

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตประชากร

กลุ่มประชากรของการศึกษาคั้งนี้คือผู้โดยสารที่มาใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำที่ให้บริการในเส้นทางเชียงใหม่-กรุงเทพมหานคร ณ ห้องผู้โดยสารขาออกภายในประเทศ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ จำนวน 3 สายการบินคือ สายการบินวันทูโก สายการบินแอร์เอเชีย และสายการบินนกแอร์ โดยเป็นผู้โดยสารที่มีสัญชาติไทยและเป็นผู้ที่เคยใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำมาก่อน

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาคั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ โดยศึกษาเฉพาะสายการบินต้นทุนต่ำที่ให้บริการในเส้นทางเชียงใหม่-กรุงเทพมหานคร จำนวน 3 สายการบินคือ สายการบินวันทูโก สายการบินแอร์เอเชีย และสายการบินนกแอร์ การศึกษาจะเน้นในเรื่องส่วนประสมการตลาดบริการซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 7 ประเภทหลักคือ ผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการให้บริการ และสิ่งนำเสนอทางกายภาพ นอกจากนี้ยังจะศึกษาถึงปัญหาที่พบในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารที่มาใช้บริการอีกด้วย

วิธีการศึกษา

การกำหนดขนาดตัวอย่างและการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากกลุ่มประชากรของการศึกษาคั้งนี้คือกลุ่มผู้โดยสารที่มาใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ผู้ศึกษาจึงกำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 300 ตัวอย่าง ซึ่งเป็นขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมกับเวลาและค่าใช้จ่ายในการศึกษา และคาดว่าเป็นขนาดตัวอย่างที่เพียงพอจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ได้ โดยใช้วิธีการคัดเลือกตัวอย่างตามสะดวก (Convenient Sampling) จากผู้โดยสารที่มาใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำเส้นทางเชียงใหม่-กรุงเทพมหานคร ณ ห้องผู้โดยสารขาออกภายในประเทศ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ทั้งนี้การเก็บข้อมูลจากตัวอย่างจะเจาะจงเก็บจากผู้โดยสารที่มีสัญชาติไทย และเป็นผู้ที่เคยใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำมาก่อนแล้วเท่านั้น และจะทำการคัดเลือกตัวอย่างจากผู้โดยสารของทั้ง 3 สายการบินคือ สายการบินวันทูโก สายการบินแอร์เอเชีย และสายการบินนกแอร์ ในสัดส่วนที่เท่ากันดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงขนาดตัวอย่างของแต่ละสายการบินต้นทุนต่ำที่ใช้ในการศึกษา

สายการบินต้นทุนต่ำ	ขนาดตัวอย่าง
วันทูโก	100
แอร์เอเชีย	100
นกแอร์	100
รวม	300

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการสำรวจผู้โดยสารที่มาใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ เส้นทางเชียงใหม่-กรุงเทพมหานคร ณ ห้องผู้โดยสารขาออกภายในประเทศ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้ตอบแบบสอบถาม

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการค้นคว้าหาข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งตีพิมพ์ และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

การศึกษาครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการอธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไป ซึ่งค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (Weighted Mean)

สำหรับการจัดอันดับในเรื่องสายการบินต้นทุนต่ำที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้บริการบ่อยครั้งที่สุดสามอันดับนั้น ใช้สถิติค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (วินัส พิษณุชัย, 2537: 43) โดยมีเกณฑ์การกำหนดคะแนนถ่วงน้ำหนัก ดังนี้

อันดับหนึ่ง	ให้น้ำหนักเท่ากับ 3 คะแนน
อันดับสอง	ให้น้ำหนักเท่ากับ 2 คะแนน
อันดับสาม	ให้น้ำหนักเท่ากับ 1 คะแนน

โดยคะแนนถ่วงน้ำหนักรวมเท่ากับ $3 + 2 + 1 = 6$ คะแนน และให้การคำนวณหาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักคำนวณจากผลรวมของความถี่ในแต่ละอันดับคูณกับคะแนนถ่วงน้ำหนักของอันดับนั้นๆ แล้วหารด้วยคะแนนถ่วงน้ำหนักรวม

ส่วนการวัดระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ใช้มาตรวัดของลิเคิร์ท (Likert's Scale) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2541: 167) วัดระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับดังนี้

ระดับความสำคัญ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ซึ่งการวัดระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการใช้วิธีการคำนวณค่าเฉลี่ย โดยค่าเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
4.50 - 5.00	มากที่สุด
3.50 - 4.49	มาก
2.50 - 3.49	ปานกลาง
1.50 - 2.49	น้อย
1.00 - 1.49	น้อยที่สุด

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

การศึกษารั้งนี้ดำเนินการศึกษาตั้งแต่เดือนกันยายน 2547 ถึงเดือนพฤษภาคม 2548

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved