บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาเพื่อวางแผนกลยุทธ์การให้บริการจองระวางสินค้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสายการเดินเรือ เอ บี ซี เอจี วิธีการดำเนินการวิจัยประกอบด้วย การกำหนดประชากรกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ขั้นตอนกระบวนการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรแบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1.1 ผู้รับผิดชอบการให้บริการจองเรือด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสายการเดินเรือ ทำหน้าที่ตอบแบบสอบถาม เพื่อวางกลยุทธ์

1.2 พนักงานของสายการเดินเรือ เอ บี ซี เอจี ทำหน้าที่สำรวจความต้องการของลูกค้า เพื่อวางกลยุทธ์

1.3 ลูกค้าของสายการเดินเรือ เอ บี ซี เอจี เป็นประชากรในการให้ข้อมูลความต้องการที่มีต่อการให้บริการจองเรือด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

2. กลุ่มตัวอย่าง

2.1 ผู้รับผิดชอบการให้บริการจองระวางสินค้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสายการเดินเรือ จำนวน 5 คน 4 สายการเดินเรือ

2.2 พนักงานของสายการเดินเรือ เอ บี ซี เอจี จำนวน 10 คน

2.3 ลูกค้าของสายการเดินเรือ เอ บี ซี เอจี โดยใช้ทำการส่งแบบสอบถามและการสัมภาษณ์กับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในเดือนมกราคม พ.ศ. 2550 เพื่อใช้เก็บข้อมูลต่าง ๆ ของลูกค้านำไปจัดทำเป็นกลยุทธ์ โดยสามารถแยกกลุ่มลูกค้าออกเป็น 2 กลุ่มคือ

2.3.1 กลุ่มลูกค้าใหม่ที่ยังไม่เคยใช้บริการด้านการจองเรือแบบอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากมีข้อจำกัดในด้านของเวลาจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างลูกค้าแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยการส่งแบบสอบถามได้ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 137 ราย

2.3.2 กลุ่มลูกค้าเก่าที่ใช้บริการด้านการจองเรือแบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วยวิธีสัมภาษณ์แบบเจาะจง โดยเลือกจากอันดับการจองระวางสินค้ามากที่สุด จำนวน 5 ราย

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่

แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ จำนวน 4 ชุด

ชุดที่ 1 แบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามลูกค้าใหม่ เพื่อสอบถามข้อมูลทั่วไป ความต้องการ ความสนใจและไม่สนใจใช้บริการจองระวางสินค้าแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความต้องการในการเข้าใช้บริการจองระวางสินค้าแบบอิเล็กทรอนิกส์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้คะแนนเป็นร้อยละ จำนวน 12 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงการจองระวางสินค้าแบบอิเล็กทรอนิกส์และข้อเสนอแนะ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open End)

ชุดที่ 2 แบบสัมภาษณ์ลูกค้าเก่า เป็นแบบสอบถามลูกค้าเพื่อสอบถามเหตุผลที่ลูกค้าเก่าที่ใช้บริการการจองระวางสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับเหตุผลว่าใช้การจองระวางสินค้าแบบอิเล็กทรอนิกส์เพราะเหตุใด โดยให้ตอบได้เพียงข้อเดียว ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open End)

ชุดที่ 3 แบบสัมภาษณ์สายการเดินเรือ เป็นแบบสอบถามสายการเดินเรือเพื่อสอบถามข้อมูลทั่วไปและกลยุทธ์ต่าง ๆ ของสายการเดินเรือ ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามกลยุทธ์ ของสายการเดินเรือใช้กับลูกค้าให้เข้าใช้บริการจองระวางสินค้าแบบอิเล็กทรอนิกส์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open End)

เมื่อได้ข้อมูลในแบบสอบถามชุดที่ 1 แบบสัมภาษณ์ชุดที่ 2 จากลูกค้าเก่า และแบบสัมภาษณ์ชุดที่ 3 จากสายการเดินเรือแล้ว ผู้วิจัยได้นำไปจัดทำกลยุทธ์ในแบบสอบถามชุดที่ 4

ชุดที่ 4 แบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามชุดที่ 1 เพื่อนำกลยุทธ์ทางเลือกในการใช้บริการจองระวางสินค้าแบบอิเล็กทรอนิกส์ ไว้สำหรับเลือกตอบ ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) จำนวน 7 ข้อ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามการเลือกกลยุทธ์ ในการเข้าใช้บริการจองระวางสินค้าแบบอิเล็กทรอนิกส์ ลักษณะแบบสอบถามจำนวน 3 ข้อ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงข้อเดียว

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความมั่นใจใช้บริการจองระวางสินค้าแบบอิเล็กทรอนิกส์ ลักษณะแบบสอบถามแบบให้คะแนนเป็นร้อยละ โดยผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของคะแนน ดังนี้

ให้คะแนนร้อยละ 1-20 หมายถึง ใช้บริการน้อยที่สุด

ให้คะแนนร้อยละ 21-40 หมายถึง ใช้บริการน้อย

ให้คะแนนร้อยละ 41-60 หมายถึง ใช้บริการปานกลาง

ให้คะแนนร้อยละ 61-80 หมายถึง ใช้บริการมาก

ให้คะแนนร้อยละ 81-100 หมายถึง ใช้บริการทุกครั้ง

และสอบถามความไม่ต้องใช้บริการจองระวางสินค้าแบบอิเล็กทรอนิกส์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open End)

สำหรับสาเหตุที่มีการให้คะแนนเป็นแบบร้อยละเพื่อสามารถอ่านค่าได้ง่าย เข้าใจง่าย มองเห็นตัวเลขและนำมาเปรียบเทียบแล้วมีความหมายชัดเจน สะดวกต่อการแปลความหมายต่อผู้ตอบแบบสอบถามและผู้ตรวจแบบสอบถาม และสามารถระบุค่าของคะแนนได้รวดเร็ว

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ก่อนนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นไปใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพคือ

1. นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบและผู้วิจัยนำไปปรับปรุงแก้ไข

2. แบบสอบถามดำเนินการตรวจสอบคุณภาพว่าคำถามมีการแจ้งชัดเจนชี้เฉพาะเมื่ออ่านแล้วมีความเข้าใจเพียงใดกับอาจารย์ที่ปรึกษา

3. ให้ผู้รับผิดชอบโครงการการจองเรือด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสายการเดินเรือตรวจสอบเนื้อหาว่าครบถ้วนตรงตามประเด็นและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่

4. ปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือเพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลในแบบสอบถามชุดที่ 1 เก็บข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์สำหรับสอบถามลูกค้าเก่า และสายการเดินเรือ ในเดือนมกราคม 2550 เพื่อหาความต้องการของลูกค้าและความสนใจเข้าใช้บริการ ปัญหาและข้อเสนอแนะจากกลุ่มลูกค้าใหม่ เหตุผลที่ลูกค้าเก่าใช้บริการกลยุทธ์จากสายการเดินเรือต่าง ๆ หลังจากนั้นนำมาสร้างคำถามกลยุทธ์ในแบบสอบถามชุดที่ 4 เมื่อได้แบบสอบถามชุดที่ 4 จึงได้นำกลับไปสอบถามกับกลุ่มลูกค้าเดิมที่ตอบแบบสอบถามชุดที่ 1 อีกครั้งหนึ่ง ในเดือนกุมภาพันธ์ 2550 เมื่อได้ผลการวิจัย จึงได้นำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูลที่ลูกค้าสนใจเข้า

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ใช้ในกลยุทธ์ทางเลือก และนำไปเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายกรณีลูกค้าเข้าใช้บริการจริงระหว่างการจองระวางสินค้าแบบปกติและการจองระวางสินค้าแบบอิเล็กทรอนิกส์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantity Data) จากแบบสอบถามจะใช้วิเคราะห์โดยสถิติ หาค่าร้อยละ (Percentage)

ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) จากการสัมภาษณ์ โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-dept Interview)

เมื่อได้ข้อมูลทั้งหมดจะใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ของค่าใช้จ่ายเพื่อเปรียบเทียบกันระหว่างการจองระวางสินค้าแบบปกติและการจองระวางสินค้าแบบอิเล็กทรอนิกส์

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University