

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทางทะเลของลูกค้า กรณีศึกษา : บริษัท เดคซ์ทรานส์ เวิลด์ไวด์ (ไทยแลนด์) จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทางทะเลของลูกค้า กรณีศึกษา : บริษัท เดคซ์ทรานส์ เวิลด์ไวด์ (ไทยแลนด์) จำกัด และเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทางทะเลของลูกค้า จำแนกตามประเภทของผู้ส่งออกสินค้าระหว่างประเทศทางทะเล และรูปแบบของธุรกิจ โดยมีกระบวนการและขั้นตอน ดังนี้

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ลูกค้าที่ใช้บริการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทางทะเลของบริษัท เดคซ์ทรานส์ เวิลด์ไวด์ (ไทยแลนด์) จำกัด ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2552 ถึง เมษายน 2552 จำนวน 150 ราย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ลูกค้าที่ใช้บริการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทางทะเลของบริษัท เดคซ์ทรานส์ เวิลด์ไวด์ (ไทยแลนด์) จำกัด โดยการสุ่มแบบเจาะจง (purposive sampling) และขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p.608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 108 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนตามลำดับดังนี้

1. การศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. การจัดทำโครงสร้างของแบบสอบถาม ให้มีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ แบบสอบถามมี 2 ตอน คือ

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ประเภทของผู้ส่งออกสินค้าระหว่างประเทศทางทะเล และรูปแบบของธุรกิจ จำนวน 2 ข้อ

2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทางทะเล ด้านต่างๆ คือ ด้านระบบและขั้นตอนบริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านอัตราค่าบริการและเงื่อนไขการชำระเงิน และด้านกิจกรรมส่งเสริมการขาย จำนวน 26 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert)

3. นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น ให้อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้ตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหา กับวัตถุประสงค์ของการวิจัยเป็นการศึกษาความเที่ยงตรง (validity) ของแบบสอบถามแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้คำถามชัดเจน การสามารถสื่อความหมายได้ตรงประเด็น และเหมาะสมยิ่งขึ้น

4. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยจำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลดังกล่าวมาหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 95%

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยการขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าที่ใช้บริการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทางทะเลของบริษัท เดกซ์ทรานส์ เวิลด์ไวด์

(ไทยแลนด์) จำกัด โดยนำแบบสอบถามไปแจกให้กลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูล จำนวน 108 ฉบับ แล้ว
 ขอรับคืนด้วยตนเอง ได้แบบสอบถามคืนจำนวน 108 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม จะนำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ทุกชุด และ
 นำมาลงรหัสประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป โดยใช้ความถี่และค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทางทะเล
 ของลูกค้า จำแนกตามประเภทของผู้ส่งออกสินค้าระหว่างประเทศทางทะเล และรูปแบบของธุรกิจ
 โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการจัดการขนส่งสินค้า
 ระหว่างประเทศทางทะเลของลูกค้า จำแนกตามประเภทของผู้ส่งออกสินค้าระหว่างประเทศทาง
 ทะเล และรูปแบบของธุรกิจ โดยใช้ F-test

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ
 F-test ดังนี้

1. ค่าเฉลี่ย

สูตร
$$\bar{X} = \frac{\sum fx}{n}$$

\bar{X} = ค่าเฉลี่ย

$\sum fx$ = ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนน

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

2. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สูตร
$$SD = \sqrt{\frac{\sum fx^2}{n} - \left[\frac{\sum fx}{n}\right]^2}$$

SD = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum fx$ = ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนน

$\sum fx^2$ = ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนนแต่ละ
จำนวนที่ยกกำลังสอง

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

3. การวิเคราะห์ความแปรปรวน (analysis of variance) (Best and Kahn. 1998, p.406)

สูตร
$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

F = อัตราส่วนของความแปรปรวน (variance ratio)

MS_b = ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w = ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม