

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในบทนี้จะกล่าวถึงวิธีการสำรวจและวิธีดำเนินการวิจัย อันนำมาสู่การศึกษาพฤติกรรม การตัดสินใจเลือกใช้บริการของลูกค้า โดยแบ่งขั้นตอนการดำเนินการวิจัยออกเป็น 3 ขั้นตอนดังนี้

1. แนวทางในการคัดเลือกปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินเรือที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของลูกค้า
2. ขั้นตอนการศึกษา ออกแบบและวางแผนวิธีการสำรวจข้อมูล
3. การสร้างแบบสอบถาม

แนวทางในการคัดเลือกปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินเรือที่มีผลต่อความ พึงพอใจของลูกค้า

จากการทบทวนทฤษฎีและผลงานการวิจัยที่ผ่านมาข้างต้น พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อ การเลือกใช้บริการสายการบินเรือ นั้นประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องเป็นจำนวนมาก ซึ่งถ้านำปัจจัย ทั้งหมดมาทำการพิจารณาในการสำรวจครั้งนี้ จะทำให้การสำรวจข้อมูลมีความซับซ้อนและยุ่งยาก ดังนั้นจึงทำการคัดเลือกเฉพาะปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความได้เปรียบ ในการแข่งขันของสายการบินเรือ นั่นคือ ค่าระวาง (Freight Charge), จำนวนวัน/ เวลาที่ใช้ใน การขนส่ง (Transit Time), ความถี่ในการให้บริการ (Frequency of Service) และ ระบบการรับรอง คุณภาพ (Quality Assurance)

ขั้นตอนการศึกษา ออกแบบและวางแผนวิธีการสำรวจข้อมูล

ขั้นตอนนี้จะประกอบด้วยวิธีการที่ใช้ในการสำรวจข้อมูล, กลุ่มเป้าหมายในการศึกษา และการกำหนดรูปแบบของแบบสอบถาม

วิธีการสำรวจข้อมูล

การสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลสามารถ ทำได้ทั้งการศึกษาในครั้งนี้ด้วยวิธีการสำรวจ ข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ประกอบกับการสัมภาษณ์ตัวต่อตัว เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความ ถูกต้องและรวดเร็ว

กลุ่มเป้าหมายในการศึกษา

กลุ่มเป้าหมายในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชากรกลุ่มลูกค้าปัจจุบันที่ใช้บริการ

สายการบินเรือ ABC LINE ส่งสินค้าออกจากแหลมฉบังไปยังเขตประเทศตะวันออกกลาง

การกำหนดรูปแบบของแบบสอบถาม

รูปแบบของแบบสอบถามจะประกอบด้วย 2 ส่วนคือ

1. ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ ชื่อ, นามสกุล, บริษัท และตำแหน่ง
2. สถานการณ์ทางเลือกที่กำหนดให้ผู้ใช้บริการเลือกให้สายการบินเรือตัดสินใจซึ่งจะเป็นคำถามเกี่ยวกับ ค่าระวาง (Freight Charge), ระยะเวลาที่ใช้ในการขนส่ง (Transit Time), ความถี่ในการให้บริการ (Frequency of Service) และระบบการรับรองคุณภาพ (Quality Assurance)

การสร้างแบบสอบถาม

หลังจากกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการสำรวจแล้ว หลักเกณฑ์ของการสร้างแบบสอบถามในการศึกษาครั้งนี้คือการสร้างสถานการณ์ทางเลือกเพื่อให้ผู้ใช้บริการทำการพิจารณา ซึ่งในการสร้างสถานการณ์ทางเลือกนั้นการผสมผสานของตัวแปรต้องผสมผสานกันอย่างเป็นรูปแบบ (Full Factorial Design) ซึ่งในกรณีศึกษาครั้งนี้มีปัจจัยในการศึกษา 3 ตัวแปรสำคัญคือ ค่าระวาง (Freight Charge), จำนวนวัน/ ระยะเวลาที่ใช้ในการขนส่ง (Transit Time), ความถี่ในการให้บริการ (Frequency of Service) ซึ่งตัวแปรแต่ละตัวมีค่าระดับการให้บริการที่แตกต่างกัน ดังนั้นการผสมผสานแบบเต็มรูปแบบจะก่อให้เกิดสถานการณ์สมมุติ ให้ผู้ถูกสัมภาษณ์พิจารณาทั้งสิ้น 27 สถานการณ์ ($3 \times 3 \times 3 = 27$) ซึ่งจะไม่เหมาะสมต่อการนำไปใช้ เนื่องจากสถานการณ์มีมากเกินไปซึ่งผู้ถูกสัมภาษณ์จะพิจารณาได้ในเวลาอันจำกัด ดังนั้นจึงใช้วิธีการออกแบบสถานการณ์ด้วยการผสมผสานแบบไม่เต็มรูปแบบ (Partial Factorial Design)

ตารางที่ 3-1 อัตราค่าระวาง/ ระยะเวลาที่ใช้ในการขนส่ง/ ความถี่ในการให้บริการของสายเรือต่าง ๆ ที่ให้บริการส่งสินค้าไปยังประเทศในตะวันออกกลาง

สายเรือ	ค่าระวาง (USD)	จำนวนวันที่ใช้ในการขนส่ง (วัน)	ความถี่ (ครั้ง/ สัปดาห์)
ABC LINE	1252	14	1
A	1226	17	1
B	950	15	1
C	1752	15	2
D	1352	20	1
E	1000	15	1

ตารางที่ 3-1 (ต่อ)

สายเรือ	ค่าระวาง (USD)	จำนวนวันที่ใช้ในการขนส่ง (วัน)	ความถี่ (ครั้ง/ สัปดาห์)
F	1352	14	1
G	1252	17	3
H	1002	14	1
I	1352	13	1

หมายเหตุ อัตราค่าระวาง (Freight Charge) ดังกล่าวข้างต้น ได้ถูกรวมค่าน้ำมัน (Fuel Adjustment Factor)

ตารางที่ 3-2 ความแตกต่างของค่าระดับการให้บริการของสายการเดินเรือ

ปัจจัยในการให้บริการ	ค่าระดับความแตกต่างในการให้บริการ
	USD1000/ TEU
ค่าระวาง	USD1226/ TEU
	USD1352/ TEU
	14 วัน
จำนวนวันและเวลาที่ใช้ในการขนส่ง	16 วัน
	20 วัน
	1 ครั้ง/ สัปดาห์
ความถี่ในการให้บริการ	2 ครั้ง/ สัปดาห์
	3 ครั้ง/ สัปดาห์

ซึ่งจากตารางที่ 3-2 จะสามารถจับคู่สถานการณ์ได้ทั้งสิ้น 27 สถานการณ์ (3x3x3) ซึ่งอาจก่อให้เกิดสถานการณ์ทางเลือกที่มากเกินไป ดังนั้นการสร้างสถานการณ์ที่เกิดจากการผสมผสานแบบไม่ได้มีรูปแบบเป็นสิ่งที่จำเป็นดังนั้นจึงทำการกำหนดรูปแบบของการจับคู่เพื่อป้องกันการสับสนและสะดวกต่อการเข้าใจดังตารางที่ 3-3

ตารางที่ 3-3 รูปแบบโครงสร้างการจับคู่

Question No.	Level of Attribute 1	Level of Attribute 2	Level of Attribute 3	Level of Attribute 4
1	0	0	0	0
2	0	1	1	1
3	0	2	2	0
4	1	0	0	1
5	1	1	1	0
6	1	2	2	1
7	2	0	0	0
8	2	1	1	1
9	2	2	2	0

ตารางที่ 3-4 สถานการณ์ที่เกิดจากการผสมผสานแบบไม่ได้รูปแบบ

สถานการณ์	ค่าระวาง (USD)	จำนวนวันที่ใช้ ในการขนส่ง (วัน)	ความถี่ในการ ให้บริการ (ครั้ง)	ระบบการประกัน คุณภาพ
1	1000	14	1	ไม่มี
2	1000	16	2	มี
3	1000	20	3	ไม่มี
4	1226	14	1	มี
5	1226	16	2	ไม่มี
6	1226	20	3	มี
7	1352	14	1	ไม่มี
8	1352	16	2	มี
9	1352	20	3	ไม่มี

หลังจากนั้นนำเอาสถานการณ์ที่เกิดจากการผสมผสานแบบไม่เต็มรูปแบบมาทำการจับคู่กับสถานการณ์ปัจจุบันของ ABC LINE ซึ่งจะได้ทางเลือกของแต่ละสถานการณ์ในแบบสอบถามดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตารางที่ 3-5 การจับคู่สถานการณ์ผสมผสานแบบไม่เต็มรูปแบบกับสถานการณ์ปัจจุบันของ ABC LINE

สถานการณ์ทางเลือกที่...		
ปัจจัยประกอบการพิจารณา	ABC LINE	สายการบินเรืออื่น ๆ
1. ค่าระวาง (Fright Charge)	USD1252/ 20'	USD 1000/ 20'
2. จำนวนวันที่ใช้ในการขนส่ง (Transit Time)	14 วัน	14 วัน
3. ความถี่ในการให้บริการ (Frequency of Service)	1 ครั้ง/ สัปดาห์	1 ครั้ง/ สัปดาห์
4. ระบบการรับรองคุณภาพ (Quality Assurance)	มี	ไม่มี
การตัดสินใจเลือกใช้บริการ	ABC LINE	สายการบินเรืออื่น ๆ