

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัยถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญเป็นอย่างมากขั้นตอนหนึ่งในการพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสายเรือคอนเทนเนอร์ของผู้ส่งออกกึ่งแข็งกึ่งแข็ง เพราะข้อมูลที่มีความถูกต้องและสอดคล้องกับพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจะทำให้งานวิจัยมีความน่าเชื่อถือ และส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในการนำข้อมูลที่ได้ไปขยายผลต่อไป โดยผู้วิจัยจะแบ่งขั้นตอนการศึกษาออกเป็น 6 ขั้นตอน ดังนี้

- สมมติฐานในการวิจัย
- การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- แนวทางในการวิเคราะห์
- เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์
- การกำหนดรูปแบบของแบบสอบถาม
- การสร้างและวิเคราะห์แบบสอบถาม

3.1 สมมติฐานในการวิจัย

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานในการวิจัยไว้ดังนี้

สมมติฐาน ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสายเรือคอนเทนเนอร์ของผู้ส่งออกกึ่งแข็งกึ่งแข็ง ในเส้นทาง ไทย-สหรัฐอเมริกา ไม่แตกต่างจากเส้นทางไทย-ญี่ปุ่น

H_0 = ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสายเรือคอนเทนเนอร์ของผู้ส่งออกกึ่งแข็งกึ่งแข็ง ในเส้นทาง ไทย-สหรัฐอเมริกา ไม่แตกต่างจากเส้นทางไทย-ญี่ปุ่น

H_1 = ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสายเรือคอนเทนเนอร์ของผู้ส่งออกกึ่งแข็งกึ่งแข็ง ในเส้นทาง ไทย-สหรัฐอเมริกา แตกต่างจากเส้นทางไทย-ญี่ปุ่น

ผู้วิจัยจะยอมรับสมมติฐานเมื่อผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ผู้ส่งออกกึ่งแข็งกึ่งแข็งทั้งเส้นทาง ไทย-สหรัฐอเมริกา และ ไทย-ญี่ปุ่นต่างพิจารณาถึงปัจจัยที่สอดคล้องกันในการเลือกใช้สายเรือคอนเทนเนอร์ และจะปฏิเสธสมมติฐานเหล่านี้เมื่อผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ผู้ส่งออกกึ่ง

แช่เย็นแช่แข็งทั้งเส้นทาง ไทย-สหรัฐอเมริกา และ ไทย-ญี่ปุ่น พิจารณาถึงปัจจัยที่ขัดแย้งกันในการเลือกใช้สายเรือคอนเทนเนอร์

3.2 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากประชากรในการศึกษาค้างนี้มีปริมาณน้อย ผู้วิจัยจึงไม่ทำการสุ่มตัวอย่าง แต่จะถือว่าประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา อันได้แก่ ผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งในประเทศไทย ที่ส่งออกไปยังสหรัฐอเมริกา และผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งในประเทศไทย ที่ส่งออกไปยังญี่ปุ่น โดยใช้บริการผู้ขนส่งโดยเรือคอนเทนเนอร์ และเป็นสมาชิกของสมาคมอาหารแช่เยือกแข็งไทย (Thai Frozen Foods Association) ในปี 2003 จำนวนทั้งสิ้น 95 ราย เหตุที่ผู้วิจัยเลือกประชากรกลุ่มนี้ เนื่องจากว่า 90% ของผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งในประเทศไทย เป็นสมาชิกของสมาคมแห่งนี้

3.3 แนวทางการวิเคราะห์

การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยทำการพิจารณาหาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสายเรือคอนเทนเนอร์โดยแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนคือ

3.3.1 การรวบรวมข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิ (Primary Data)

โดยการสอบถามจากผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งในประเทศไทยที่เป็นสมาชิกของสมาคมอาหารแช่เยือกแข็งไทย (Thai Frozen Foods Association) ประเด็นหลักในการสอบถามครั้งนี้คือ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายเรือคอนเทนเนอร์ เพื่อหาปัจจัยที่เฉพาะเจาะจงสำหรับธุรกิจนี้

3.3.2 การรวบรวมข้อมูลจากแหล่งทุติยภูมิ (Secondary Data)

โดยการรวบรวม ค้นคว้าและวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาเอกสารวิชาการ วารสาร บทความ ข้อมูลทางสถิติ ทฤษฎี งานวิจัย และสิ่งพิมพ์ของทั้งภาครัฐ เอกชน องค์กรต่างๆที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงการค้นหาข้อมูลจากเว็บไซต์ต่างๆ เช่น กรมเศรษฐกิจการพาณิชย์ กรมศุลกากร สมาคมอาหารแช่เยือกแข็งไทย เป็นต้น

3.3.3 การสำรวจความคิดเห็นโดยตรง (Direct Questioning)

หลังจากรวบรวมปัจจัยต่างๆจากแหล่งปฐมภูมิและทุติยภูมิแล้วทำให้ทราบในเบื้องต้นว่ามีปัจจัยใดที่เกี่ยวข้องบ้าง แต่เนื่องจากมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องอยู่หลายปัจจัย ผู้วิจัยจึงศึกษาต่อโดยการสำรวจความคิดเห็น โดยตรง (Direct Questioning) ที่กระทำโดยการออกแบบสอบถามเพื่อสอบถามผู้ส่งออกกึ่งแข็งกึ่งแข็งถึงความสำคัญและความพึงพอใจที่มีต่อแต่ละปัจจัย โดยให้ผู้ตอบพิจารณาที่ละปัจจัยแล้วให้นำน้ำหนักความสำคัญต่อแต่ละปัจจัยการให้บริการของสายเรือคอนเทนเนอร์ เพื่อปรับลดจำนวนปัจจัยลงอันจะทำให้ได้กลุ่มปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสายเรือคอนเทนเนอร์ สำหรับการศึกาในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะสำรวจและรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม โดยในขั้นตอนนี้จะกระทำควบคู่ไปกับการสัมภาษณ์ผู้ส่งออกกึ่งแข็งกึ่งแข็ง เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลในเชิงลึกที่บางครั้งการออกแบบสอบถามไม่สามารถระบุได้ ขั้นตอนนี้ใช้เวลาทั้งสิ้น 10 สัปดาห์ ในช่วงตั้งแต่ต้นเดือนกุมภาพันธ์ 2548 จนถึงต้นเดือนเมษายน 2548 ซึ่งสำรวจโดยใช้วิธีสัมภาษณ์แบบโดยตรง สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ประกอบกับการสอบถามทางไปรษณีย์ และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสะดวกของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละราย ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยจะพิจารณาผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ 2 วิธีต่อไปนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการคัดเลือกปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสายเรือคอนเทนเนอร์ต่อไป

ก. พิจารณาจากค่าเฉลี่ยความสำคัญของแต่ละปัจจัย

เรียงลำดับกลุ่มปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความสำคัญจากมากไปหาน้อยแล้วเลือกปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความสำคัญมากที่สุด วิธีนี้จะทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสายเรือคอนเทนเนอร์ของผู้ส่งออกกึ่งแข็งกึ่งแข็ง ซึ่งในที่นี้ได้แบ่งเกณฑ์ในการแปลความหมาย เพื่อให้การจัดคะแนนเฉลี่ยของความสำคัญที่มีต่อแต่ละปัจจัยเสมอกัน สามารถทำการกำหนดได้เป็นช่วงคะแนนโดยวิธีการแปลอันตรภาคชั้น (Class Interval)

$$\begin{aligned} \text{ช่วงของการแปลผล} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับที่ต้องการแปลผล}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

จากนั้นนำผลที่ได้จากการออกแบบสอบถามมาหาค่าเฉลี่ย ซึ่งสามารถแปลความหมายได้ดังนี้

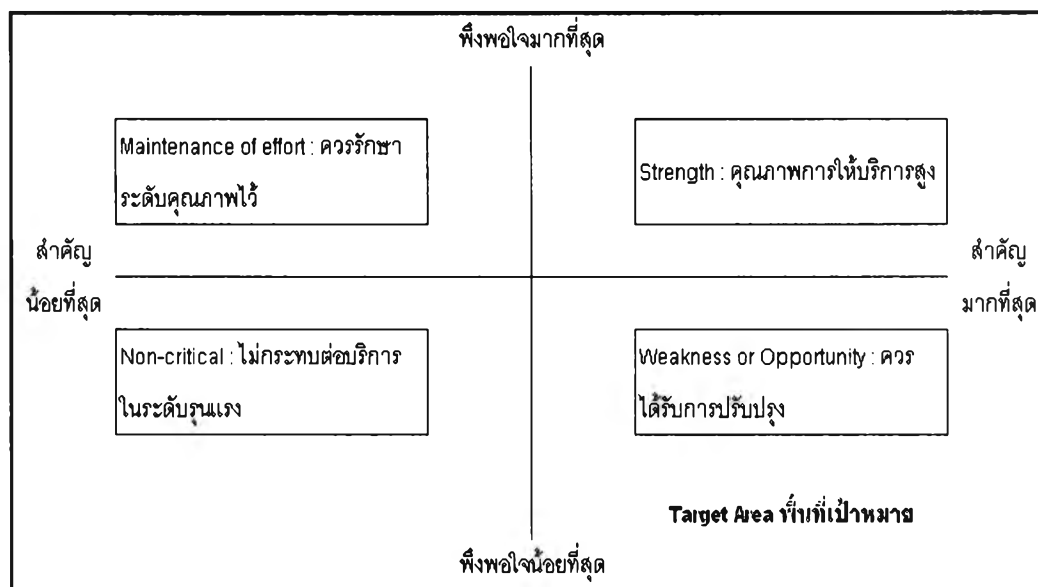
ระดับคะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

ข. การวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ (Quadrant Analysis)

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการจัดลำดับของปัจจัยต่างๆมากขึ้น ผู้วิจัยจึงเลือกการจัดลำดับปัจจัยของการให้บริการ โดยใช้การวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ โดยลงตำแหน่งค่าคู่อันดับของปัจจัยต่างๆบนพื้นที่กราฟที่ถูกกำหนดโดยค่าความสำคัญในแกนนอน และค่าความพึงพอใจในแกนตั้ง ดังแสดงในภาพที่ 3.1

ก่อนจะลงตำแหน่งค่าคู่อันดับของปัจจัยต่างๆลงบนพื้นที่กราฟ ค่าความสำคัญและค่าระดับความพึงพอใจของแต่ละปัจจัยที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจะถูกนำมาคำนวณเพื่อหาผลค่าเฉลี่ย จากนั้นนำค่าคู่อันดับระหว่างค่าเฉลี่ยความสำคัญและความพึงพอใจของแต่ละปัจจัยมาลงจุดในพื้นที่กราฟ โดยความหมายในแต่ละส่วนจะบ่งบอกถึงทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยต่างๆ นอกจากนี้ยังทำให้ทราบกลุ่มของปัจจัยที่ควรได้รับการปรับปรุง (Weakness or Opportunity) โดยพื้นที่ส่วนนี้จะถูกกำหนดให้เป็นพื้นที่เป้าหมาย (Target Area) ซึ่งเป็นส่วนที่ผู้วิจัยจะให้ความสำคัญมากที่สุด เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญในการตัดสินใจเลือกสายเรือคอนเทนเนอร์ แต่กลับเป็นปัจจัยที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจน้อย ปัจจัยที่อยู่ในพื้นที่ส่วนนี้จะถูกนำไปวิเคราะห์เปรียบเทียบกับผลที่ได้จากการวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ยและจากการสัมภาษณ์ต่อไป เพื่อให้ได้ผลสรุปที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

ภาพที่ 3.1 : ความหมายของพื้นที่กราฟในส่วนต่างๆ และส่วนที่กำหนดเป็นพื้นที่เป้าหมาย



การวิเคราะห์ผลค่าคู่อันดับจะทำให้มองเห็นถึงภาพรวมของความสัมพันธ์ระหว่างค่าระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้ส่งออกกึ่งแน่ชัดที่มีต่อปัจจัยต่างๆ ซึ่งจะทำให้สายเรือคอนเทนเนอร์รับทราบปัญหาและเข้าใจกลุ่มลูกค้าของตนมากยิ่งขึ้น

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์

เมื่อได้ข้อมูลจากแบบสอบถามซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง (Structure Questionnaire) ซึ่งรูปแบบของคำถามในแบบสอบถามจะมีทั้งแบบปลายปิด (Closed-ended Questionnaire) และแบบปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) ผลการวิจัยจะสามารถหาคำตอบลำดับความสำคัญของปัจจัยแต่ละตัวและความพึงพอใจต่อการให้บริการ ซึ่งได้จากการรวบรวมข้อมูลการตอบแบบสอบถามทั้งหมด จากนั้นวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for Social Science for Windows) ในการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้ใช้สถิติแบบไรรพารามิเตอร์ เนื่องจากการใช้สถิติเชิงพารามิเตอร์ จะใช้อ้างอิงได้เหมาะสมต้องมีข้อตกลงเบื้องต้น (Assumptions) บางอย่างครบถ้วน เช่น การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) มีข้อตกลงเบื้องต้นว่า ตัวอย่างทั้งหลายต้องเป็นแบบสุ่มจากประชากรที่มีการแจกแจงแบบปกติ และมีความแปรปรวนเท่ากัน แต่การวิจัยครั้งนี้ประชากรอาจไม่ได้มีข้อตกลงเบื้องต้นตามที่กระบวนการสถิติเชิงพารามิเตอร์ต้องการเสมอไป ผู้

วิจัยจึงต้องการกระบวนการอ้างอิงที่มีความไว้ใจได้ (Valid) และไม่ขึ้นอยู่กับข้อตกลงเบื้องต้น ซึ่งกระบวนการดังกล่าวก็คือ กระบวนการสถิติไ้พารามิเตอร์ ซึ่งผู้วิจัยคิดว่าเป็นกระบวนการที่เหมาะสม และไว้ใจได้ โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Mann-Whitney U test เพราะข้อมูลที่ใช้ในการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสายเรือคอนเทนเนอร์ของผู้ส่งออกกึ่งแชนแชนแชน มี 2 กลุ่มคือ กลุ่มผู้ส่งออกกึ่งแชนแชนแชนในเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกา และกลุ่มผู้ส่งออกกึ่งแชนแชนแชนในเส้นทางไทย-ญี่ปุ่น โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.5 การกำหนดรูปแบบของแบบสอบถาม

ก่อนการสำรวจข้อมูลในภาคสนาม ผู้วิจัยได้กำหนดรูปแบบและแนวทางของแบบสอบถามเอาไว้ เพื่อให้ผลการสำรวจข้อมูลในภาคสนามตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ แต่จากการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิและทุติยภูมิ พบว่ามีหลายปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสายเรือคอนเทนเนอร์ ดังนั้นแบบสอบถามชุดนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อสรุปปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเลือกสายเรือคอนเทนเนอร์ ในที่นี้ผู้วิจัยเลือกใช้เทคนิคการสำรวจความคิดเห็น โดยตรง (Direct Questioning) เพื่อปรับลดจำนวนปัจจัยลงอันจะทำให้ได้กลุ่มปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสายเรือคอนเทนเนอร์ ซึ่งรูปแบบของคำถามในแบบสอบถามจะมีทั้งแบบปลายปิด (Closed-ended Questionnaire) และแบบปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) ต่อท้าย เพื่อเปิดโอกาสให้เพิ่มเติมข้อเสนอแนะ และแนวทางในการพัฒนา นอกเหนือจากที่มีในแบบสอบถาม โดยในแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 อธิบายวัตถุประสงค์และวิธีการตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของบริษัทผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น จำนวนพนักงาน ปริมาณการส่งออกกึ่งแชนแชนแชนทางทะเล สายเรือคอนเทนเนอร์ที่ใช้บริการอยู่ เป็นต้น

ส่วนที่ 3 การระบุความสำคัญของแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสายเรือคอนเทนเนอร์ของผู้ส่งออกกึ่งแชนแชนแชน เปรียบเทียบระหว่างเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกา และไทย-ญี่ปุ่น ในส่วนนี้จะเป็นการตรวจสอบทัศนคติของผู้ใช้บริการ โดยจะตั้งคำถามโดยตรงแล้วให้ผู้ตอบระบุความสำคัญของปัจจัย (Rating Scale) เพื่อต้องการให้ผู้ตอบให้นำหนักความสำคัญของแต่ละปัจจัยโดยการให้คะแนนความสำคัญ นอกจากนี้ยังมีคำถามในส่วนความพึงพอใจต่อการให้บริการ ซึ่งทั้ง 2 ส่วนนี้เริ่มจากให้ความสำคัญน้อยที่สุดไปจนถึงสำคัญมากที่สุด (1 = ความสำคัญ

น้อยที่สุด, 5 = ความสำคัญมากที่สุด) ซึ่งจะช่วยให้สามารถวัดระดับความสำคัญของแต่ละปัจจัยได้ในเชิงปริมาณ

ส่วนที่ 4 แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ปัญหาที่พบ และความคาดหวังในอนาคต ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น

3.6 การสร้างและวิเคราะห์แบบสอบถาม

ขั้นตอนการสร้างและวิเคราะห์แบบสอบถาม ถือเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญมากขั้นตอนหนึ่ง เนื่องจากแบบสอบถามที่ดีนั้นจะต้องสามารถสะท้อนถึงพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามได้มากที่สุด ดังนั้นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาจะต้องครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการศึกษา อันจะนำไปสู่ผลการศึกษาที่ถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งคำถามในแบบสอบถาม ดังแสดงในภาคผนวก ก นี้ ใช้ตรวจสอบทัศนคติของผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งที่มีต่อปัจจัยต่างๆ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ได้มาจากการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิ แหล่งทุติยภูมิ และจากการสอบถามโดยตรงจากกลุ่มผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็ง สามารถแบ่งกลุ่มของปัจจัยได้เป็น 7 กลุ่มคือ

1 ด้านราคา (Price)

- 1 อัตราค่าขนส่งทางเรือ (Ocean Freight)
- 2 อัตราค่าขนส่งภายในประเทศ-ต้นทาง
(Inland Transport Cost at Origin)
- 3 อัตราค่าขนส่งภายในประเทศ-ปลายทาง
(Inland Transport Cost at Destination)
- 4 ค่าขนถ่ายตู้สินค้าที่ทำเรือ-ต้นทาง
Terminal Handling Charge at Loading Port (THC-L)
- 5 ค่าขนถ่ายตู้สินค้าที่ทำเรือ-ปลายทาง
Terminal Handling Charge at Discharging Port (THC-D)
- 6 ค่าปรับอัตราน้ำมันที่เพิ่มขึ้น
Bunker/Fuel Adjustment Factor (BAF/FAF)
- 7 ค่าปรับอัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา
Currency Adjustment Factor (CAF/YAS)
- 8 การให้ Credit Term

2 ด้านคุณภาพ (Quality)

- 1 การดูแลรักษาสินค้ามิให้เกิดความสูญหาย
- 2 การดูแลรักษาสินค้ามิให้เกิดความเสียหาย
- 3 ความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดหรือความเสียหายจากบริษัทเรือ

3 ด้านเวลา (Time)

- 1 ระยะเวลาที่ใช้ในการขนส่ง (Transit Time)
- 2 ระยะเวลาที่ใช้ใน Transshipment Port (ถ้ามี)
- 3 ความตรงต่อเวลาของเรือเข้าและออก (Time Reliability)
- 4 เวลาในการรับ-คืนตู้คอนเทนเนอร์ (Cut Off Time)
- 5 Freetime at Origin
- 6 Freetime at Destination

4 ด้านความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship)

- 1 ความสะดวกในการติดต่อบริษัทเรือ
- 2 ความสัมพันธ์กับพนักงานฝ่ายขาย
- 3 การให้คำปรึกษา และคำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการ
- 4 การเอาใจใส่และรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า

5 ด้านภาพลักษณ์ (Image)

- 1 ชื่อเสียงและประสบการณ์ในการทำธุรกิจของบริษัทเรือ
- 2 ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาของบริษัทเรือ
- 3 ความรู้ความสามารถของพนักงาน
- 4 การโฆษณาและเสนอข้อมูลด้านการตลาด

6 ด้านการดำเนินงาน (Operations)

- 1 เครือข่ายการให้บริการ (Service Network)

- 2 ตารางการเดินเรือที่เหมาะสม (Schedule Reliability)
- 3 ความถี่ของการเดินเรือ (Service Frequency)
- 4 ความสามารถในการจัดหาพื้นที่ระวางเรือ (Space Availability)
- 5 ความสามารถในการจัดหาตู้คอนเทนเนอร์อย่างเพียงพอ
(Container Availability)
- 6 สถานที่รับและคืนตู้คอนเทนเนอร์ (Container Depot)
- 7 การบริการขนส่งภายในประเทศ-ต้นทาง (Inland service at Origin)
- 8 การบริการขนส่งภายในประเทศ-ปลายทาง (Inland service at Destination)

7 อื่นๆ (Others)

- 1 ความยืดหยุ่นในการให้บริการ
- 2 การบริการหลังการขาย
- 3 การระบุบริษัทเรือโดยผู้ซื้อปลายทาง (Nomination by Consignee)
- 4 รูปแบบการซื้อขายสินค้า (Incoterms)

โดยในส่วนของ การตรวจสอบปัจจัย และระดับความพึงพอใจต่างๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสายเรือคอนเทนเนอร์ ของผู้ส่งออกกึ่งแข็งกึ่งแข็ง ทั้งเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกา และไทย-ญี่ปุ่น นี้ ผู้วิจัยได้แบ่งคำถามออกเป็น 3 ส่วน คือ

1 ความสำคัญของปัจจัย ส่วนนี้ถามเพื่อต้องการทราบถึงการให้น้ำหนักความสำคัญของแต่ละปัจจัย โดยการให้คะแนนความสำคัญ

2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในส่วนนี้เป็นการถามถึงความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายเรือคอนเทนเนอร์ในปัจจัยการให้บริการแต่ละปัจจัย ซึ่งคำถามในส่วนนี้จะช่วยให้ทราบถึงปัจจัยที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ แต่มีความพึงพอใจน้อย ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการแต่ละรายควรคำนึงถึง เพื่อนำไปประเมินผลการให้บริการของตน

3 ส่วนแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ปัญหาที่พบจากการให้บริการของสายเรือคอนเทนเนอร์ที่ใช้บริการอยู่ และความคาดหวังในอนาคต เพื่อให้ทราบถึงมุมมองต่างๆของผู้ใช้บริการ อันจะเป็นแนวทางสำหรับพัฒนาขีดความสามารถในการให้บริการต่อไป

ผลจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยคาดหมายว่าจะเป็นประโยชน์ต่อสายเรือคอนเทนเนอร์ เพื่อใช้พัฒนาและเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในการขนส่งสินค้าประเภทกึ่งแห้งเย็นแห้งแข็งให้มีประสิทธิภาพ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ และสามารถเข้าถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า ดังนั้นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสายเรือคอนเทนเนอร์ที่ได้จากแบบสอบถามชุดนี้ ผู้วิจัยจะเลือกปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญ แต่เป็นปัจจัยที่ผู้ใช้บริการไม่ค่อยพึงพอใจเท่าที่ควร เพื่อให้สายเรือคอนเทนเนอร์ต่างๆ ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการใช้บริการในแต่ละเส้นทางการให้บริการ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตนและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าต่อไป