

บทที่ 2

การออกแบบและระเบียบวิธีวิจัย

1. ตัวแปรในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้แบ่งตัวแปรดังนี้

1.1 **ตัวแปรอิสระ** คือภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจของผู้โดยสาร ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ สัญชาติ ระดับการศึกษา อาชีพ วัตถุประสงค์ของการเดินทาง จำนวนครั้งที่ใช้บริการ ลักษณะของการเดินทาง ประสบการณ์การใช้อาคารผู้โดยสารภายในประเทศก่อนการขยาย

1.2 **ตัวแปรตาม** ทศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในอาคารผู้โดยสารภายในประเทศภายหลังจากการขยายอาคาร

2. การวัดระดับความพึงพอใจ พิจารณาในส่วนของ

ระดับความพอใจของผู้โดยสารต่อ

- ก. ขนาดและการออกแบบพื้นที่
- ข. ระบบสื่อสารและบริการข้อมูลในการเดินทางและใช้บริการท่าอากาศยาน
- ค. ความมีประสิทธิภาพในการบริการของเจ้าหน้าที่
- ง. อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดไว้บริการ
- จ. ระบบรักษาความปลอดภัย
- ฉ. การใช้ภาษาต่างประเทศ

3. ตัวอาคารผู้โดยสารภายในประเทศหลังจากการขยาย จะพิจารณาในประเด็นต่อไปนี้

- ก. พื้นที่บริเวณตรวจสอบบัตรโดยสารของสายการบิน
- ข. ห้องผู้โดยสารขาออก
- ค. ห้องผู้โดยสารขาเข้า
- ง. ร้านค้า ภัตตาคาร และพื้นที่ส่วนอื่นๆ ภายในอาคาร

4. นิยามศัพท์ทั่วไป การตรวจสอบประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความพึงพอใจที่ได้รับ
ความสำเร็จของโครงการพิจารณาได้ดังนี้

- 4.1 ความพอเพียงในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการพิจารณาจาก
- มีพื้นที่ให้บริการเพียงพอ ไม่แออัด คับแคบ โดยเฉพาะในช่วงโมงคับคั่ง (Peak Hours)
 - มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกครบครัน
 - มีความรวดเร็วของการให้บริการ และคล่องตัวต่อการไหลเวียนของผู้โดยสารในชั้น
ตอนการใช้บริการต่างๆ
 - มีความปลอดภัยสูง ทั้งร่างกายและทรัพย์สิน
 - มีจำนวนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในอัตราส่วนที่เหมาะสมกับปริมาณการขนส่งทาง
อากาศ
- 4.2 ช่วงโมงคับคั่ง (Peak Hours) ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ หมายถึงช่วงโมงของการปฏิบัติการด้าน
การบินและการบริการ ซึ่งการทำอากาศยานแห่งประเทศไทยถือว่าเป็นช่วงโมงที่มีอัตราการขน
ส่งทางอากาศในระดับสูง อันได้แก่ ช่วงระยะเวลา 09.00-12.00 น. , 17.00-20.00 น และ
22.00-24.00 น.
- 4.3 มาตรฐานสากล พิจารณาจากมาตรฐานและกฎเกณฑ์ที่องค์การบินพลเรือนนานาชาติ
และสมาคมการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศกำหนดไว้ รวมทั้งการเปรียบ
เทียบกับท่าอากาศยานในประเทศที่พัฒนาแล้ว
- 4.4 ความสำเร็จของโครงการ คือ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาความล่าช้าได้ ชัด
ปัญหาความแออัด และสามารถสร้างทัศนคติที่ดีของการใช้บริการภายหลังจากการ
ปรับปรุงอาคาร

5. นิยามศัพท์ในเชิงปฏิบัติการ

1. ผู้โดยสารหมายถึง ผู้เดินทางโดยสารเครื่องบินทั้งชาวไทยและต่างประเทศที่ใช้บริการ
ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ อาคารภายในประเทศ
2. ทัศนคติ หมายถึง ความคิดเห็น ความรู้สึก ระดับความพึงพอใจ
3. ระบบสื่อสารและการบริการข้อมูลเดินทาง (Communication System) ได้แก่
 - ป้ายประกาศเที่ยวบิน ป้ายประกาศย่อยตามจุดต่างๆ ป้ายและลูกศรแสดงถึงกระบวนการ
การใช้บริการท่าอากาศยาน
 - จอโทรทัศน์ที่ติดตั้งแสดงกำหนดเวลาบิน

- ระบบเสียงและการประกาศทางเสียง เพื่อแจ้งข้อมูลทางการบิน
 - เครื่องหมายและหมายเลขช่องทางออกสู่เครื่องบิน และ
 - ระบบการสื่อสารภายในระหว่างหน่วยงานที่ปฏิบัติงานบริการ โดยมุ่งถึงความถูกต้อง แม่นยำชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่สับสน และสม่ำเสมอต่อเนื่อง ความเหมาะสมในการติดตั้ง สมดุลย์ กับขนาดของพื้นที่
4. ประสิทธิภาพของการบริการ โดยพิจารณาในประเด็นต่อไปนี้
 - ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน
 - ความเต็มใจและจริงใจในการให้บริการแก่ผู้เดินทาง
 - ความรับผิดชอบในหน้าที่ปฏิบัติงานต่อเนื่องสม่ำเสมอ
 - ความถูกต้องและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน
 - ความสามารถในการประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
 - มีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ได้สัดส่วนเพียงพอกับปริมาณการใช้บริการ
 5. ระบบรักษาความปลอดภัย ได้แก่การจัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยและอุปกรณ์ ตรวจสอบความปลอดภัย ตลอดถึงความทันสมัยให้เป็นไปตามมาตรฐานของท่าอากาศยานทั่วไป
 6. ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ หมายถึง ความรู้ความเข้าใจและการใช้ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับดี และยังสามารถหมายถึงภาษาอื่นๆ ที่ไม่ใช่ภาษาไทย
 7. ระดับการศึกษา ได้แก่ การศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโท และระดับสูงกว่าปริญญาโท
 8. ลักษณะการเดินทางหมายถึง การเดินทางลำพัง หรือการเดินทางกับบริษัททัวร์

6. ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการศึกษาทั้งในเชิงคุณภาพ (Qualitative) และเชิงปริมาณ (Quantitative) ดังนี้

1. ศึกษาจากเอกสารต่างๆ (Documentary Research) ได้แก่ เอกสารทางราชการ บทความ รายงาน สิ่งตีพิมพ์ และงานวิจัยที่ผู้อื่นได้ศึกษาไว้
2. ศึกษาจากวิจัยภาคสนาม (Field Research) โดยออกแบบสอบถาม และสัมภาษณ์ผู้โดยสาร จำนวน 321 ชุด เพื่อสำรวจทัศนคติที่มีต่อบริการ ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ ภายในประเทศโดยการวิจัยส่วนนี้มีขั้นตอนดังนี้

6.2.1 วิธีการสร้างแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการบริการท่าอากาศยาน แล้วนำข้อมูลที่ได้มาจัดเป็นหมวดหมู่ เพื่อนำไปสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการวิจัย และปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษา ได้ตรวจความถูกต้องแล้วจำนวน 20 ชุด ไปทดสอบ (pretest) กับผู้โดยสารขาออก เพื่อที่จะได้ทราบข้อบกพร่องของแบบสอบถาม จึงนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสิ่งที่จะจัด

6.2.2 ลักษณะแบบสอบถาม

แบบสอบถามประกอบด้วยคำถามปลายเปิดและปิดโดยแบ่งเป็น 3 ตอน (ดูภาคผนวก)

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้โดยสาร 10 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามทัศนคติต่อการบริการมีจำนวน 49 ข้อ แบ่งเป็น 4 ส่วนตามพื้นที่สำรวจ ได้แก่

1. ขั้นตอนการตรวจบัตรโดยสาร มี 6 ข้อ

ข้อ 1-4 วัดทัศนคติต่อขนาดและการออกแบบพื้นที่

ข้อ 5 ต่อระบบสื่อสารบริการข้อมูลเดินทาง

ข้อ 6 ต่อระบบรักษาความปลอดภัย

2. ห้องผู้โดยสารขาออก มี 13 ข้อ

ข้อ 1-3 วัดทัศนคติต่อขนาดและการออกแบบพื้นที่

ข้อ 4-7 ต่อระบบสื่อสารและบริการข้อมูลเดินทาง

ข้อ 8, 10, 11, 12 ต่อประสิทธิภาพการบริการของเจ้าหน้าที่

ข้อ 9 ต่อความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ

ข้อ 13 ต่อระบบรักษาความปลอดภัย

3. ห้องผู้โดยสารขาเข้า มี 13 ข้อ

ข้อ 1-6 วัดทัศนคติต่อขนาดและการออกแบบพื้นที่

ข้อ 7-9 ต่อระบบสื่อสารและบริการข้อมูลเดินทาง

ข้อ 10-11 ต่อระบบรักษาความปลอดภัย

ข้อ 12 ต่อประสิทธิภาพการบริการของเจ้าหน้าที่

ข้อ 13 ต่อความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ

6.2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำคำตอบของแบบสอบถามมาเปลี่ยนสัญลักษณ์เป็นตัวเลขแทนค่าตัวแปรต่างๆ แบบสอบถามที่จัดระเบียบข้อมูลคำตอบและลงรหัสแล้วจะถูกนำไปเตรียมข้อมูลโปรแกรม SPSSPC ซึ่งเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้วิจัยทางสังคมศาสตร์ ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติดังนี้

1. แจกแจงความถี่ของแต่ละตัวเลือกในข้อคำถาม เพื่อจัดลำดับทัศนคติ
 2. หาค่าร้อยละ (PERCENTAGE) เพื่อแสดงสัดส่วนและแนวโน้มคำตอบ
 3. หาค่ามัชฌิมเลขคณิต (X) เพื่อหาค่าเฉลี่ยของคำตอบ
 4. หาสวนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (STANDARD DEVIATION) เพื่อวัดการกระจายของข้อมูล
 5. คำนวณค่า CHI-SQUARE เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร เมื่อตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามอยู่ในระดับนามมาตร (NOMINAL) กับระดับลำดับมาตรา (ORDINAL) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
 6. คำนวณค่า KENDALL'S TAU C เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา เมื่อตัวแปรอิสระและตัวแปรตามอยู่ในระดับลำดับมาตรา (ORDINAL) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
 7. นำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง
- การวิเคราะห์แบ่งเป็น 2 ส่วนดังนี้คือ
1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ สัญชาติ ฯลฯ จะนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ และคำนวณค่าร้อยละเพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง
 2. การหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร ใช้การคำนวณ CHI-SQUARE และ KENDALL'S TAU C เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระต่างๆ กับทัศนคติต่อการบริการ ทั้งนี้การทดสอบสมมติฐานด้วย ค่า CHI-SQUARE กำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติต่ำสุดที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน