

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาคุณภาพด้านการบริการ ของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในส่วน
ของอาคารผู้โดยสาร ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็น
เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้ได้จัดทำแบบสอบถามขึ้น โดยการค้นคว้าจากเอกสาร อาศัย
แนวความคิดทฤษฎีของนักวิชาการรวมถึง นำผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางประกอบการ
วิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ผู้มาใช้บริการอาคารผู้โดยสาร ท่าอากาศยาน
สุวรรณภูมิ โดยการนำจำนวนผู้มาติดต่อขอรับบริการเป็นหน่วยวิเคราะห์ (Unit of Analysis)
รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 100 ตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ
(Accidental Sampling) จากผู้มาใช้บริการในแต่ละวัน โดยเก็บข้อมูลจากผู้มาใช้บริการบริการ
อาคารผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ระยะเวลาในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 1 เดือน คือ ระหว่างวันที่ 1
เดือนธันวาคม 2554 – วันที่ 31 เดือนธันวาคม 2554

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ตัวแปรที่นำมาทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ
และตัวแปรตาม สำหรับตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ปรากฏรายละเอียดดังนี้

1. เพศ
2. อายุ
3. อาชีพ
4. รายได้ต่อเดือน
5. ระดับการศึกษา

ตัวแปรดังกล่าวข้างต้น เป็นตัวแปรอิสระที่กำหนดตามกรอบทฤษฎี โดยมีคุณภาพ
การให้บริการเป็นตัวแปรตาม (Dependent Variable) ซึ่งได้แก่

1. ด้านความสะดวกในการให้บริการ แบ่งออกเป็น 5 ข้อ ดังนี้
 - 1.1 การให้บริการสะดวกรวดเร็ว ไม่สลับซับซ้อน
 - 1.2 มีความรู้ ความสามารถที่จะให้คำแนะนำ
 - 1.3 มีการประชาสัมพันธ์เพื่ออำนวยความสะดวกอย่างต่อเนื่อง

- 1.4 มีความพร้อมที่จะคอยให้บริการอยู่ตลอดเวลา
- 1.5 มีการวางระบบเพื่อปฏิบัติอย่างสะดวกสบาย
2. ด้านความพร้อมของสถานที่ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้
 - 2.1 สถานที่จอดรถมีเพียงพอ
 - 2.2 ห้องน้ำ ห้องสุขา สะอาดและเพียงพอ
 - 2.3 สถานที่ที่จะรองรับประชาชน เพื่อให้บริการต่างๆอยู่ใกล้กัน
 - 2.4 ป้ายประชาสัมพันธ์ แนะนำสถานที่ต่าง ๆ เห็นได้อย่างชัดเจน
 - 2.5 การสัญจรเข้า-ออก อาคารผู้โดยสาร ง่ายไม่สับสน
3. ด้านความพร้อมของพนักงาน แบ่งออกเป็น 5 ข้อ ดังนี้
 - 3.1 ดื่มน้ำด้วยความอ่อนโยนให้เกิดอยู่เสมอ
 - 3.2 ดื่มน้ำด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง
 - 3.3 ดื่มน้ำด้วยความจริงใจ เอาใจใส่ ตั้งใจปฏิบัติงาน
 - 3.4 ดื่มน้ำด้วยการปฏิบัติหน้าที่ที่ทันใจ บริการสม่ำเสมอ
 - 3.5 ทำให้ผู้มารับบริการพอใจ และ ไม่เกิดความเครียดในการมารับบริการ
4. ด้านการให้คำแนะนำข้อมูล
 - 4.1 ให้คำแนะนำในการให้บริการต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน
 - 4.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล และให้คำแนะนำ ตลอดเวลา
 - 4.3 มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยให้คำแนะนำ การใช้บริการในอาคารผู้โดยสาร
 - 4.4 มีการให้ข้อมูล และ แนะนำเกี่ยวกับสถานที่ต่าง ๆ ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
 - 4.5 มีการเผยแพร่สาระ เกี่ยวกับสนามบิน โดยเอกสารแผ่นพับ ใบปลิว โทรทัศน์
5. ด้านการแสดงออกขณะให้บริการ
 - 5.1 พูดยิ้มไพเราะอ่อนหวาน สุภาพเรียบร้อย
 - 5.2 หลีกเลียงการโต้แย้ง ขุนเขี้ยว ใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อขอรับบริการ
 - 5.3 แสดงความตั้งใจฟัง คำถามหรือปัญหาของผู้ที่มาติดต่อ
 - 5.4 แสดงความให้เกียรติผู้ที่มาติดต่อ
6. ด้านอธยาศัยในการให้บริการ
 - 6.1 มีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเองต่อผู้มารับบริการ
 - 6.2 มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
 - 6.3 มีความเอาใจใส่ดูแลต่องานบริการเป็นอย่างดี
 - 6.4 ให้ความสำคัญ และ เสมอภาคต่อผู้ใช้บริการ
 - 6.5 รู้จักใช้กลวิธีในการสร้างความประทับใจ

ต้นฉบับไม่ปรากฏหน้า

5. ด้านการแสดงออกในขณะที่ให้บริการ

6. ด้านอรรถาธิบายในการให้บริการ

2. การประมวลผลข้อมูล ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ทางสถิติโดยมีขั้นตอน ดังนี้

2.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถามหลังจากดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.2 บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสลงในแบบบันทึกข้อมูล และเครื่องคอมพิวเตอร์ตามลำดับ

2.3 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

2.4 ประมวลผลข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย

3. การแปลผลข้อมูล มีเกณฑ์การแปลคะแนนจากการวัดตัวแปร ดังนี้

ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้

$$\text{หาอันตรภาคชั้น} \quad \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วงชั้น}} = \frac{5-1}{5} = 0.80$$

$$\text{ระดับความต้องการมากที่สุด} = 4.21-5.00$$

$$\text{ระดับความต้องการมาก} = 3.41-4.20$$

$$\text{ระดับความต้องการปานกลาง} = 2.61-3.40$$

$$\text{ระดับความต้องการน้อย} = 1.81-2.60$$

$$\text{ระดับความต้องการน้อยที่สุด} = 1.00-1.80$$

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ โดยใช้สถิติ ดังนี้

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ, อายุ, อาชีพ, รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษา

4.2 วิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพด้านการบริการของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในอาคารผู้โดยสาร โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.3 วิเคราะห์คุณภาพด้านการบริการของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในอาคารผู้โดยสาร รายด้าน ด้านความสะดวกในการให้บริการ ด้านความพร้อมของสถานที่ ด้านความพร้อมของพนักงาน ด้านการให้คำแนะนำข้อมูล ด้านการแสดงออกในขณะที่ให้บริการ ด้านอรรถาธิบายในการให้บริการ จากค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)