เพื่อการกระจายของกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในประเทศไทยจำนวน 77 จังหวัด ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 320 คนกระจายตามสัดส่วนของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย

เพื่อให้เกิดการกระจายของกลุ่มตัวอย่างในประเทศไทย 77 จังหวัด ผู้ประกอบการธุรกิจบริการโลจิสติกส์การขนส่ง จำแนกเป็นรายภาค ดังนั้นการสุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จึงเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นและอย่างง่าย เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะกระจายและครอบคลุมประชากรทั้ง 6 ภาคจำนวนตัวอย่างที่จำนวน 320 คน



## ตารางที่ 3.1

จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายภาคและรายจังหวัด

ลำดับ ที่	ภาค	จังหวัด	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	ภาคเหนือ	เชียงราย	8	3
2		เชียงใหม่	12	5
3		น่าน	13	6
4		พะเยา	1	1
5		แพร่	-	
6		แม่ฮ่องสอน	-	
7		ลำปาง	2	1
8		ลำพูน	3	1
9		อุตรดิตถ์	-	
10	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	กาฬสินธุ์	-	-
11		ขอนแก่น	10	4
12		ชัยภูมิ	3	1
13		นครพนม	11	5
14		นครราชสีมา	20	9
15		บึงกาฬ	18	8
16		บุรีรัมย์	5	2
17		มหาสารคาม	5	2
18		มุกดาหาร	34	15
19		ยโสธร	2	1
20		ร้อยเอ็ด	8	3
21		เลย	1	1
22		สกลนคร	5	2
23		สุรินทร์	6	2
24		ศรีสะเกษ	12	7
25		หนองคาย	33	15

(ต่อ)

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ลำดับที่	ภาค	จังหวัด	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
26		หนองบัวลำภู	-	-
27		อุดรธานี	32	14
28		อุบลราชธานี	52	23
29		อำนาจเจริญ	-	-
30	ภาคกลาง	กรุงเทพมหานคร	189	84
31		กำแพงเพชร	1	1
32		ชัยนาท	-	
33		นครนายก	2	1
34		นครปฐม	7	3
35		นครสวรรค์	14	6
36		นนทบุรี	17	8
37		ปทุมธานี	22	10
38		พระนครศรีอยุธยา	16	7
39		พิจิตร	2	1
40		ลพบุรี	6	2
41		พิษณุโลก	5	2
42		เพชรบูรณ์	-	-
43		สมุทรปราการ	16	7
44		สมุทรสงคราม	3	1
45		สมุทรสาคร	9	4
46		สิงห์บุรี	4	1
47		สุโขทัย	2	1
48		สุพรรณบุรี	3	1
49		สระบุรี	29	13
50		อ่างทอง	1	1
51		อุทัยธานี	2	1

(ต่อ)

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ลำดับที่	ภาค	จังหวัด	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)	
52	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	จันทบุรี	2	1	
53		ฉะเชิงเทรา	6	2	
54		ชลบุรี	33	15	
55		ตราด	-	-	
56		ปราจีนบุรี	1	1	
57		ระยอง	16	7	
58		สระแก้ว	2	1	
59		ภาคตะวันออก	กาญจนบุรี	-	-
60	ตาก		1	-	
61	ประจวบคีรีขันธ์		3	1	
62	เพชรบุรี		-	-	
63	ราชบุรี		2	1	
64	ภาคตะวันตก		กระบี่	-	-
65			ชุมพร	-	-
66			ตรัง	-	-
67		นครศรีธรรมราช	-	-	
68		นราธิวาส	1	1	
69		ปัตตานี	1	1	
70		พังงา	-	-	
71		พัทลุง	-	-	
72	ภาคใต้	ภูเก็ต	-	-	
73		ระนอง	1	1	
74		สตูล	-	-	
75		สงขลา	3	1	

(ต่อ)

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ลำดับ ที่	ภาค	จังหวัด	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
76		สุราษฎร์ธานี	2	1
77		ยะลา	-	-
		รวม	720	320

หมายเหตุ. ปรับปรุงจาก โครงการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการขนส่งสินค้าเชิงรุกเพื่อรองรับ  
การเปิดการค้าเสรีประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. (น. 1-19) โดยกระทรวงคมนาคม. (2560),  
กรุงเทพฯ: กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม.

## 2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ตัวแปรและนิยามของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งตัวแปรออกเป็น 2 กลุ่ม  
ประกอบด้วย ตัวแปรแฝงภายนอก (Exogenous Variable) ได้แก่ การจัดการทุนมนุษย์ ตัวแปรตัว  
แปรแฝงภายใน (Endogenous Variable) ได้แก่ ธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง และความ  
ได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยมีรายละเอียดของนิยามและการวัดตัวแปรแต่ละส่วน ดังนี้

2.1 การจัดการทุนมนุษย์ (Human Capital Management) ประกอบด้วย ด้านการ  
จัดการทักษะ (Skills Management) ด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ด้านการ  
จัดการความสามารถ (Abilities Management) และด้านการจัดการทัศนคติ (Attitude Management)  
ไพรินทร์ ยศเลิศ (2552), จีระ หงส์ลดารมภ์ (2555), Roos and Roos (1997), Dess and Picken  
(1999)

2.2 ธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง (Transportation Logistics Service  
Business) ประกอบด้วย ด้านการขนส่ง (Centers Distribution) การบริการลูกค้า (Customer Service)  
ด้าน กระจายสินค้า (Retailers or Customers) และด้าน การดำเนินงาน (Estimation and  
Manufacturers) พิเชิต เทพวรรณ, (2554), วุฑพงษ์ ลาภเจริญและคณะ(2551), วันวิสา ธรรมกริช  
(2560), Stock and Lambert (2001), Lengnick-Hall & Lengnick-Hall (2002)

2.3 ความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitive Advantage) เครื่องมือที่ใช้  
ได้แก่ โมเดลเพชร (Diamond Model) ประกอบด้วย ด้านเงื่อนไขปัจจัยการผลิต (Factor Condition)  
ด้านเงื่อนไขด้านอุปสงค์ (Demand Condition) ด้านอุตสาหกรรมเกี่ยวข้องและสนับสนุน (Related

and Supporting Industries) และด้านบริบทของการแข่งขันและกลยุทธ์ (Firm Strategy Structure and Rivalry) และด้านบทบาทรัฐบาล (Government) (Porter, 1998, p. 131-166)

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับสอบถามผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย ประกอบด้วยข้อคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) สร้างขึ้นจากกรอบแนวคิดที่ได้มาจากการศึกษาทฤษฎี แนวคิดงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยแบ่ง 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 4 ข้อ ได้แก่แบบสอบถาม เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ

ตอนที่ 2 แบบตรวจสอบรายการตามระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการทุนมนุษย์ เป็นแบบประเมินชนิดกำหนดให้ตอบและชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) รวมจำนวน 23 ข้อ โดยแบ่งเป็นด้านการจัดการทักษะ (Skills Management) จำนวน 7 ข้อ ด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management) รวมจำนวน 6 ข้อ โดยแบ่งเป็น ด้านการจัดการความสามารถ (Abilities Management) จำนวน 5 ข้อ และด้านการจัดการทัศนคติ (Attitude Management) จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบตรวจสอบรายการตามระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง เป็นแบบประเมินชนิดกำหนดให้ตอบและชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) รวมจำนวน 29 ข้อ โดยแบ่งเป็น ด้านการขนส่ง (Centers Distribution) จำนวน 8 ข้อ การบริการลูกค้า (Customer Service) จำนวน 7 ข้อ ด้านกระจายสินค้า (Retailers or Customers) จำนวน 6 ข้อ และด้านการดำเนินงาน (Estimation and Manufacturers) จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบตรวจสอบรายการตามระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน เป็นแบบประเมินชนิดกำหนดให้ตอบและชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) รวมจำนวน 32 ข้อ โดยแบ่งเป็น ด้านเงื่อนไขปัจจัยการผลิต (Factor Condition) จำนวน 8 ข้อ ด้านเงื่อนไขด้านอุปสงค์ (Demand Condition) จำนวน 6 ข้อ ด้านอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องและสนับสนุน (Related and Supporting Industries) จำนวน 7 ข้อ ด้านบริบทของการแข่งขันและกลยุทธ์ (Firm Strategy Structure and Rivalry) จำนวน 7 ข้อ และด้านบทบาทรัฐบาล (Government) จำนวน 4 ข้อ

โดยมีรายละเอียดของการประเมินการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งเพื่อสร้างความสามารถได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556, น.118)

- 1 คะแนน หมายถึง การปฏิบัติน้อยที่สุด
- 2 คะแนน หมายถึง การปฏิบัติน้อย
- 3 คะแนน หมายถึง การปฏิบัติปานกลาง
- 4 คะแนน หมายถึง การปฏิบัติมาก
- 5 คะแนน หมายถึง การปฏิบัติมากที่สุด

เกณฑ์การแปรความหมายการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย เพื่อจัดระดับการดำเนินงานในช่วงค่าเฉลี่ย ดังต่อไปนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, น.103)

ค่าเฉลี่ย	ระดับการปฏิบัติ
4.51-5.00	ระดับการปฏิบัติมากที่สุด
3.51-4.50	ระดับการปฏิบัติมาก
2.51-3.50	ระดับการปฏิบัติปานกลาง
1.51-2.50	ระดับการปฏิบัติน้อย
1.00-1.50	ระดับการปฏิบัติน้อยที่สุด

#### 4. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 การหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา(Content Validity) โดยได้นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน พิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ และนิยามศัพท์เฉพาะ (Index of Item – Objective Congruence : IOC) ทั้งนี้จำนวนผู้เชี่ยวชาญควรมีตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, น.99) โดยการนำนิยามเชิงทฤษฎีนิยามเชิงปฏิบัติการของแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความสอดคล้อง ผู้เชี่ยวชาญได้แก่

4.1.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัจฉรพร เกลิมชิต วุฒิศึกศึกษา บธ.ด. (บริหารธุรกิจ) ตำแหน่ง ประธานสาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้าน โครงสร้าง แนวคิด ทฤษฎี และเนื้อหา เพื่อตรวจสอบความครอบคลุม และความถูกต้องของแบบสอบถาม

4.1.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชรพร ฉายบุญครอง วุฒิศึกศึกษา บธ.ด. (บริหารธุรกิจ) ตำแหน่ง อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญ ด้านโครงสร้าง แนวคิด ทฤษฎี และเนื้อหา เพื่อตรวจสอบความครอบคลุม และความถูกต้องของแบบสอบถาม

4.1.3 ศาสตราจารย์ ดร.อรรถ นันทจักร์ วุฒิการศึกษา Ph. D (History) ตำแหน่ง ผู้ทรงคุณวุฒิสภามหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เป็นผู้เชี่ยวชาญ ด้านการใช้ภาษาการวิจัย เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมของข้อความที่ใช้

4.1.4 อาจารย์ ดร.กมล เสวตสมบุญ วุฒิการศึกษา D.B.A. (Business Administration) ตำแหน่ง อาจารย์คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญ ด้านสถิติ เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบเครื่องมือ

4.1.5 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พูนศักดิ์ ศิริ โสม วุฒิการศึกษา ป.ด. (สถิติ หลักสูตรนานาชาติ) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักมาตรฐานและประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามเป็นผู้เชี่ยวชาญ ด้านสถิติ เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำผลการพิจารณาความเที่ยงตรงของเนื้อหาตามค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์และนิยามศัพท์เฉพาะ จากนั้นนำผลของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านมารวมกันคำนวณหาความตรงเชิงเนื้อหา ซึ่งคำนวณจากความสอดคล้องระหว่างประเด็นที่ต้องการวัดกับข้อคำถามที่สร้างขึ้น ดัชนีที่ใช้แสดงค่าความสอดคล้องเรียกว่า ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence : IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญต้องประเมินด้วยคะแนน 3 ระดับ คือ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, น.99)

ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนด

ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนด

ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนด

หลังจากนั้นนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตร ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum_{i=1} R_i}{N} \quad (3-2)$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

R<sub>i</sub> แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในแต่ละข้อคำถาม

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

เกณฑ์ในการหาความสอดคล้องระหว่างข้อความกับวัตถุประสงค์และนิยามศัพท์เฉพาะ โดยมีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป ในการวิจัยครั้งนี้ได้ค่า IOC ตั้งแต่ 0.80-1.00 (ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน, 2556, น. 50) ดังภาคผนวก ข

4.2 หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม นำแบบสอบถามที่ผ่านหาค่าความเที่ยงตรงไปทดลองใช้ (Try-out) กับประชากรที่ไม่อยู่ในกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 42 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient) (สมนึก ภัททิยธนี, 2546, น. 226-227)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right] \quad (3-3)$$

$\alpha$  แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวัด

$n$  แทน จำนวนข้อความทั้งหมดที่ใช้วัดข้อบกพร่องของแบบสอบถาม

$S_i^2$  แทน ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนที่วัดได้จากแต่ละข้อ

$S^2$  แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวมทุกข้อความ ในการวิจัยครั้งนี้ได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม คือ 0.975 ดังภาคผนวก ข

4.3 หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Corrected Item-total Correlation) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.269-0.729 (ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน, 2556, น. 70-73) ดังภาคผนวก ข

## 5. วิธีการรวบรวมข้อมูล

ในการการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

5.1 ทำหนังสือขออนุญาตในการลงพื้นที่จากคณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

5.2 ข้อมูลปฐมภูมิ ผู้วิจัยได้ดำเนินการขอหนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูลจากคณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ การขนส่งในประเทศไทย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีแจ้งให้รับทราบก่อนล่วงหน้าว่าจะ



ไปลงพื้นที่ ผู้วิจัยได้ติดต่อทางโทรศัพท์แจ้งให้ทราบและขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัย

5.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวผู้วิจัยเองและมีผู้ช่วยวิจัย 3 คน

5.4 ข้อมูลทุติยภูมิ การค้นคว้าข้อมูลทุติยภูมิมาจากแหล่งต่าง ๆ รวบรวมข้อมูลโดยค้นคว้าจากหนังสือและเอกสารที่เกี่ยวข้อง รวบรวมข้อมูลจากรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องในอดีต

## 6. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้มีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมทางสถิติ (SPSS) เพื่อหาค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

6.1 ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย เพื่อให้ทราบคุณลักษณะของผู้ประกอบการและกลุ่มตัวอย่าง

6.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของตัวแปรแฝงภายนอก ได้แก่ การจัดการทุนมนุษย์และธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทยทั้งหมด แล้วแปลความหมายกับเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย เพื่อให้ทราบคุณลักษณะของตัวแปรต่าง ๆ

6.3 ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของตัวแปรแฝงภายใน ความได้เปรียบทางการแข่งขัน ผลการประเมินเทียบกับเกณฑ์แล้วแปลความหมายตามค่าเฉลี่ย

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยในข้อ 6.2 และข้อ 6.3 ใช้เกณฑ์ในการแปลความหมาย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556, น. 118)

ค่าเฉลี่ย	ระดับการปฏิบัติ
4.51-5.00	มากที่สุด
3.51-4.50	มาก
2.51-3.50	ปานกลาง
1.51-2.50	น้อย
1.00-1.50	น้อยที่สุด

6.4 วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงภายนอกกับตัวแปรแฝงภายใน ซึ่งประกอบด้วย การจัดการทุนมนุษย์ ธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง กับความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย

#### 7. ตรวจสอบรูปแบบการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย

การวิจัยนี้มุ่งตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และรูปแบบสมมติฐานความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นตรงของการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย โดยใช้โปรแกรมทางสถิติ Mplus ดังนี้

7.1 ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงภายนอก (ตัวแปรอิสระ) ตัวแปรแฝงภายใน (ตัวแปรคั่นกลาง) ตัวแปรแฝงภายใน (ตัวแปรตาม)

7.2 ตรวจสอบความเชื่อมั่นเชิงโครงสร้าง (Construct Reliability) ของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงภายนอก (ตัวแปรอิสระ) ตัวแปรแฝงภายใน (ตัวแปรคั่นกลาง) ตัวแปรแฝงภายใน (ตัวแปรตาม)

7.3 ตรวจสอบแสดงเส้นทาง (Path Analysis) ปัจจัยการจัดการทุนมนุษย์ (ตัวแปรอิสระ) ปัจจัยธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง (ตัวแปรคั่นกลาง) และปัจจัยความได้เปรียบทางการแข่งขัน (ตัวแปรตาม)

เกณฑ์ในการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลที่พัฒนากับข้อมูลเชิงประจักษ์ สรุปได้ดังแสดงในตารางที่ 3.2 (สุนทรพจน์ ดำรงพานิช, 2555, น. 33)

### ตารางที่ 3.2

เกณฑ์ที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลอง (Model)

ดัชนี	ระดับการยอมรับ
ค่า $\chi^2$	$\chi^2$ ที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ หรือค่า P-value สูงกว่า .05 แสดงว่าแบบจำลองมีความสอดคล้องหรือเหมาะสม
ค่าดัชนี CFI	มีค่าตั้งแต่ .90 ขึ้นไป แสดงว่า แบบจำลองมีความสอดคล้อง
ค่าดัชนี TLI	มีค่าตั้งแต่ .90 ขึ้นไป แสดงว่า แบบจำลองมีความสอดคล้อง
ค่า RMSEA	น้อยกว่า 0.05 หรือระหว่าง 0.08 ถึง 1.00 แสดงว่าแบบจำลองมีความสอดคล้อง
ค่า SRMR	น้อยกว่า 0.05 หรือระหว่าง 0.05 ถึง 0.08 แสดงว่าแบบจำลองมีความสอดคล้อง
$\chi^2 / df$	น้อยกว่า 2.0 หรือน้อยกว่า 5 (กรณีโมเดลซับซ้อน)

หมายเหตุ. ปรับปรุงจาก โปรแกรม Mplus กับการวิเคราะห์ข้อมูลทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. (น. 33) โดยสุนทรพจน์ ดำรงพานิช. (2555), มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

### ระยะที่ 3 อภิปรายผลการวิจัย

#### ระยะที่ 4 การสนทนากลุ่ม (Focus Group)

การสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อการยืนยันรูปแบบการวิจัย เป็นการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ตามผลการวิจัย ซึ่งได้แก่ กำหนดรูปแบบการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. กำหนดผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม (Focus Group) จำนวน 50 คน ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง จำนวน 9 คน พนักงาน จำนวน 12 คน ลูกค้า ผู้มาใช้บริการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง จำนวน 10 คน นักวิชาการ เจ้าหน้าที่รัฐหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง จำนวน 18 คน นักสถิติ 1 คน

2. กำหนดวัน เดือน ปี และสถานที่ในการจัดการสนทนากลุ่ม (Focus Group) โดยกำหนดวันอาทิตย์ที่ 9 ธันวาคม 2561 ณ ห้องเบญจพร โรงแรมริมปาว อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ เวลา 8.30 - 12.00 น.

3. ขอความอนุเคราะห์จากคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามในการออกหนังสือเชิญประชากรกลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อเข้าร่วมการสนทนากลุ่ม (Focus Group) จำนวน 50 คน ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง จำนวน 9 คน พนักงาน จำนวน 12 คน ลูกค้าผู้มาใช้บริการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง จำนวน 10 คน นักวิชาการ เจ้าหน้าที่รัฐหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง จำนวน 18 คน นักสถิติ 1 คน

4. ดำเนินการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อยืนยัน (MODEL : SACKRACE)

5. สรุปรูปแบบจากการสนทนากลุ่ม (Focus Group)