

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง ผู้วิจัยมีความสนใจถึงการให้บริการที่มีคุณภาพจากทัศนะของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ว่ามีปัจจัยใดที่มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุต่อคุณภาพการบริการ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์กับทั้งท่าอากาศยานดอนเมืองและนักศึกษาสาขาธุรกิจการบินเพื่อประกอบการเรียนในรายวิชาการธุรกิจการบิน ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยโดยกำหนดระเบียบวิธีวิจัยในด้านต่าง ๆ แต่ก็เป็นประเด็นดังนี้

1. วิธีวิจัย
2. ประชากรในการวิจัยและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
5. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการศึกษาจากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากทั้งในและต่างประเทศ โดยกำหนดแนวทางเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนาจากตัวแปรที่ได้ทบทวนวรรณกรรมจากนักวิจัยผู้ที่ได้ทำการศึกษามาก่อน

ประชากรในการวิจัยและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองจำนวน 400 คน และนักศึกษาสาขาธุรกิจการบิน วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ชั้นปีที่ 2 รหัส 59 จำนวน 130 คนที่ได้ผ่านการเรียนรายวิชาการจัดการท่าอากาศยานแล้ว

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) สร้างขึ้นโดยที่ผู้วิจัยใช้การศึกษาวเคราะห์จากเอกสาร ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย

1. ศึกษาทฤษฎี แนวคิด งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. เรียนรู้จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. ศึกษาวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดของเรื่องที่วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Checklist)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการบริการท่าอากาศยานที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ทำการตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุดทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างและนำข้อมูลที่ได้ไปทดสอบ (Pretest) ความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามโดยวิธีวัดความสอดคล้องตามวิธีของ Cronbach's Alpha โดยมีค่าอัลฟาอยู่ระหว่าง 0.70-1.00 จึงถือว่าน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ และตรวจสอบ ปรับปรุงร่างแบบสอบถามเพื่อตรวจสอบถ้อยคำสำนวนประโยค ความชัดเจนของคำถามเพื่อให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริงจากกลุ่มตัวอย่าง ได้ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามเท่ากับ 0.95

สำหรับการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความถูกต้องตามทฤษฎีและการวัดว่าได้ครอบคลุมเนื้อหาตามวัตถุประสงค์หรือไม่ โดยการศึกษาค้นคว้าเอกสาร แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งภายในประเทศและต่างประเทศเกี่ยวกับการบริการท่าอากาศยานและคุณภาพการบริการท่าอากาศยานและศึกษา ตรวจสอบปรับปรุงแบบสอบถามเพื่อตรวจสอบถ้อยคำสำนวนประโยค ความชัดเจนของคำถาม แล้วนำไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาการที่เกี่ยวกับงานวิจัยในครั้งนี้ตรวจสอบ เพื่อความครอบคลุมของคำถามและการตั้งประเด็นคำถามให้ได้ครบตามที่ต้องการ และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย แล้วนำมาปรับแก้ก่อนนำไปใช้จริง

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยเริ่มต้นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในงานวิจัยในครั้งนี้ โดยการค้นคว้าข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อการกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา และการกำหนดแนวทางในการตั้งคำถามเชิงปริมาณ (Quantitative) จากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data Source) กล่าวคือข้อมูลจากหนังสือ จากวารสารและสื่ออินเทอร์เน็ต สำหรับข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่เก็บจากประชากรกลุ่มเป้าหมายโดยการใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล เลือกพื้นที่เป้าหมายเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เพราะเป็นการเลือกตัวอย่างโดยให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของผู้ทำวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้หลังจากตรวจสอบข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Method) ใช้ค่าสถิติ คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และใช้โปรแกรมการวิเคราะห์ทางสถิติทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science: SPSS for Windows) วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการออกแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับทัศนคติและพฤติกรรมซึ่งมีคำตอบให้เลือกโดยมีเครื่องมือเรียกว่ามาตราการวัดเจตคติตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert's Scale) กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนโดยใช้เกณฑ์ความเบี่ยงเบนมาตรฐานให้คะแนนช่วงความรู้สึกเท่าๆกัน แบ่งเป็น 5 ช่วงแบบต่อเนื่องดังนี้

- | | | |
|---|---------|----------------------|
| 5 | หมายถึง | เห็นด้วยมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | เห็นด้วยอย่างมาก |
| 3 | หมายถึง | เห็นด้วย |
| 2 | หมายถึง | ไม่เห็นด้วย |
| 1 | หมายถึง | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |

การแปลผลระดับความสำคัญและความพึงพอใจทั้ง 5 ระดับมีเกณฑ์การพิจารณาจากการคำนวณอันตรภาคชั้น ดังนี้

สูตรการคำนวณอันตรภาคชั้น

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนข้อมูล}}$$

$$\begin{aligned} & \text{จำนวนระดับ} \\ & = \frac{5 - 1}{5} \\ \text{จากการคำนวณได้} & = 0.80 \end{aligned}$$

4.21-5.00	หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยมากที่สุด
3.41-4.20	หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยมาก
2.61-3.40	หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วย
1.81-2.60	หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เห็นด้วย
1.00-1.80	หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากกรอบแนวคิดงานวิจัยผู้วิจัยได้ใช้ F-test Oneway ANOVA เพื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มประชากรและใช้เทคนิค Structural Equation Model (SEM) โดยใช้โปรแกรมเอมอส (Analysis of Moment Structure: AMOS) เพื่อทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์เชิงสาเหตุว่าปัจจัยใดที่มีผลต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยาน ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโดยใช้โปรแกรม AMOS (Measurement Model: AMOS Confirmatory Factor Analysis) ซึ่งในการทดสอบความสอดคล้องของโมเดลได้ใช้สถิติวัดความสอดคล้องดังนี้

- ค่าสัดส่วนไค-สแควร์ (Chi-square/degree of freedom) <5.00
- ค่า Goodness of fit index (GFI) มีค่า >0.90
- ค่า Comparative fit index (CFI), ค่า Normalised fit index (NFI), ค่า Relative fit index (RFI) มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.90
- ค่า Root mean square error of approximation (RMSEA) มีค่า <0.08