

## 2.1 บทนำ

บทนี้จะเสนอแนวทางในการศึกษาและระเบียบวิธีการวิจัย เนื่องจากการพิจารณาถึงโอกาสและแนวทางการพัฒนาการเป็นผู้บริการด้านโลจิสติกส์ สำหรับ SMEs โดยการศึกษาครั้งนี้จะมีผลต่อผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ของไทย ดังนั้นเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน และเชื่อถือได้ตามหลักวิชาการ การศึกษาครั้งนี้จะทำการวิเคราะห์และประเมินข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความต้องการบริการด้านโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการภาคการผลิตและภาคบริการที่สำคัญพร้อมทั้งวิเคราะห์ถึงโอกาสในการเข้ามาเป็นผู้ให้บริการ และจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการพัฒนาหรือส่งเสริม SMEs โดยเปรียบเทียบกับแนวทางการดำเนินงานที่ดีในการเป็นผู้บริการด้านโลจิสติกส์แต่ละประเภท

## 2.2 แนวทางการดำเนินงานวิจัย

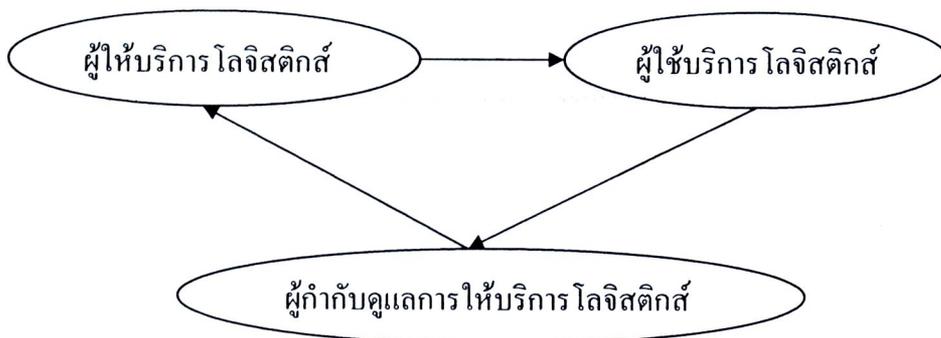
### 2.2.1 กรอบการศึกษาของโครงการ

รูปที่ 2-2 แสดงกรอบการดำเนินการศึกษาตลอดโครงการฯ นี้ ในเบื้องต้นจะทำการอธิบายรูปดังกล่าวเพื่อให้คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิมีความเข้าใจภาพรวมของโครงการศึกษาฯ ครั้งนี้ โดยโครงการศึกษาฯ นี้ประกอบไปด้วย 12 ขั้นตอนหลัก โดยเริ่มต้นจากการที่ผู้วิจัยจะดำเนินการศึกษาโครงการนี้ตามขั้นตอนที่ 1 ทันทีที่ได้รับอนุมัติจากทางสำนักงานส่งเสริมการวิจัยแห่งชาติ ให้ดำเนินการศึกษาวิจัย จะจัดการประชุมเพื่อกำหนดขอบเขตและประเด็นต่างๆ ของการศึกษารวมทั้งจะจัดให้มีการประชุมปรึกษาเพื่อออกแบบกระบวนการวิจัยอย่างละเอียดเพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้รับมีความถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ รวมทั้งเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการศึกษาวิจัยสูงสุด

ภายหลังจากที่ผู้วิจัย ได้มีการประชุมและมีการออกแบบกระบวนการวิจัยแล้วผู้วิจัยจะมีการแบ่งออกเป็น 4 กลุ่มย่อยเพื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มภาคผู้ให้บริการสาขาโลจิสติกส์ได้กรอบขององค์การการค้าโลก ทั้งในส่วนของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (Logistics service Providers) ผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ (Logistics Users) และหน่วยงานที่กำกับดูแลผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (Regulators) นอกจากนี้จะทำการประเมินและวิเคราะห์ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ รวมทั้งศึกษาโอกาสและแนวทางการพัฒนาการเป็นผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์สำหรับ SMEs ทั้งนี้เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้ ผู้วิจัยจะทำการเก็บข้อมูลทั้งข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิใน

เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพตามที่ได้ออกแบบไว้เพื่อนำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์และแปลผลการศึกษา

ข้อมูลที่ได้รับจากการเก็บข้อมูลจะถูกนำมาจัดหมวดหมู่และประมวลผลก่อนที่จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์และแปลผล โดยนักวิจัยฯ ที่เชี่ยวชาญในแต่ละด้าน

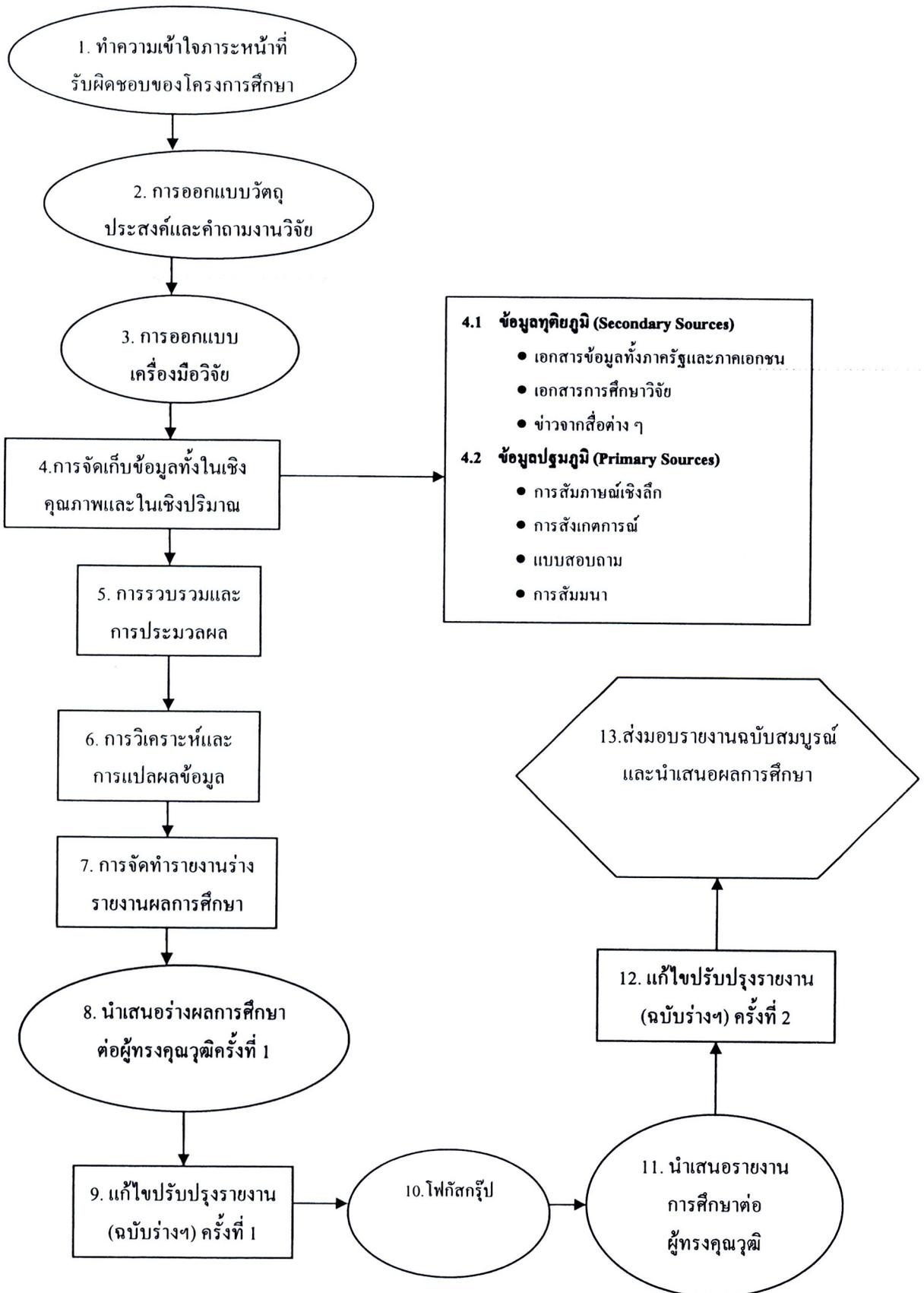


รูปที่ 2-1 กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับบริการ โลจิสติกส์

รูปที่ 2-1 แสดงกลุ่มที่เกี่ยวข้องหลักๆ ในภาคธุรกิจบริการ โลจิสติกส์ซึ่งประกอบไปด้วยกลุ่มผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ กลุ่มผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการเป็นผู้กำกับการให้บริการ โลจิสติกส์

เพื่อให้ผลการวิเคราะห์และการแปลผลมีความถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ ภายหลังจากการวิเคราะห์และแปลผลแล้วจะมีการสรุปผลการศึกษาและจัดทำรายงานผลการศึกษา และจัดให้มีการสัมมนาเพื่อนำเสนอร่างผลการศึกษาวิจัยและระดมความคิดเห็น โดยเชิญผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายหรือผู้แทนจากหน่วยงานและองค์กรที่ได้รับผลกระทบเข้าร่วมประชุมประมาณ 50 ท่าน โดยภายหลังจากการสัมมนาเชิงปฏิบัติการแล้วผู้วิจัย จะทำการรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ จากผู้เข้าร่วมเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขและจัดทำรายงานผลการศึกษา (ฉบับร่างฯ) เพื่อนำเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิต่อไป

การศึกษาโครงการนี้เริ่มตั้งแต่การกำหนดกรอบแนวคิด การออกแบบขั้นตอนและวิธีการวิจัยซึ่งถือว่าเป็นขั้นตอนที่สำคัญอย่างยิ่งขั้นตอนหนึ่ง เพราะการออกแบบกระบวนการสำรวจวิจัยฯ ที่ถูกต้องและเหมาะสมจะช่วยลดหรือขจัดความผิดพลาดต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นระหว่างการดำเนินการศึกษาวิจัยแล้วยังช่วยให้ผู้ที่ทำการตัดสินใจหรือผู้ที่ใช้ผลการวิจัยเพื่อประกอบการตัดสินใจมีความเชื่อมั่นในข้อมูลที่ได้รับว่าผลการสำรวจฯ มีความถูกต้อง เทียบตรงและน่าเชื่อถือ นอกจากนี้การออกแบบกระบวนการวิจัยที่ดีจะช่วยให้ผู้วิจัยไม่หลงประเด็นที่ตนเองกำลังศึกษาอยู่ โดยเฉพาะสำหรับผู้วิจัยท่านอื่นๆ ที่ต้องการใช้งานวิจัยฉบับนี้ในการนำไปอ้างอิงหรือทำการศึกษาเพิ่มเติมต่อไปในอนาคต สามารถนำเอาแนวทางการศึกษานี้ไปทำการศึกษาซ้ำในอุตสาหกรรมเดิมหรืออุตสาหกรรมอื่นๆ ต่อไป



รูปที่ 2-2 กรอบการดำเนินงาน โครงการศึกษา

## 2.3 ระเบียบวิธีการวิจัย

ดังที่ได้กล่าวมาแล้วว่าข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับจากการศึกษาจะถูกนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อกำหนดแผนนโยบาย ยุทธศาสตร์ หรือแม้แต่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาการเป็นผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ของ SMEs ดังนั้นเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องเที่ยงตรง (Validity) และเชื่อถือได้ (Reliability) ตามหลักวิชาการ โครงการสำรวจครั้งนี้ได้อ้างอิงขั้นตอนและกระบวนการศึกษาวิจัยจากผู้วิจัยที่มีชื่อเสียงหลายท่าน (Zikmund, 1997; Sekaran, 2000) การศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดระเบียบวิธีการวิจัยตามขั้นตอนต่อไปนี้

2.3.1 กรอบแนวคิดของโครงการวิจัย (Conceptual Framework)

2.3.2 คำถามสำหรับการวิจัย (Research Questions)

2.3.3 การกำหนดกรอบของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (Unit of Analysis and Sampling procedures)

2.3.4 การเก็บข้อมูล (Data Collection)

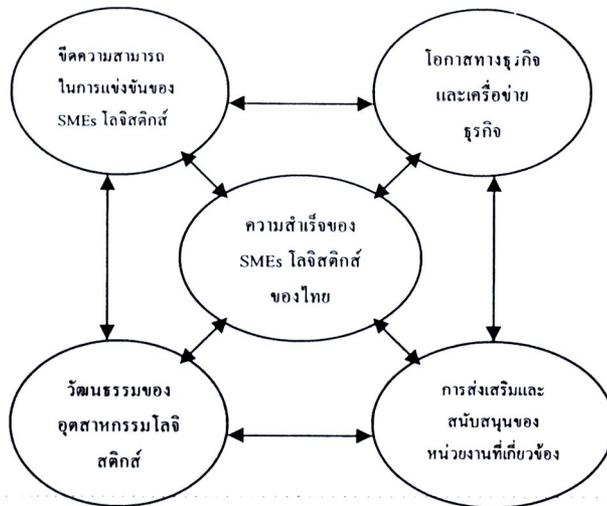
2.3.5 การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Processing & Analysis)

2.3.6 ข้อจำกัดของการสำรวจวิจัย (Limitations)

ผู้วิจัยจึงได้มีการอธิบายรายละเอียดของกระบวนการสำรวจวิจัยในแต่ละขั้นตอนไว้พอสังเขป โดยในส่วนต่อไปจะเริ่มอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับกรอบแนวคิดสำหรับนำมาใช้เป็นกรอบในการศึกษาครั้งนี้

### 2.3.1 กรอบแนวคิดของโครงการวิจัย

กรอบแนวคิดของโครงการวิจัยจัดว่าเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากจะช่วยให้การศึกษานี้และผู้อ่านรายงานฉบับนี้สามารถมองเห็นและเข้าใจองค์รวมของโครงการศึกษาฯ จากรูปที่ 2-3 จะแสดงกรอบแนวคิดของโครงการศึกษาฯ ฉบับนี้ ซึ่งประเด็นที่ต้องพิจารณาประกอบด้วย 5 ประเด็นหลักคือประเด็นในเรื่องขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการ SMEs ไทย ในเรื่องของ การขยายโอกาสทางธุรกิจและเครือข่ายทางธุรกิจ รวมถึงวัฒนธรรมของอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ การส่งเสริมและสนับสนุนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะส่งผลถึงความสำเร็จของ SMEs โลจิสติกส์ของไทย ซึ่งแต่ละประเด็นจะมีความเกี่ยวข้องกันในการส่งเสริมหรือการพัฒนาการเป็นผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์สำหรับ SMEs ของไทย โดยในการศึกษาครั้งนี้จะทำการศึกษาตามกรอบแนวคิดดังกล่าว



รูปที่ 2-3 กรอบแนวคิดของโครงการวิจัย

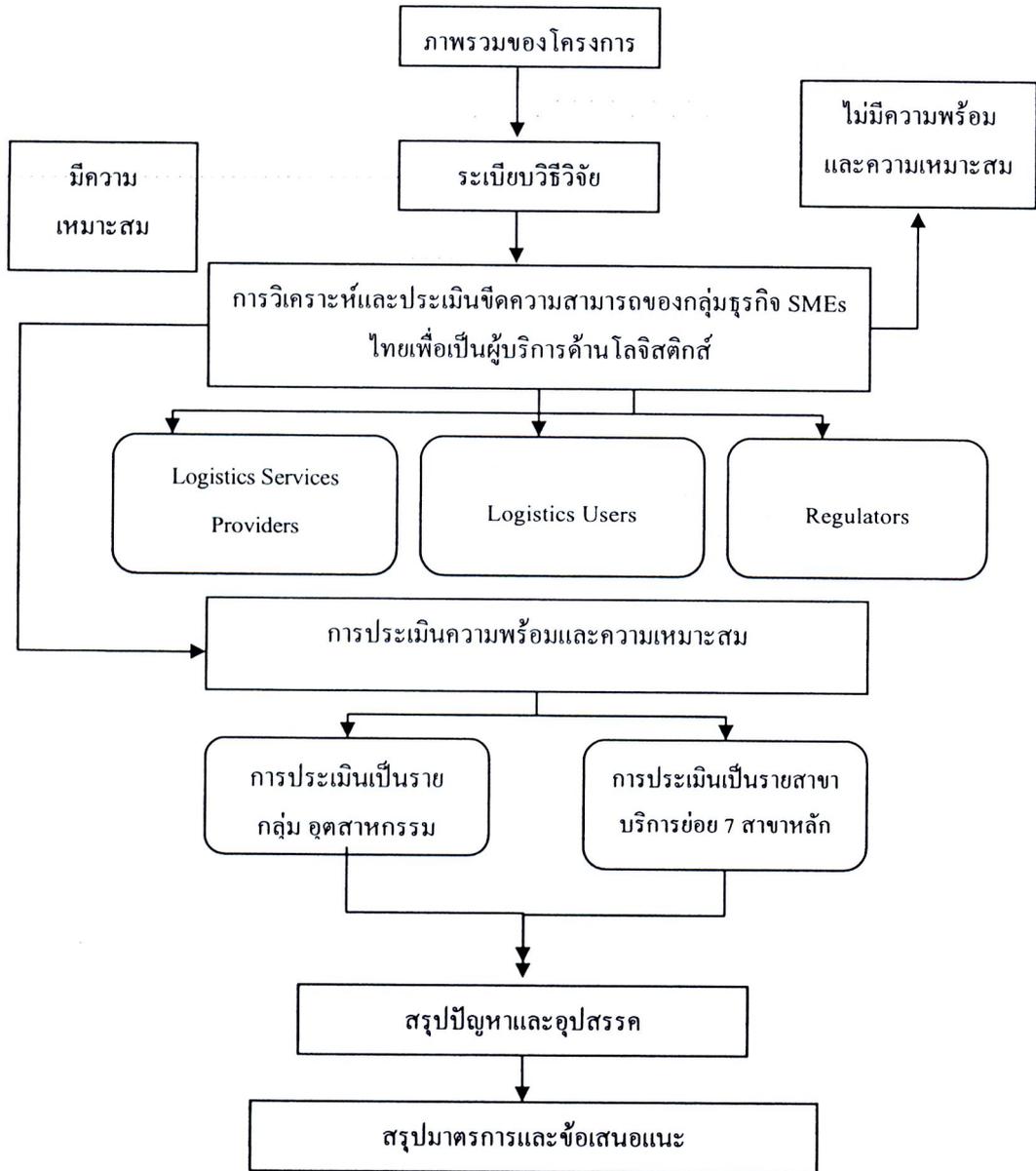
การศึกษาครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าในการพัฒนาการเป็นผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ สำหรับ SMEs นั้น จำเป็นอย่างยิ่งต้องมีการศึกษาถึงภาพรวมของกลุ่มผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในปัจจุบันว่า โดยส่วนใหญ่มีขีดความสามารถในการแข่งขันมากน้อยเพียงใดทั้งในระดับประเทศและในระดับสากลเพื่อให้ทราบถึงข้อมูลเบื้องต้นในการกำหนดแนวทางการพัฒนาสำหรับธุรกิจ

ความสามารถในการแข่งขันในที่นี้จะหมายถึงความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการที่สามารถแข่งขันได้ในระดับสากล ซึ่งผลของการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและ จัดให้มีการร่วมมือระหว่างกลุ่มผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ภายในประเทศก็จะทำให้มาตรฐานการครองชีพและสวัสดิการของประชาชนโดยรวมภายในประเทศดีขึ้นอย่างยั่งยืน อันนำไปสู่การกำหนดเป้าหมายทางเศรษฐกิจของประเทศ คือ การเพิ่มมาตรฐานความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้นหรือก่อให้เกิดสวัสดิการสังคมที่ดียิ่งขึ้น โดยสวัสดิการสังคมหมายถึงการวัดอัตราการบริโภคหรือความพึงพอใจของประชาชนในสังคมซึ่งจะสะท้อนมาตรฐานความเป็นอยู่ของประชาชน สิ่งที่ส่งผลกระทบต่อสวัสดิการสังคม ได้แก่ รายได้ที่ประชาชนจะได้รับและระดับราคาของสินค้า

หากประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้นหรือระดับราคาสินค้าลดลงจะทำให้สวัสดิการสังคมเพิ่มขึ้น แต่หากประชาชนมีรายได้ลดลงหรือระดับราคาสินค้าเพิ่มขึ้นจะทำให้สวัสดิการสังคมลดลง ผลสุทธิของการเปลี่ยนแปลงสวัสดิการสังคมจึงขึ้นอยู่กับขนาดการเปลี่ยนแปลงของรายได้และระดับราคาสินค้า

การยกระดับสวัสดิการหรือมาตรฐานความเป็นอยู่ของประชาชนให้สูงขึ้นได้ถูกนำมาเปลี่ยนแปลงและกำหนดให้เป็นเป้าหมายทางเศรษฐกิจต่างๆ เช่น เสถียรภาพทางเศรษฐกิจ การจ้างงาน การกระจายรายได้ อีกทั้งเป้าหมายของการพัฒนาความสามารถในการแข่งขันจึงไม่ใช่การเพิ่มรายได้ของประเทศจากการส่งออกเท่านั้นแต่หมายถึงการยกระดับความเป็นอยู่ของประชาชนใน

ประเทศให้ดีขึ้นอย่างยั่งยืนและการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศอย่างมีเสถียรภาพ ดังนั้นการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพในการแข่งขันของประเทศจึงต้องศึกษาประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับเปรียบเทียบกับผลกระทบหรือต้นทุนที่คาดว่าจะเกิดขึ้นของบริการโลจิสติกส์แต่ละประเภท



รูปที่ 2-4 กรอบการศึกษาของ โครงการศึกษาวิจัย

รูปที่ 2-4 แสดงกรอบการศึกษาของโครงการฯ ซึ่งจะเริ่มจากการกำหนดระเบียบวิธีวิจัย รวมไปถึงการวิเคราะห์และประเมินขีดความสามารถของกลุ่มผู้ประกอบการ SMEs ว่ามีความพร้อมและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด โดยพิจารณาจากกลุ่มผู้ให้บริการด้าน โลจิสติกส์ กลุ่มผู้ใช้บริการและหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง โดยในการประเมินจะมีการประเมินแยกรายสาขาบริการด้านโลจิสติกส์ 7 สาขาหลัก และการประเมินเป็นรายกลุ่มอุตสาหกรรม และมีการสรุปปัญหาและอุปสรรคในการเปิดเสรีการค้า รวมทั้งสรุปมาตรการและข้อเสนอแนะในการนำไปกำหนดนโยบายและเป็นแนวทางการพัฒนาการเป็นผู้ให้บริการด้าน โลจิสติกส์ สำหรับ SMEs

### 2.3.2 คำถามสำหรับการวิจัย

โดยทั่วไปนักวิจัยจะมีเป้าหมายการดำเนินงานไม่ว่าจะเป็นการค้นหาคำถามจริง การแก้ปัญหา การหาโอกาสจากสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ดังนั้นก่อนการศึกษาวิจัยจึงจำเป็นต้องมีการกำหนดเป้าหมายก่อนว่าจะทำการศึกษาเพื่ออะไร ซึ่งการศึกษาวิจัยครั้งนี้ก็เช่นกันได้มีการกำหนดเป้าหมายของการศึกษาวิจัยไว้ และมีการกำหนดคำถามสำหรับการวิจัยขึ้นมา หลังจากนั้นก็ทำการออกแบบขั้นตอนหรือกระบวนการวิจัยเพื่อที่จะหาคำตอบสำหรับคำถามที่ต้องการทราบ ซึ่งการดำเนินงานข้างต้นนอกจากจะช่วยให้ผู้วิจัยมองเห็นภาพและเข้าใจสถานการณ์ที่ชัดเจนมากขึ้นแล้วยังช่วยให้นักวิจัยสามารถกำหนดหรือตีกรอบขอบเขตของปัญหาให้อยู่ในรูปของตัวแปรที่สามารถวัดค่าได้

สำหรับ โครงการวิจัยฯฉบับนี้ได้กำหนดคำถามสำหรับการวิจัยซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในบทที่ 1 ตามกรอบการศึกษาของโครงการวิจัยฯโดยกำหนดไว้ 5 ข้อหลัก ดังนี้คือ

1. สถานะปัจจุบันของกลุ่มผู้ประกอบการ SMEs และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ (Logistics Service Providers) ผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์ (Logistics Users) และหน่วยงานที่กำกับดูแลผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ (Regulators) ว่าเป็นอย่างไรและมีขีดความสามารถในการแข่งขันในระดับใด
2. ความพร้อมของผู้ประกอบการ SMEs และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเตรียมพร้อมสู่การเป็นผู้ให้บริการสาขาโลจิสติกส์อยู่ในระดับใด
3. ปัจจัยอะไรที่มีอิทธิพลหรือส่งผลกระทบต่อการพัฒนาการเป็นผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์สำหรับ SMEs ของไทย
4. รูปแบบและแนวทางที่เหมาะสมที่คาดว่าจะนำมาใช้เมื่อมีการพัฒนาการเป็นผู้ให้บริการด้าน โลจิสติกส์ สำหรับ SMEs
5. กรอบหรือเงื่อนไขและข้อจำกัดสำหรับการพัฒนาการเป็นผู้ให้บริการด้าน โลจิสติกส์ สำหรับ SMEs

### 2.3.3 การกำหนดกรอบของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

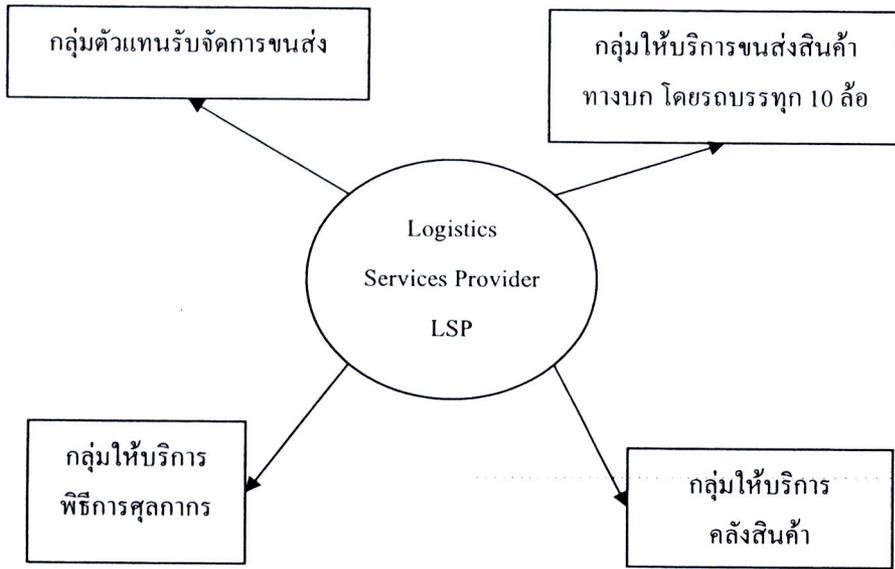
เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้กลุ่มเป้าหมายหลัก คือ จะประกอบด้วยกลุ่มผู้ให้บริการ กลุ่มผู้ใช้บริการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยกลุ่มผู้ให้บริการมีทั้งหมด 4 กลุ่ม ขณะที่ผู้วิจัยจะทำการกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มประชากรที่จะศึกษาภายในประเทศที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจดังกล่าวโดยจะพิจารณาจากหน่วยงานและองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่มีส่วนในการร่วมกันในการเสนอแนวทางเพื่อสร้างโอกาสของ SMEs ให้เป็นผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์

ตารางที่ 2-1 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการศึกษา

ลำดับ	กลุ่มผู้ให้บริการ	แบบสอบถาม ผู้ให้บริการ	แบบสอบถาม ผู้ใช้บริการ	หน่วยงานที่ กำกับดูแล	โฟกัสกรุป (องค์กร)
1	กลุ่มตัวแทนบริหารจัดการขนส่ง	60	60	กรมศุลกากร	จัดโฟกัสกรุปเพื่อนำเสนอผลการศึกษาในเบื้องต้นและระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการโลจิสติกส์
2	กลุ่มให้บริการขนส่งสินค้าทางบกโดยรถบรรทุก 10 ล้อ	50	50	กระทรวงคมนาคม	
3	กลุ่มให้บริการพิธีการศุลกากร	50	50	กรมศุลกากร	
4	กลุ่มให้บริการคลังสินค้า	30	50	กรมการค้าภายใน	

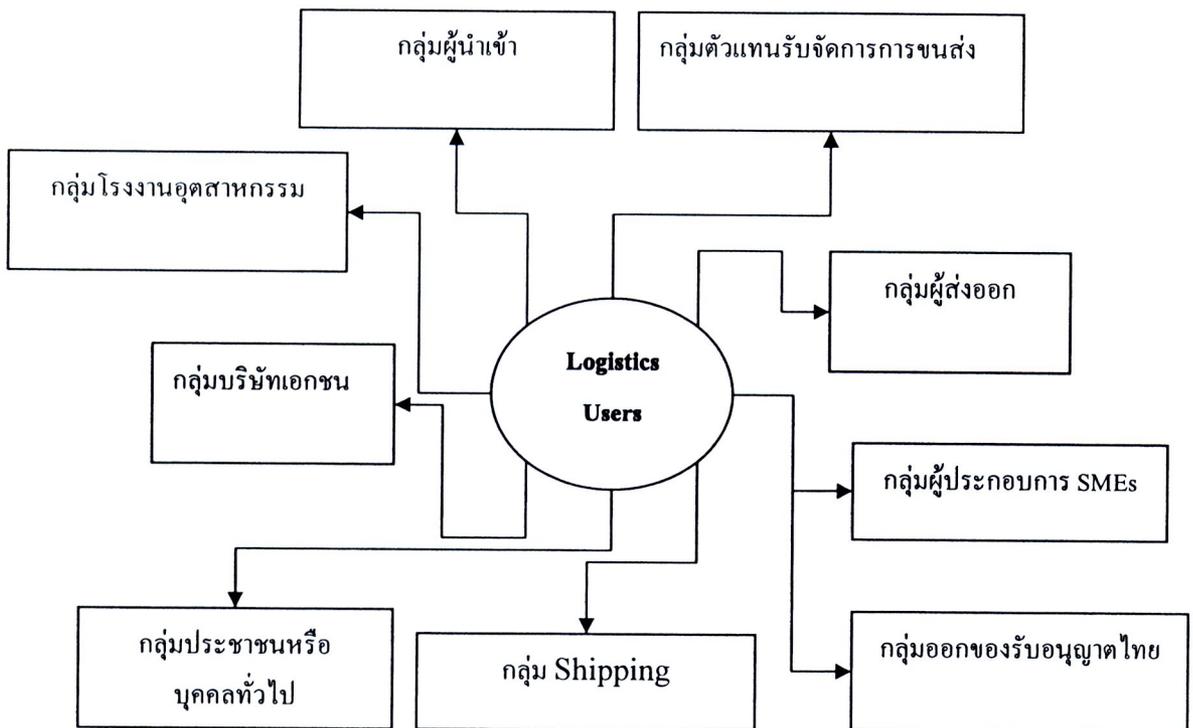
#### หน่วยสำหรับการวิเคราะห์ (Unit of Analysis)

เนื่องจากธุรกิจบริการ โลจิสติกส์ผู้เกี่ยวข้องจะประกอบด้วยภาครัฐและภาคเอกชน ดังนั้นเพื่อให้ได้ข้อมูลต่างๆ ครอบคลุมในทุกมิติและทุกอุตสาหกรรม ดังนั้นจึงได้ทำการกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มประชากรที่จะศึกษาในกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย อาทิผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ ผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์และหน่วยงาน/องค์กรที่กำกับดูแลการให้บริการ โลจิสติกส์ ดังแสดงในรูปที่ 2-5 และรูปที่ 2-6



รูปที่ 2-5 กลุ่มตัวอย่างสำหรับผู้ให้บริการ โลจิสติกส์

รูปที่ 2-5 แสดงกลุ่มตัวอย่างสำหรับผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ ซึ่งแยกเป็น 4 สาขา ประกอบด้วย กลุ่มตัวแทนบริหารจัดการขนส่งสินค้า กลุ่มให้บริการขนส่งสินค้าทางบกโดยรถบรรทุก 10 ล้อ กลุ่มให้บริการพิธีการศุลกากร และกลุ่มให้บริการคลังสินค้า



รูปที่ 2-6 กลุ่มตัวอย่างสำหรับผู้ให้บริการ โลจิสติกส์

รูปที่ 2-6 แสดงกลุ่มตัวอย่างสำหรับผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ ซึ่งประกอบด้วย กลุ่มผู้นำเข้า กลุ่มตัวแทนรับจัดการการขนส่ง กลุ่มผู้ส่งออก กลุ่มผู้ประกอบการ SMEs กลุ่มออกของรับอนุญาต ไทย กลุ่มตัวแทนออกของ กลุ่มประชาชนหรือบุคคลทั่วไป กลุ่มบริษัทเอกชน กลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมซึ่งกลุ่มผู้ให้บริการดังกล่าวจะเป็นตัวแทนของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการด้าน โลจิสติกส์

### 2.3.4 การเก็บข้อมูล

งานศึกษานี้จะเป็นการศึกษาวิจัยในรูปแบบทั้งในเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ทั้งนี้งานวิจัยเชิงปริมาณ จะหมายถึงว่า งานวิจัยฉบับนี้จะทำการสำรวจข้อมูลโดยผ่านแบบสอบถามซึ่งได้รับการออกแบบโดยแปลความหมายของข้อมูลที่ได้รับซึ่งส่วนใหญ่จะอยู่ในรูปของตัวเลขสมการหรือตัวแปรและอาจจะนำเอาเทคนิคการวิเคราะห์เชิงเศรษฐมิติ เป็นต้น

ทั้งนี้การวิจัยในเชิงปริมาณจะทำให้ได้ข้อมูลในเชิงกว้าง โดยผลที่ได้รับจะบอกให้ทราบว่าใครทำอะไรที่ไหนอย่างไรแต่ไม่ได้บอกว่าจะทำไมจึงให้ผลออกมาเช่นนั้น ขณะที่การวิจัยในเชิงคุณภาพ จะกระทำโดยผ่านการสัมภาษณ์จากผู้บริหารหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่จะทำการศึกษาหรือเก็บข้อมูล โดยใช้วิธีการ โฟกัสกรุ๊ป ซึ่งจะช่วยให้เกิดภาพหรือข้อมูลในเชิงลึก ซึ่งการศึกษานี้จะประยุกต์ใช้ร่วมกันทั้งสองแนวทาง วิธีการดำเนินงานจะเริ่มจากการที่ผู้วิจัย จะทำการรวบรวมทั้งข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิเพื่อนำมาประกอบการวิเคราะห์ร่วมกับ โมเดลทางเศรษฐศาสตร์อื่นๆ เช่น Porter's Diamond หรือ 5 Force Analysis เป็นต้น

นอกจากนี้เพื่อเป็นการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและผลการศึกษา (Research Verification) นั้น ผู้วิจัยจะทำการจัดให้มีการโฟกัสกรุ๊ปจำนวน 1 ครั้ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอผลการศึกษา ระดมความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากหน่วยงานและองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน จากกระบวนการเก็บข้อมูลจะทำให้ผลการศึกษาที่ได้รับครอบคลุมในมิติต่างๆ ทั้งในเชิงกว้างและเชิงลึก

### วิธีการและขั้นตอนการเก็บข้อมูล

ในส่วนนี้จะเป็นการอธิบายรายละเอียดของวิธีการเก็บข้อมูลในแต่ละแบบ โดยวิธีการที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จะมีการใช้ข้อมูลทั้งจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิ ซึ่งจะเป็นการเก็บข้อมูลทั้งในเชิงปริมาณ (Quantitative Method) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) โดยข้อมูลทุติยภูมิจะได้มาจากหลายแหล่งดังนี้ คือ

1. การสืบค้นเอกสาร ข้อมูลและงานวิจัยต่างๆ งานวิจัยฉบับนี้จะทำการศึกษาและวิเคราะห์เอกสารและข้อมูลต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของภาพรวมของธุรกิจผู้ให้บริการในปัจจุบันเกี่ยวกับการให้บริการรวมทั้งสถานะของ SMEs ไทยในปัจจุบัน ภาพรวมอุตสาหกรรมที่เป็น SMEs

ในภาคธุรกิจผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงในการวิเคราะห์ข้อมูลและเป็นแนวทางในการศึกษาในครั้งนี้

นอกจากนี้ผู้วิจัยจะทำการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เช่นแบบสอบถามและคำถามที่จะใช้ในการสัมภาษณ์โดยผู้วิจัยจะทำการ**ทบทวนวรรณกรรมศึกษา** (Literature Review) และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกจากสถิติ (In-depth Data Analysis) ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ และการใช้ข้อมูลทุติยภูมิจากบุคคล หน่วยงานหรือสถาบันต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อที่กำลังทำการศึกษาวิจัย เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลนอกเหนือจากการเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ

นอกจากนี้ผู้วิจัย จะจัดเก็บข้อมูลปฐมภูมิโดยใช้วิธีการดังต่อไปนี้ คือ

**1. การสัมภาษณ์เชิงลึก** ผู้วิจัยจะทำการเก็บข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์ในเชิงลึกกับผู้เกี่ยวข้องต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนทั้งของประเทศไทยและต่างประเทศ คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึกจะได้รับการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้อง ขณะที่การเก็บข้อมูลด้วยวิธีการนี้จะทำการบันทึกลงในแถบเสียง และทำการถอดข้อความจากแถบเสียง และจัดพิมพ์ลงในรายงานที่เหมาะสม อย่างไรก็ตาม ในบางครั้ง ผู้ใช้ข้อมูลอาจจะไม่ประสงค์ที่จะให้บันทึกเสียงอันเนื่องมาจากการเกรงกลัวผลกระทบที่จะได้รับจากการให้สัมภาษณ์ ในกรณีเช่นนี้ผู้สัมภาษณ์จะทำการสรุปบทสัมภาษณ์และจัดพิมพ์ลงในรายงานการสำรวจวิจัยที่เหมาะสม

**2. การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์** ภายหลังจากที่มีการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ หน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องแล้ว ผู้วิจัยอาจจะทำการส่งแบบสอบถามเพื่อให้ทราบเกี่ยวกับทัศนคติ ความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา โดยจะทำการส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างพร้อมทั้งแนบซองเปล่าและติดแสตมป์เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายให้กับผู้ตอบแบบสอบถาม และส่งไปยังกลุ่มเป้าหมายนี้จะเป็นการสุ่มแจกตามรายนามของหน่วยงานหรือองค์กรที่ผู้วิจัย ได้กำหนดไว้ อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยอาจจะทำการแจกแบบสอบถามโดยตรง (Face-to-face) โดยการเก็บข้อมูลวิธีนี้ผู้วิจัย จะออกสำรวจและแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มเป้าหมายโดยตรงเพื่อให้ได้ข้อมูลเพียงพอที่จะใช้ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลที่ได้รับ

อย่างไรก็ตามเพื่อให้การเก็บข้อมูลครอบคลุมทุกภาคส่วนของกลุ่มประชากร ผู้วิจัยอาจจะทำการแจกแบบสอบถามโดยผ่านทางโทรสารไปยังกลุ่มตัวอย่าง โดยจะเริ่มต้นจากการโทรศัพท์เพื่อแจ้งองค์กรนั้นว่าจะส่งโทรสาร ไปยังหน่วยงานนั้นเพื่อขอข้อมูล หลังจากนั้นก็จะทำการส่งโทรสารแบบสอบถามไปให้ และรอประมาณ 20 นาทีก็จะทำการโทรไปสอบถามเพื่อให้แน่ใจว่าผู้รับได้รับเอกสารครบและชัดเจน รวมทั้งจะสอบถามผู้รับว่าจะส่งให้กับผู้บริหารเพื่อทำการกรอกข้อมูลได้เมื่อไร หลังจากนั้นก็จะคอยติดตามผลจนกระทั่งได้รับแบบสอบถามที่ตอบกลับมา

**3. การสังเกตการณ์** ผู้วิจัยจะเดินทางไปเก็บข้อมูลต่างๆ เพิ่มเติมที่ข้อมูลไม่ชัดเจนเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนและมองเห็นภาพมากยิ่งขึ้น

**4. การโฟกัสกรุป** ผู้วิจัยจะจัดให้มีการระดมความคิดเห็นเพื่อรับฟังข้อเสนอแนะของผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งจากภาครัฐและภาคเอกชน โดยจะนำเอาข้อมูลที่ได้รับมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้องและเหมาะสมเพิ่มมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเพื่อให้ทราบถึงความพร้อมและผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้นกับผู้ที่มีส่วนได้เสีย โดยการศึกษาครั้งนี้จะมีการจัดให้มีการโฟกัสกรุปจำนวน 1 ครั้ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอผลการศึกษาในเบื้องต้นและระดมความคิดเห็นจากหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา รวมทั้งหน่วยงานที่คาดว่าจะได้รับผลกระทบจากการศึกษาในครั้งนี้อย่างกว้างขวาง

การจัดเก็บข้อมูลโดยใช้การจัดโฟกัสกรุปจะช่วยให้สามารถเจาะกลุ่มเป้าหมายโดยเฉพาะประเด็นสำคัญที่จะช่วยให้ผู้วิจัยสามารถประเมินและวิเคราะห์ เพื่อช่วยในการกำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความถูกต้องในทางวิชาการ โดยคำถามที่ใช้จะได้มาจากคำถามสำหรับการวิจัยและครอบคลุมแง่มุมในทุกมิติของธุรกิจระหว่างประเทศและนโยบายการค้าระหว่างประเทศ นอกจากนี้ยังได้ทำการจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อนำเสนอผลการศึกษาและระดมความคิดเห็นจากผู้เกี่ยวข้อง ทั้งจากหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งจะทำให้ผลการศึกษา มีความถูกต้องและความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

#### **ความสอดคล้อง เทียงตรง (Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability)**

เพื่อให้เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีความน่าเชื่อถือ (Reliability) และเกิดความคลาดเคลื่อนน้อยที่สุด รวมทั้งคำถามต่างๆ ในแบบสอบถามหรือสำหรับการสัมภาษณ์ครอบคลุมวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และสามารถที่จะใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ได้ (Validity) ผู้วิจัย ได้จัดให้มีการทดลอง (Pre-Testing) โดยถ้าเป็นการสัมภาษณ์ คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์จะได้รับการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญต่างๆ โดยผู้เชี่ยวชาญเหล่านี้จะให้ความร่วมมือในการตอบคำถามเหล่านี้เบื้องต้นด้วย

เนื่องจากกระบวนการศึกษาในโครงการวิจัยนี้จำเป็นต้องใช้เครื่องมือวิจัยหลายประเภทในการจัดเก็บข้อมูล และในกระบวนการวิเคราะห์ผลถ้าเป็นการเก็บข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์จะได้รับการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญต่างๆ เพื่อให้แน่ใจว่าคำถามที่จะใช้ในการสัมภาษณ์ครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการศึกษา ขณะที่ผู้เชี่ยวชาญเหล่านี้จะให้ความร่วมมือในการตอบคำถามเหล่านี้เบื้องต้นด้วย สำหรับในส่วนการสัมภาษณ์นักธุรกิจหรือผู้บริหารที่เป็นชาวต่างชาติจะมีการถอดเทปและนำมาตรวจสอบโดยวิธี Cross - Cultural Technique ซึ่งเป็นเทคนิคการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการศึกษา ซึ่งการสัมภาษณ์ในแต่ละครั้งจะถูกบันทึกเทปและถูกถอดเทปในรูปของเอกสารเพื่อสามารถกลับมาทบทวนเนื้อหาในภายหลังได้

ถ้าเป็นการเก็บข้อมูลโดยใช้การแจกแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะทำการ Pre-Test จำนวน 2 ครั้ง โดยในแต่ละครั้งจะแจกให้กับกลุ่มเป้าหมายประมาณ 30-50 ชุด หลังจากนั้นจะนำเอาแบบสอบถามที่ทำการสำรวจแล้วมาทำการประเมินและวิเคราะห์ ซึ่งคำถามหรือข้อความที่คลุมเครือหรือไม่ชัดเจนจะได้รับการตรวจทานและแก้ไข หลังจากนั้นก็จะทำการสุ่มแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างกลุ่มเดิมครั้งที่สองจำนวน 30 - 50 ชุด เพื่อตรวจสอบค่าความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ (Cronbrach Alpha) โดยใช้เทคนิค Test-Retest Method ก่อนที่จะทำการใช้ทดสอบจริงกับกลุ่มเป้าหมายที่กำหนดไว้

### 2.3.5 การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้จะถูกนำมาตรวจสอบความเรียบร้อยและความสมบูรณ์ก่อนที่จะนำเข้าสู่กระบวนการประมวลผล โดยข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจโดยแบบสอบถาม จะถูกนำมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมประมวลผลด้วยวิธีทางสถิติ (Statistics Package for Social Science: SPSS for Window version 10.0.5) และใช้การวิเคราะห์ทางสถิติต่างๆ โดยจะมีการวัดค่าทางสถิติ ดังนี้คือ

1. การวัดค่ากลางต่างๆ อาทิ ค่าเฉลี่ย (Mean) มัชยฐาน (Median) และฐานนิยม (Mode) เป็นต้น
2. การวัดความกระจายต่างๆ อาทิ ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน(s) หรือความแปรปรวน ( $s^2$ ) ความเบี่ยงเบนเฉลี่ย (Mean Deviation) เป็นต้น
3. การวัดความสัมพันธ์ อาทิ Kendall's, Spearman, Pearson Product Moment Correlation เป็นต้น

ส่วนข้อมูลที่ได้รับในเชิงคุณภาพ เช่นข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์โดยใช้เทคนิค Content Analysis และใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับ หลังจากนั้นก็จะนำเอาข้อมูลที่ผ่านมาผ่านการสังเคราะห์แล้วมาทำการวิเคราะห์และแปลผล ผลที่ได้รับจะนำมาบูรณาการและทำการเชื่อมโยงเข้าด้วยกันก่อนที่จะเขียนเป็นรายงานต่อไป

การวิเคราะห์ SWOT (SWOT Analysis) เป็นเครื่องมือในการประเมินสถานการณ์ สำหรับองค์กร หรือโครงการ ซึ่งช่วยผู้บริหารกำหนดจุดแข็งและจุดอ่อนจากสภาพแวดล้อมภายใน โอกาสและอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอก ตลอดจนผลกระทบที่มีศักยภาพจากปัจจัยเหล่านี้ต่อการดำเนินงานขององค์กร SWOT มาจากตัวย่อภาษาอังกฤษ 4 ตัว ได้แก่

S มาจาก Strengths หมายถึง จุดเด่นหรือจุดแข็ง ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยภายใน เป็นข้อดีที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในบริษัท เช่น จุดแข็งด้านส่วนประสม จุดแข็งด้านการเงิน จุดแข็งด้านการผลิต จุดแข็งด้านทรัพยากรบุคคล บริษัทจะต้องใช้ประโยชน์จากจุดแข็งในการกำหนดกลยุทธ์การตลาด

W มาจาก Weaknesses หมายถึง จุดด้อยหรือจุดอ่อน ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยภายใน เป็นปัญหาหรือข้อบกพร่องที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในต่างๆ ของบริษัท ซึ่งบริษัทจะต้องหาวิธีการแก้ปัญหานั้น

O มาจาก Opportunities หมายถึง โอกาส ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายนอก เป็นผลจากการที่สภาพแวดล้อมภายนอกของบริษัทเอื้อประโยชน์หรือส่งเสริมการดำเนินงานขององค์กร โอกาสแตกต่างจากจุดแข็งตรงที่โอกาสนั้นเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายนอก แต่จุดแข็งนั้นเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายใน นักการตลาดที่ดีจะต้องแสวงหาโอกาสอยู่เสมอ และใช้ประโยชน์จากโอกาสนั้น

T มาจาก Threats หมายถึง อุปสรรค ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายนอก เป็นข้อจำกัดที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งธุรกิจจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์การตลาดให้สอดคล้องและพยายามขจัดอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้น

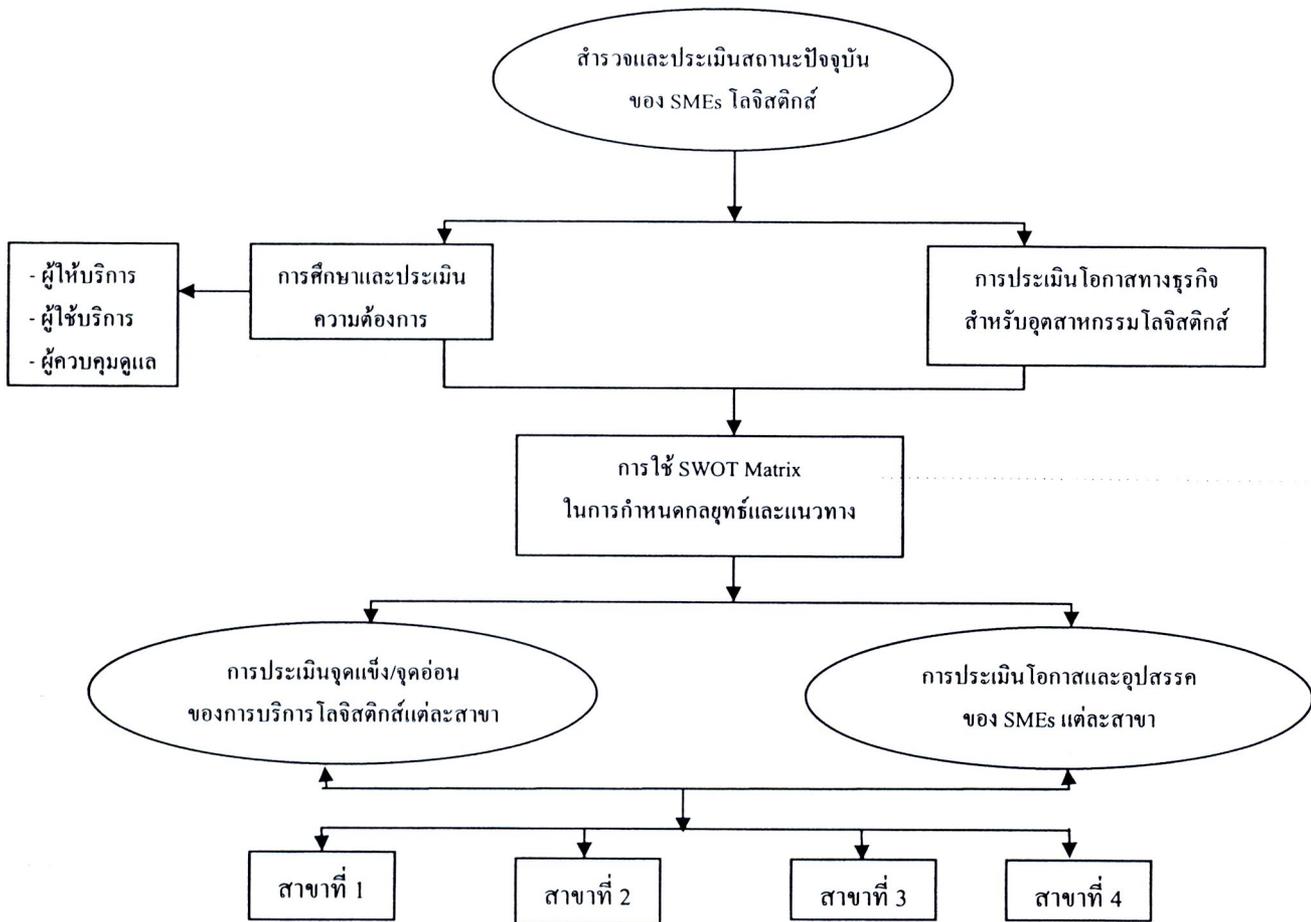
## SWOT ANALYSIS



รูปที่ 2-7 แผนภูมิอธิบายการวิเคราะห์แบบ SWOT

รูปที่ 2-7 แสดงแผนภูมิอธิบายการวิเคราะห์แบบ SWOT ซึ่งจะนำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยในการวิเคราะห์ดังกล่าวจะเป็นลักษณะแบบเมตริกซ์ ซึ่งเมื่อนำปัญหาที่ได้จากการวิเคราะห์มาหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา อาทิ ในกรณีที่ทราบจุดอ่อนคืออะไร ก็สามารถที่จะปิดจุดอ่อนนั้นได้ เป็นต้น

ดังรูปที่ 2-8 แสดงการนำหลักการวิเคราะห์ SWOT มาใช้ในภาคอุตสาหกรรม SMEs ต่อการเป็นผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ทั้ง 4 สาขา ซึ่งจะเริ่มจากการสำรวจและประเมินสถานะปัจจุบันของ SMEs ไทย ประเมินความพร้อมของผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งประเมินโอกาสสำหรับธุรกิจโลจิสติกส์ วิเคราะห์ SWOT SMEs ถึงจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค



รูปที่ 2-8 รูปแบบการวิเคราะห์ที่ใช้หลัก SWOT มาใช้ในภาคอุตสาหกรรม SMEs ต่อการเป็นผู้ให้บริการด้าน โลจิสติกส์ทั้ง 4 สาขา

**หมายเหตุ :** สาขาที่ 1 กลุ่มการขนส่งสินค้าทางบก (รถบรรทุก)  
 สาขาที่ 2 กลุ่มการจัดเก็บสินค้าและกระจายสินค้า  
 สาขาที่ 3 กลุ่มการให้บริการพิธีการศุลกากร  
 สาขาที่ 4 กลุ่มตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้า

### 2.3.6 ข้อจำกัดของการสำรวจวิจัย

ในการสำรวจวิจัยครั้งนี้ มีปัญหาและอุปสรรคบ้างในบางประการ อาทิ

#### 2.3.6.1 การไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการสำรวจวิจัยฯ ครั้งนี้บางครั้งก็ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นทั้งองค์กรผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ ผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์และหน่วยงานที่กำกับดูแล/อำนวยความสะดวก รวมทั้งบางองค์กรก็ไม่ได้ให้ความสำคัญกับการศึกษาครั้งนี้มากนักสังเกตได้จากการไม่ส่งแบบสอบถามกลับมาหรือตอบแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างบางส่วนอาจจะรู้สึกไม่มั่นใจ หรือเกรงว่าคำตอบที่ให้กับผู้สัมภาษณ์ อาจจะส่งผลกระทบต่อการทำงาน

หรือการประกอบธุรกิจของตน ทำให้การเก็บข้อมูลอาจจะไม่ได้รับคำตอบที่แท้จริงซึ่งสะท้อนถึงขีดความสามารถในการแข่งขันและความพร้อมของผู้มีส่วนได้เสีย

### 2.3.6.2 พื้นที่และระยะทางของผู้ตอบแบบสอบถาม

ขณะที่จำนวนกลุ่มตัวอย่างของผู้มีส่วนได้เสียกับการบริการ โลจิสติกส์ที่จะต้องทำการเก็บข้อมูลจะมีเป็นจำนวนมาก แต่เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเหล่านี้จะกระจายอยู่ตามพื้นที่ต่างๆ ทั่วประเทศไทย รวมถึงสถานที่ตั้งของบริษัทหรือกิจการเหล่านี้อาจมีความสลับซับซ้อนซึ่งอาจจะเป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการสำรวจวิจัยฯ ดังนั้นผู้วิจัย จึงได้ปรับกลยุทธ์โดยใช้การโทรศัพท์และส่งแฟกซ์เอกสารไปยังองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง

### 2.3.6.3 ข้อมูลอาจจะไม่ได้ครอบคลุมกลุ่มประชากรอย่างเพียงพอ

การสำรวจวิจัยฯ ครั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามอาจจะเป็นพนักงานหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ทำการตอบแบบสอบถามหรือการให้สัมภาษณ์ ซึ่งเป้าหมายหลักของการศึกษาคั้งนี้ จะมุ่งเน้นที่จะเก็บข้อมูลจากเจ้าของธุรกิจหรือผู้บริหารระดับสูง ดังนั้นข้อมูลที่ได้รับอาจจะไม่ได้สะท้อนให้เห็นถึงการรับรู้ ทักษะและความเห็นของผู้มีส่วนได้เสียอย่างแท้จริง รวมถึงจากประสบการณ์การศึกษาวิจัยในหลายๆ ครั้ง กลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการมุ่งที่จะให้คำตอบที่เป็นกลางๆ หรือมีความเกรงใจที่จะตอบว่าดีที่สุดหรือแย่ที่สุด อันเนื่องมาจากวัฒนธรรมและค่านิยมของคนไทย สิ่งต่างๆ ที่กล่าวข้างต้นจะทำให้การสำรวจมีความคลาดเคลื่อนได้

ทั้งนี้จากปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ดังกล่าวข้างต้นอาจจะทำให้ข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจวิจัยมีความคลาดเคลื่อนและขาดความน่าเชื่อถือ ยกตัวอย่างเช่น เพื่อให้ได้รับความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถาม คณะนักวิจัยฯ ได้มีการคัดเลือกทีมเก็บข้อมูลที่เป็นเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยบูรพาและนิสิตหญิงและนิสิตชายซึ่งได้รับการฝึกอบรมอย่างดี โดยนิสิตเหล่านี้จะได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการค้าระหว่างประเทศ กฎระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการค้าบริการ ข้อตกลงทางการค้าที่ว่าด้วยการค้าบริการ เป็นต้น รวมทั้งฝึกซ้อมการเก็บข้อมูลหรือฝึกให้มีการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อผู้ตอบแบบสอบถาม ถามหรือตอบนอกเหนือจากที่มีในแบบสอบถาม เป็นต้น ทั้งนี้ผู้วิจัย จะใช้กลยุทธ์และใช้วิธีการต่างๆ เพื่อที่จะลดความคลาดเคลื่อน ความผิดพลาด และยกระดับความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น เพื่อผู้ที่นำข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจวิจัยในครั้งนี้ นำไปใช้ประกอบการตัดสินใจหรือใช้ในการอ้างอิงได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

### 2.3.6.4 การจัดเก็บและการรักษาข้อมูลต่างๆ

เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกสบายใจหรือสะดวกใจในการที่จะให้ข้อมูลกับผู้สำรวจหรือผู้วิจัย รวมถึงบุคคลต่างๆ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการจัดหาหรือมอบเอกสาร ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับโครงการสำรวจวิจัยในครั้งนี้กับผู้วิจัย เนื่องจากในเอกสารปะหน้าของแบบสอบถามจะระบุว่า “ผลของการเก็บข้อมูลครั้งนี้จะได้รับการปกปิดและเก็บเป็นความลับเพื่อการศึกษาครั้งนี้เท่านั้น”

ดังนั้นข้อมูลที่ได้รับและแบบสอบถาม รวมถึงเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยจะได้รับการจัดเก็บรักษาเป็นอย่างดี ณ ศูนย์วิจัยโลจิสติกส์และการจัดการ คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา ทั้งนี้ข้อมูลและเอกสารต่างๆ จะได้รับการปกปิดและเก็บรักษาเป็นความลับ โดยผู้วิจัยจะไม่มีการเปิดเผยรายชื่อผู้หนึ่งผู้ใดหรือบริษัทใดต่อสาธารณะชนเป็นการเฉพาะเนื่องจากผลการศึกษาในโครงการศึกษาฯ ฉบับนี้ จะมีส่วนสำคัญต่อความเชื่อมั่นของผู้ที่ใช้ผลจากการศึกษาครั้งนี้