

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพ การบริการของ ท่าอากาศยาน: กรณีศึกษาท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ” ผู้วิจัยมีความสนใจถึงการให้บริการที่มีคุณภาพในทัศนคติของผู้ใช้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งข้อมูลต่างๆ ที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์กับทั้งท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและนักศึกษาสาขาธุรกิจการบินเพื่อประกอบการเรียนในรายวิชาการจัดการท่าอากาศยาน ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยโดยกำหนดระเบียบวิธีวิจัยในด้านต่างๆ แตกเป็นประเด็นดังนี้

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

วิธีวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการศึกษาจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากทั้งในและต่างประเทศ และใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากผู้โดยสารที่ใช้ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

ประชากรในการวิจัยและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรในการวิจัย

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือประชาชนทั่วไปที่ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ จากสถิติผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2555 ถึง 31 ธันวาคม 2555 มีผู้โดยสารรวมทั้งสิ้น 53,002,328 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเก็บข้อมูลจากรายงานประจำปี 2555 บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สถิติผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในปี พ.ศ. 2555 มีผู้โดยสารรวมทั้งสิ้น 53,002,328 คน การวิจัยในครั้งนี้ได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 400 คน และเพื่อให้ได้

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการในระดับความเชื่อมั่น 95% และคลาดเคลื่อนได้ไม่เกิน 5% โดยใช้วิธีคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจากสูตรคำนวณของทาโน ยามาเน ได้ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยที่
 n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนประชากร
 e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง ค่าความคลาดเคลื่อนสูงสุดที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 หรือ 0.05

ดังนั้นในการยอมรับข้อผิดพลาดได้ร้อยละ 5 คือ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจากการคำนวณมีค่าเท่ากับ 400 ตัวอย่างโดยการเลือกตัวอย่างที่ไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ดังเช่น กัลยา วานิชย์บัญชา (2548) กล่าวว่า มีหลายวิธีสำหรับการเลือกตัวอย่างที่ไม่ใช้ความน่าจะเป็น หนึ่งในได้วิธีที่ใช้กันแพร่หลายคือ วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกใช้สำหรับงานวิจัยในครั้งนี้คือการเลือกเฉพาะผู้ที่ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิโดยการสุ่มแบบบังเอิญ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) สร้างขึ้นโดยที่ผู้วิจัยใช้การศึกษาวิเคราะห์จากเอกสาร ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย

1. ศึกษาทฤษฎี แนวคิด งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2 . เรียนรู้จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 3 . ศึกษาวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดของเรื่องที่วิจัย
4. วิเคราะห์ปัจจัยที่ผู้ใช้บริการท่าอากาศยานให้ความสำคัญ ในการเข้ามาใช้บริการโดยอ้างอิงจากข้อคำถามจากสภาท่าอากาศยานสากล หรือ (ACI) ที่ได้ออกแบบสอบถามวัดคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานใช้ในระดับนานาชาติ

จึงครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ในการวิจัยโดยมีส่วนประกอบ 4 ส่วนดังนี้
 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ วัตถุประสงค์ในการบิน มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Checklist) และสัญชาติของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการท่าอากาศยานเป็นลักษณะคำถามปลายเปิด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในสิ่งที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการบริการที่ได้รับจากท่า

อากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิโดยได้นำข้อมูลคำถามจากสภาท่าอากาศยานสากล (Airport Council International) ปรับใช้ในงานวิจัยในครั้งนี้ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดและใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ทำการตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุดทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างและนำข้อมูลที่ได้ไปทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามโดยวิธีวัดความสอดคล้องตามวิธีของ Cronbach's Alpha โดยมีค่าอัลฟาอยู่ระหว่าง 0.70-1.00 จึงถือว่าน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ และตรวจสอบ ปรับปรุงร่างแบบสอบถามเพื่อตรวจสอบถ้อยคำสำนวนประโยคความชัดเจนของคำถามเพื่อให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริงจากกลุ่มตัวอย่าง ได้ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามเท่ากับ 0.95 (แสดงผลตามภาคผนวก)

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในงานวิจัยเรื่องคุณภาพการบริการของท่าอากาศยาน: กรณีศึกษาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผู้วิจัยเริ่มต้นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในงานวิจัยในครั้งนี้ โดยการค้นคว้าข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อการกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา และการกำหนดแนวทางในการตั้งคำถาม ซึ่งได้ทำการเก็บข้อมูลทั้งในเชิงคุณภาพ (Qualitative) และเชิงปริมาณ (Quantitative) จากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data Source) กล่าวคือข้อมูลจากหนังสือจากวารสารต่างๆ และสื่ออินเทอร์เน็ต สำหรับข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่เก็บจากประชากรกลุ่มเป้าหมาย โดยการใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มผู้ใช้บริการของท่าอากาศยานโดยการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) เลือกพื้นที่เป้าหมายเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เพราะเป็นการเลือกตัวอย่างโดยให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของผู้ทำวิจัย และผู้ทำวิจัยได้ขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถามด้วยตนเอง

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 โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากท่าอากาศยาน ซึ่งมีคำตอบให้เลือกโดยมี

เครื่องมือเรียกว่ามาตราการวัดเจตคติตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert's Scale) กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน โดยใช้เกณฑ์ความเบี่ยงเบนมาตรฐานให้คะแนนช่วงความรู้สึกเท่าๆกัน แบ่งเป็น 5 ช่วงแบบต่อเนื่อง ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความสำคัญมากที่สุดและมีความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความสำคัญมากและมีความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง ระดับความสำคัญปานกลางและมีความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความสำคัญน้อยและมีความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความสำคัญน้อยที่สุดและมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

การแปลผลระดับความสำคัญและความพึงพอใจทั้ง 5 ระดับมีเกณฑ์การพิจารณาจากการคำนวณ อันตรภาคชั้น ดังนี้

สูตรการคำนวณอันตรภาคชั้น

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

- 4.21-5.00 หมายถึง ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากที่สุดและมีความพึงพอใจมากที่สุด
- 3.41-4.20 หมายถึง ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากและมีความพึงพอใจมาก
- 2.61-3.40 หมายถึง ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญปานกลางและมีความพึงพอใจปานกลาง
- 1.81-2.60 หมายถึง ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญน้อยและมีความพึงพอใจน้อย
- 1.00-1.80 หมายถึง ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญน้อยที่สุดและมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ผู้วิจัยได้นำเทคนิค IPA (Importance-Performance Analysis) มาเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ (Martilla and James, 1977) เทคนิค IPA นี้ใช้วิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ การวิเคราะห์กระทำโดยการใช้กราฟแบ่งออกเป็นแกนตั้งและแกนนอนตัดกันโดยแกนตั้งจะบอกระดับความสำคัญของความคาดหวังที่มีต่อการบริการ ส่วนแกนนอนจะบอกระดับความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ โดยกราฟจะแบ่งเป็น 2 ระดับ คือระดับสูงและระดับต่ำ สำหรับการวิจัยครั้งนี้ใช้ค่า 3.40 กำหนดให้ค่าเฉลี่ยระดับของความคาดหวังและค่าความพึงพอใจตั้งแต่มากที่สุด การแบ่งแกนของระดับของความคาดหวังและความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 4 Quadrants ดังนี้

Quadrant I หมายถึง ระดับความสำคัญของความคาดหวังอยู่ในระดับสูงแต่ความพึงพอใจต่อการบริการอยู่ในระดับต่ำ คะแนนเฉลี่ยความคาดหวัง (ความสำคัญ) อยู่ในระดับ 3.41-5.00 และคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ 1.00-3.39

Quadrant II หมายถึง ระดับความสำคัญของความคาดหวังอยู่ในระดับสูง และคะแนนความพึงพอใจต่อการบริการสูง คะแนนเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับ 3.41-5.00 และคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ 3.41-5.00

Quadrant III หมายถึง ระดับความสำคัญของความคาดหวังอยู่ในระดับต่ำ และความพึงพอใจต่อการบริการก็ต่ำ คะแนนเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับ 1.00-3.39 และคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ 1.00-3.39

Quadrant IIII หมายถึง ระดับความสำคัญของความคาดหวังอยู่ในระดับต่ำ แต่ความพึงพอใจต่อการบริการสูง คะแนนเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับ 1.00-3.39 และคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ 3.41-5.00