บทที่ 3
ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำในจังหวัดเชียงใหม่ ระเบียบวิธีการศึกษาประกอบด้วย ขอบเขตการศึกษา ประชากรและตัวอย่าง เครื่องมือรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.1 ขอบเขตการศึกษา

3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

ขอบเขตเนื้อหาที่จะทำการศึกษาในครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ระดับความคาดหวัง และการรับรู้จริงเมื่อใช้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำที่ให้บริการในจังหวัดเชียงใหม่โดยทำการศึกษาแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ (The Services Marketing Mix) และแนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)

3.1.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารชาวไทยในจังหวัดเชียงใหม่ที่ใช้ หรือเคยใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ข้อมูลผู้โดยสารปี พ.ศ. 2551 ตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนสิงหาคม พบว่า ณ ท่าอากาศยานเชียงใหม่มีผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ จำนวน 589,120 คน (ท่าอากาศยานเชียงใหม่, 2551)

3.1.3 ขนาดตัวอย่าง และวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane อ้างใน สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2544) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน ± 5% ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 400 ราย โดยคำนวณจากสูตร $n = N/(1+ N(e^2))$

โดยที่ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

$n = 589,120 /(1+ 589,120 (0.05^2))$

$= 399.72$ หรือ 400 ราย

3.2 วิธีการศึกษา

3.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำในจังหวัดเชียงใหม่ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาภาคสนาม ที่จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยตรง โดยการออกแบบสอบถาม (Questionnaire) เก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากห้องสมุด ซึ่งประกอบด้วยหนังสือ ตำรา เอกสาร บทความ วารสาร ตลอดจนข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตต่างๆที่เกี่ยวข้องโดยเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ทราบถึงแนวคิดทฤษฎีที่จะนำมาใช้ รายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มประชากรเป้าหมาย เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการวิจัย

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้โดยสารต่อการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในจังหวัดเชียงใหม่ และใช้ผลของระดับความคาดหวังและการรับรู้มาศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำจังหวัดเชียงใหม่ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สายการบินต้นทุนต่ำ (ที่ใช้บริการเป็นประจำ) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคาดหวัง และการรับรู้จริงเมื่อใช้บริการของผู้โดยสารต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการให้บริการ และภาพลักษณ์และการนำเสนอ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) รวมทั้งใช้สถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) ได้แก่ Paired-Sample t-test ซึ่งใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ของผู้โดยสารต่อการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

การวิเคราะห์ระดับความคาดหวัง เป็นคำถามที่มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ หรือเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ เกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คาดหวังมาก	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	5
คาดหวัง	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	4
ปานกลาง	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	3
คาดหวังน้อย	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	2
คาดหวังน้อยมาก	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	1

การวิเคราะห์ระดับการรับรู้จริงเมื่อใช้บริการ เป็นคำถามที่มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ หรือเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ เกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ทำได้ดีมาก	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	5
ทำได้ดี	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	4
ปานกลาง	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	3
ต้องปรับปรุง	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	2
ต้องปรับปรุงอย่างมาก	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	1

มีเกณฑ์การแปลผลจากค่าเฉลี่ยความคาดหวังในแต่ละระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.50 - 5.00	หมายถึง	คาดหวังมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.50 - 4.49	หมายถึง	คาดหวังมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.50 - 3.49	หมายถึง	คาดหวังปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.50 - 2.49	หมายถึง	คาดหวังน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00 - 1.49	หมายถึง	คาดหวังน้อยที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

มีเกณฑ์การแปลผลจากค่าเฉลี่ยการรับรู้ในแต่ละระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.50 - 5.00	หมายถึง	ดีมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.50 - 4.49	หมายถึง	ดี
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.50 - 3.49	หมายถึง	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.50 - 2.49	หมายถึง	ต้องปรับปรุง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00 - 1.49	หมายถึง	ต้องปรับปรุงอย่างมาก

3.2.4 สถิติที่ใช้ในการศึกษา

1. ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2. ค่าเฉลี่ย (Means) ใช้อธิบายระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจจากการรับรู้จริงของผู้โดยสาร หลังใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

3. การแจกแจงแบบที (t-test) ได้แก่ Paired-Sample t-test ใช้เปรียบเทียบระหว่างระดับความคาดหวัง และระดับการรับรู้ที่ผู้โดยสารรับรู้จริงหลังจากใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

3.3 สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล

สถานที่ใช้ในการดำเนินงานศึกษาวิจัยและรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ท่าอากาศยานนานาชาติจังหวัดเชียงใหม่ และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

3.4 ระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาการศึกษา 10 เดือน ตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน 2551 – สิงหาคม 2552

ระยะเวลาการเก็บข้อมูล 2 เดือน ตั้งแต่เดือน พฤษภาคม 2552 – มิถุนายน 2552

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved