

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าเรือกรุงเทพ” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้ลูกค้าของท่าเรือกรุงเทพเป็นหน่วยวิเคราะห์ (Unit of analysis) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัย จึงได้กำหนดหัวข้อเรียงลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การรวบรวมข้อมูล
4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
5. แนวทางวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์และสมมติฐาน

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ลูกค้าผู้ใช้บริการท่าเรือกรุงเทพ จำนวน 4 กลุ่ม ได้แก่

1.1.1 ตัวแทนเรือ (Ship Agents)	จำนวน	540 คน
1.1.2 ผู้นำเข้า (Consignees)	จำนวน	387 คน
1.1.3 ผู้ส่งออก (Consignors)	จำนวน	375 คน
1.1.4 ตัวแทนผู้นำเข้า/ส่งออก (Custom brokers)	จำนวน	415 คน
รวมจำนวนประชากรทั้งสิ้น	จำนวน	1,717 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง สุ่มจากประชากร โดยวิธีการสุ่มแบบจำเพาะเจาะจง (Purpose Sampling) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1.2.1 ตัวแทนเรือ (Ship Agents)	จำนวน	30 คน
1.2.2 ผู้นำเข้า (Consignees)	จำนวน	35 คน
1.2.3 ผู้ส่งออก (Consignors)	จำนวน	30 คน
1.2.4 ตัวแทนผู้นำเข้า/ส่งออก (Custom brokers)	จำนวน	55 คน
รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น	จำนวน	150 คน

จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 150 คน โดยวิธีการสุ่มแบบจำเพาะเจาะจง (Purposive Sampling) นี้ เทียบเป็นสัดส่วนจากประชากรทั้งสิ้น 1,717 คน เท่ากับ 8.7% ซึ่งถือว่าผู้วิจัยได้จำเพาะเจาะจงเลือก

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบ่ง เป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลส่วนบุคคลเป็นแบบสอบถามสำรวจรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 สอบถามระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าเรือกรุงเทพ ด้านประเภทการบริการ เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed end) ระบุให้จัดอันดับความพึงพอใจ 1-4 อันดับ

ตอนที่ 3 สอบถามระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าเรือกรุงเทพ ด้านลักษณะการบริการ เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed end) มาตรฐานประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ จำนวน 30 ข้อ มีเกณฑ์การให้น้ำหนักคะแนน ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	=	5	คะแนน
พึงพอใจมาก	=	4	คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	=	3	คะแนน
พึงพอใจน้อย	=	2	คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	=	1	คะแนน

ตอนที่ 4 สอบถามสิ่งที่ท่าเรือกรุงเทพควรปรับปรุง 10 ด้าน เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed end) ระบุให้จัดอันดับความพึงพอใจ 1 - 10 อันดับ

ตอนที่ 5 เป็นแบบสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติม เกี่ยวกับความพึงพอใจ บริการท่าเรือกรุงเทพ และความคาดหวังต่อบทบาทท่าเรือกรุงเทพ

2.2 การสร้างแบบสอบถาม

2.2.1 ศึกษาเอกสาร ตำรา บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.2 กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย และคำจำกัดความของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.2.3 สร้างตัวชี้วัด และข้อคำถามตามคำจำกัดความของตัวแปรที่จะศึกษา เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำแนะนำในการตรวจและแก้ไข

2.2.4 ร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้ตรวจสอบความถูกต้อง และให้ข้อเสนอแนะการใช้ภาษา (ภาคผนวกหน้า 75)

2.2.5 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับลูกค้าที่ทำเรือแหลมฉบัง จำนวน 30 คน และหาความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach, 1970 อ้างถึงใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2538 : 125) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.9851

2.2.6 นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาซึ่งได้รับความเห็นชอบ

2.2.7 นำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างการวิจัย

3. การรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูล ดำเนินการ ดังนี้

3.1 ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง ถึงกลุ่มตัวอย่างที่เจาะจงเลือก

3.2 การเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืน ใช้เวลาประมาณ 2 สัปดาห์

3.3 นัดหมายสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องโดยเจาะจงเลือกใช้เวลา 3 สัปดาห์

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การคำนวณด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS/PC) และใช้สถิติ ดังต่อไปนี้

4.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 ใช้ Mean, S.D. และ t-test เพื่อทดสอบสมมติฐาน

5. แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์และสมมติฐาน

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

5.1 ตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

5.2 ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอในแต่ละตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล และความพึงพอใจประเภทจัดอันดับ และสิ่งที่ควรปรับปรุงวิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละ และแจกแจงความถี่ นำเสนอในรูปแบบ ตารางประกอบ คำบรรยาย

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจ วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นรายด้าน นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย และกำหนดเกณฑ์การแปรความหมายของคะแนน 5 ช่วง ดังนี้

1.00 - 1.49	หมายความว่า	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
1.50 - 2.49	หมายความว่า	มีความพึงพอใจน้อย
2.50 - 3.49	หมายความว่า	มีความพึงพอใจปานกลาง

3.50 – 4.49 หมายความว่า มีความพึงพอใจมาก

4.50 – 5.00 หมายความว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจจำแนกตามสถานะภาพเพื่อทดสอบสมมติฐาน
วิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และทดสอบโดยใช้ ค่า t-test
ตอนที่ 3 สังเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์โดยยึดหลักการวิเคราะห์เนื้อหาสาระ
(Content analysis)