

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินไทยเส้นทางการบินระหว่างประเทศต่อการบริการอาหารบนเครื่องบิน มีรายละเอียดในการดำเนินการศึกษาดังนี้

1. ขอบเขตเนื้อหา
2. ขอบเขตประชากรที่ศึกษาและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา
3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา และการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้
5. ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

3.1 ขอบเขตเนื้อหา

เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินไทยเส้นทางการบินระหว่างประเทศต่อการบริการอาหารบนเครื่องบิน การศึกษาจะเน้นในเรื่องคุณค่าโดยรวมในสายตาของลูกค้าซึ่งประกอบด้วย คุณค่าด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบริการ ด้านบุคลากร ด้านภาพลักษณ์ นอกจากนี้ยังศึกษาถึงปัญหาที่พบในการใช้บริการสายการบินไทยเส้นทางระหว่างประเทศต่อการบริการอาหารบนเครื่องบินของผู้โดยสารที่มาใช้บริการอีกด้วย

3.2 ขอบเขตประชากรที่ศึกษาและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ศึกษา คือ ผู้โดยสารที่เดินทางโดยเครื่องบินของสายการบินไทยเที่ยวบินระหว่างประเทศที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยเป็นผู้โดยสารที่มีสัญชาติไทยและเป็นผู้ที่เคยใช้บริการของบริษัทการบินไทยเส้นทางระหว่างประเทศ

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้โดยสารที่เดินทางโดยเครื่องบินของสายการบินไทยที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิเที่ยวบินระหว่างประเทศ ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาจำนวน 400 คน จากตารางของ Yamane (อุทุมพร จามรมาน, 2530) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และใช้วิธีสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (convenience sampling) โดยเลือกถามผู้โดยสารชาวไทยที่เดินทางโดยเครื่องบินของสายการบินไทยเที่ยวบินระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เท่านั้น

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

3.3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

โดยเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมกรบริโภคอาหารบนเครื่องบินของผู้โดยสาร
- ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการบริการอาหารบนเครื่องบิน
- ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับอาหารที่บริการบนเครื่องบิน
- ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้โดยสาร จำแนกตามกลุ่มอายุ รายได้ และความถี่ในการเดินทาง

3.3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่งคือ

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้ทำแบบสอบถามเพื่อทราบข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็น ผู้ที่ใช้บริการของสายการบินไทยเที่ยวบินระหว่างประเทศที่ลงจอดที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) คือ ข้อมูลสถิติต่าง ๆ จากรายงาน บทความ วารสาร ตำรา สิ่งพิมพ์ที่เกี่ยวข้อง

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์ ด้วยวิธีทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) และค่าเฉลี่ย (mean)

เกณฑ์การให้ระดับความสำคัญของความพึงพอใจผู้บริโภคมี่ดังนี้

ลักษณะของคำตอบแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด มีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5
ระดับความพึงพอใจมาก	4
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3
ระดับความพึงพอใจน้อย	2
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1

การจัดระดับค่าเฉลี่ย คือ การประเมินความสำคัญของระดับค่าเฉลี่ย ผู้ศึกษาได้แบ่งระดับค่าเฉลี่ยออกเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดความกว้างของแต่ละอันดับจากสูตรดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของแต่ละอันดับ} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{(5 - 1)}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ซึ่งจะได้ช่วงของระดับการประเมินของคะแนนดังนี้

4.21 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง	มาก
2.61 – 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	น้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด

3.5 ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้เวลาประมาณ 4 เดือน ระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2550 ถึง มิถุนายน พ.ศ.2550