

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารกับการบริการของสายการบิน: กรณีศึกษาสายการบินบริการเต็มรูปแบบในประเทศไทย” ผู้วิจัยมีความสนใจถึงการให้ความคาดหวังของผู้โดยสารในการใช้บริการสายการบินในด้านต่างๆ และสิ่งที่สายการบินมอบบริการให้กับผู้โดยสารได้ตอบสนองต่อระดับความคาดหวังของผู้โดยสารได้ดีแค่ไหน ซึ่งข้อมูลต่างๆที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์กับทั้งสายการบินและนักศึกษาสาขาธุรกิจการบินเพื่อประกอบการเรียนในรายวิชาการจัดการการตลาดสายการบิน ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เน้นศึกษาถึงผู้ใช้บริการสายการบินที่เป็นคนไทยเท่านั้น โดยเลือกสายการบินกรณีศึกษาคือสายการบินที่ให้บริการแบบเต็มรูปแบบและทำการบินแบบประจำ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นหลักนั่นคือ สายการบินไทย และสายการบินบางกอกแอร์เวย์ส์

#### 3.1 วิธีวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการศึกษาจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากทั้งในและต่างประเทศ และใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการสายการบินบางกอกแอร์เวย์ส์และสายการบินไทย ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

#### 3.2 ประชากรในการวิจัยและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

##### 3.2.1 ประชากรในการวิจัย

ผู้โดยสารที่ใช้บริการของสายการบินที่ให้บริการแบบเต็มรูปแบบ คือสายการบินไทยและสายการบินบางกอกแอร์เวย์ส์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ใส่รายละเอียดเพิ่มเติม)

##### 3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเก็บข้อมูลจากรายงานประจำปี 2554 บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สถิติผู้โดยสารที่เดินทางผ่านท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในปี พ.ศ. 2554 มีผู้โดยสารรวมทั้งสิ้น 51,773,481 คน โดยแบ่งออกเป็นผู้โดยสารระหว่างประเทศจำนวน 37,386,227 คน และภายในประเทศจำนวน 10,414,358 คน ทั้งนี้การวิจัยในครั้งนี้เลือกประชากรกรณีศึกษาที่เป็นชาวไทยเท่านั้น ทั้งนี้จากข้อมูลสถิติที่ได้มานั้นรวมผู้โดยสารทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่เดินทางผ่านเข้าออกท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผู้ทำการวิจัยจึงได้ประมาณสัดส่วนของนักเดินทางชาวไทยจาก

ข้อมูลที่ได้มาเป็นร้อยละ 70 จึงได้กลุ่มประชากรที่นำไปคำนวณครั้งนี้คือ 7,290,050 คน โดยใช้วิธีคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจากสูตรคำนวณของทาโน ยามาเน ได้ดังนี้

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

โดยที่  
 $n$  = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง  
 $N$  = จำนวนประชากร  
 $e$  = ความคาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง ค่าความคาดเคลื่อนสูงสุดที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 หรือ 0.05

แทนค่าแต่ละตัวแปรในสมการจะได้

$$n = \frac{7,290,050}{1 + (7,290,050 (0.05)^2)}$$

$$n = 399.97 \text{ ตัวอย่าง}$$

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

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ( Questionnaire) สร้างขึ้นโดยที่ผู้วิจัยใช้การศึกษาวิเคราะห์จากเอกสาร ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย

- 3.3.1 ศึกษาทฤษฎี แนวคิด งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 3.3.2 เรียนรู้จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 3.3.3 ศึกษาวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดของเรื่องที่วิจัย

จึงครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ในการวิจัยโดยมีส่วนประกอบ 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ วัตถุประสงค์ในการบิน มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการบริการที่ได้รับจากสายการบิน มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบิน มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

### 3.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ทำการตรวจสอบความถูกต้องตามทฤษฎี (Validity) วัดได้ครอบคลุมเนื้อหาทั้งหมดตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยหรือไม่ โดยการศึกษา ค้นคว้าเอกสาร แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ตรวจสอบและปรับปรุงร่างแบบสอบถามเพื่อตรวจสอบถ้อยคำสำนวนประโยคความชัดเจนของคำถาม แล้วนำไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการงานวิจัยในครั้งนี้ตรวจสอบ เพื่อความครอบคลุมของคำถามและการตั้งประเด็นคำถามให้ได้ครบตามที่ต้องการและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย แล้วนำมาปรับแก้ก่อนนำไปใช้จริง

### 3.5 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในงานวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารกับการบริการของสายการบิน: กรณีศึกษาสายการบินบริการเต็มรูปแบบในประเทศไทย ผู้วิจัยเริ่มต้นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในงานวิจัยในครั้งนี้ โดยการค้นคว้าข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อการกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา และการกำหนดแนวทางในการตั้งคำถาม ซึ่งได้ทำการเก็บข้อมูลทั้งในเชิงคุณภาพ (Qualitative) และเชิงปริมาณ (Quantitative) จากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data Source) กล่าวคือข้อมูลจากหนังสือ จากวารสารต่างๆ และสื่ออินเทอร์เน็ต สำหรับข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่เก็บจากประชากรกลุ่มเป้าหมาย โดยการใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มผู้ใช้บริการของสายการบินกรณีศึกษาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) และเลือกพื้นที่เป้าหมายเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เพราะเป็นการเลือกตัวอย่างโดยให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของผู้ทำวิจัย

### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้หลังจากตรวจสอบข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Method) ใช้ค่าสถิติ คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และใช้โปรแกรมการ

วิเคราะห์ทางสถิติทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science: SPSS for Windows) วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการออกแบบสอบถาม ดังนี้

3.6.1 วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสายการบินกรณีศึกษาในมุมมองของผู้โดยสาร 7 ด้านซึ่งผู้ทำวิจัยได้พัฒนาแบบสอบถามโดยใช้ส่วนประสมทางการตลาด 7 Ps ของ Lovelock & Wirtz (2004) ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านต้นทุน ด้านความสะดวกสบาย ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

3.6.2 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากสายการบินกรณีศึกษาโดยแบ่งตามลักษณะการให้บริการออกเป็น 2 ลักษณะได้แก่ การบริการภาคพื้นดิน และการบริการบนเครื่องบิน ซึ่งมีคำตอบให้เลือกโดยมีเครื่องมือเรียกว่ามาตราการวัดเจตคติตามวิธีของลิเคิร์ท (Likert's Scale) กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนโดยใช้เกณฑ์ความเบี่ยงเบนมาตรฐานให้คะแนนช่วงความรู้สึกเท่าๆกัน แบ่งเป็น 5 ช่วงแบบต่อเนื่องดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคาดหวังมากที่สุดและความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคาดหวังมากและความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคาดหวังปานกลางและระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคาดหวังน้อยและความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคาดหวังน้อยที่สุดและความพึงพอใจน้อยที่สุด

การแปลผลระดับความคาดหวังและความพึงพอใจทั้ง 5 ระดับมีเกณฑ์การพิจารณาจากการคำนวณอันตรภาคชั้น 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 ผู้โดยสารมีระดับความคาดหวังมากที่สุดและมีความพึงพอใจมากที่สุด
- 3.41-4.20 หมายถึง ผู้โดยสารมีระดับความคาดหวังมากและมีความพึงพอใจมาก
- 2.61-3.40 หมายถึง ผู้โดยสารมีระดับความคาดหวังปานกลางและมีความพึงพอใจปานกลาง
- 1.81-2.60 หมายถึง ผู้โดยสารมีระดับความคาดหวังน้อยและมีความพึงพอใจน้อย
- 1.00-1.80 หมายถึง ผู้โดยสารมีระดับความคาดหวังน้อยที่สุดและมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

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

Quadrant I หมายถึง ระดับความสำคัญของความคาดหวังอยู่ในระดับสูงแต่ความพึงพอใจต่อการบริการอยู่ในระดับต่ำ คะแนนเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับ 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 IV หมายถึง ระดับความสำคัญของความคาดหวังอยู่ในระดับต่ำ แต่ความพึงพอใจต่อการบริการสูง คะแนนเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับ 1.00-3.39 และคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ 3.41-5.00