

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 รูปแบบการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “แนวทางการออกแบบบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาสู่ความเป็นเลิศ” ในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Method Research) โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยวิธีการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา เพื่อศึกษานโยบายการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา และใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประเมินผลข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยจะอธิบายถึงการกำหนดประชากร การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ สามารถจำแนกรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการศึกษาทบทวนข้อมูลจากเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการของท่าอากาศยาน เพื่อสังเคราะห์ความรู้ที่เกี่ยวกับการบริการของท่าอากาศยาน และใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา เพื่อวิเคราะห์นโยบายการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา โดยการวิจัยครั้งนี้ ได้รับความอนุเคราะห์ข้อมูลโดยการสัมภาษณ์จาก

1. พลเรือตรี วรพล ทองปรีชา
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา
หน่วยงาน ท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา
2. นาวาเอก นิรุติ คำสั้น
ตำแหน่ง หัวหน้ากองบริการท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา
หน่วยงาน ท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา

3.1.2 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

3.1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มผู้โดยสารที่ใช้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา โดยการวิจัยในส่วนนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาระดับความสำคัญ และผลการปฏิบัติการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามสำหรับงานวิจัยนี้ ประชากร คือ กลุ่มผู้โดยสารที่มีสัญชาติไทยที่ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา จำนวน 30,527 คน (ศูนย์วิจัยด้านการตลาดการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2557)

3.1.2.2 แผนการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดแผนการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง โดยการเก็บข้อมูลจากผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ในที่นี้เลือกวิธีสุ่มตัวอย่างแบบ Accidental Sampling โดยผู้วิจัยได้กำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ศึกษา เพื่อเป็นคำถามคัดกรองสำหรับคัดเลือกผู้ที่เหมาะสมในการวิจัย โดยจะเริ่มต้นจากการสอบถามตัวอย่างด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบไม่เจาะจงแล้วจึงคัดกรองตัวอย่างตามกระบวนการ ซึ่งจะต้องมีรายละเอียดตามเงื่อนไข ดังนี้

1. จะต้องเป็นผู้ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาในทุกจุดสัมผัสของการบริการ
2. จะต้องเป็นผู้ที่มีสัญชาติไทย

3.1.2.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ จำนวนผู้ที่มีคุณสมบัติตรงตามที่ผู้วิจัยกำหนดโดยขนาดของตัวอย่างได้มาจากการกำหนดตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณทาโรยามาเน่ (Taroyamane) กำหนดค่าความคาดเคลื่อนที่ .05 ดังนี้

n	=	$\frac{N}{1 + N(e)^2}$
n	แทน	จำนวนหน่วยตัวอย่าง
N	แทน	ขนาดประชากรเท่ากับ 30,527 คน
e	แทน	ความคลาดเคลื่อน เท่ากับ 0.05

การคำนวณ

$$n = \frac{30527}{1 + 30527(.05)^2}$$

$$n = 394.82$$

$$n \sim 400$$

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Method) สามารถแจกแจงเครื่องมือวิจัย ดังนี้

3.2.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อวิเคราะห์นโยบายการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายการพัฒนาการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา โดยประเด็นในการสัมภาษณ์ประกอบไปด้วย

- 1). ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์
- 2). ตำแหน่งงานของผู้ให้สัมภาษณ์
- 3). หน่วยงานของผู้ให้สัมภาษณ์

4. ขอให้ท่านกล่าวถึงนโยบายการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาสู่ความเป็นเลิศ
5. ท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถามีนโยบายการพัฒนาการบริการภายในท่าอากาศยานอย่างไร
6. ขอให้ท่านกล่าวถึงปัญหาการบริหารจัดการในส่วนของการบริการภายในท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา
7. ท่านคิดว่าการนำนโยบายการพัฒนาการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาไปสู่การปฏิบัติจริง มีอุปสรรค หรือข้อจำกัดหรือไม่ อย่างไร

3.2.2 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อประเมินระดับความสำคัญ และผลการปฏิบัติการการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา โดยผู้วิจัยได้ตั้งเกณฑ์ในการเก็บแบบสอบถามเพื่อคัดเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติตามงานวิจัยเรื่อง “แนวทางการออกแบบบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาสู่ความเป็นเลิศ” โดยกำหนดเงื่อนไขของผู้ที่มีคุณสมบัติสำหรับการตอบแบบสอบถามของผู้วิจัยที่เป็นไปตามกระบวนการสุ่ม ซึ่งมีเกณฑ์ดังนี้

- 3.2.2.1 ผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องมีสัญชาติไทย
- 3.2.2.2 ผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องเป็นผู้ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา
- 3.2.2.3 ผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องใช้บริการในทุกจุดสัมผัสของการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา

ผู้วิจัยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้
ส่วนที่ 1 แบบสอบถามในเรื่องเกี่ยวกับคุณลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับ

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. อาชีพ
5. รายได้
6. สายการบินที่ใช้บริการ
7. ประสบการณ์การใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินระดับความสำคัญ และผลการปฏิบัติการการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา โดยข้อคำถามจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ถามถึงระดับความสำคัญของการบริการเป็นข้อคำถามในช่องด้านซ้าย และส่วนที่ถามถึงผลการปฏิบัติการการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาเป็นข้อคำถามในช่องด้านขวา โดยผู้วิจัยได้ออกแบบแบบสอบถามในแต่ละส่วนแยกตาม “ศาสตร์ว่าด้วยการศึกษาลูกค้า” (Guestology) ซึ่งประกอบไปด้วย

1. ผลิตภัณฑ์การบริการ (Service Product or Service Package) เป็นข้อคำถามที่ 1 – 29 สอบถามในประเด็นผลิตภัณฑ์การบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา

2. สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการ (Service Setting or Service Environment or Servicescape) เป็นข้อคำถามที่ 30 – 41 สอบถามในประเด็นสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา

3. ระบบการส่งมอบบริการ (Service Delivery System) เป็นข้อคำถามที่ 42 – 46 สอบถามในประเด็นการส่งมอบบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา

สำหรับประเด็นรายการประเมิน ผู้วิจัยได้รวบรวมจากแนวคิดการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานขององค์กร และนักวิชาการที่เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยาน โดยแบบสอบถามนี้ใช้มาตรวัดแบบ Likert's Scale แบ่งเป็น 6 ระดับ ดังนี้

ความสำคัญของการบริการสูงสุด และผลการปฏิบัติการให้บริการสูงสุด	= 5 คะแนน
ความสำคัญของการบริการสูง และผลการปฏิบัติการให้บริการสูง	= 4 คะแนน
ความสำคัญของการบริการปานกลาง และผลการปฏิบัติการให้บริการปานกลาง	= 3 คะแนน
ความสำคัญของการบริการต่ำ และผลการปฏิบัติการให้บริการต่ำ	= 2 คะแนน
ความสำคัญของการบริการต่ำที่สุด และผลการปฏิบัติการให้บริการต่ำที่สุด	= 1 คะแนน
ความสำคัญของการบริการที่ไม่สำคัญ และผลการปฏิบัติการให้บริการที่ไม่มีการให้บริการ	= 0 คะแนน

ส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับเกี่ยวกับการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา

3.3 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารบทความ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยาน และศาสตร์ว่าด้วยการศึกษาลูกค้า” (Guestology) เพื่อให้ได้ตัวแปรที่จะศึกษา และใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมมาสร้างแบบสอบถาม

3. นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ โดยมีรายนาม ดังนี้

- 1). รองศาสตราจารย์ ดร. เทิดชาย ช่วยบำรุง
คณะการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- 2). ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เจริญชัย เอกมาไพศาล
คณะการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- 3). ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นภดล แสงแข
รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามตามวัตถุประสงค์การวิจัย และเสนอแนะเพื่อทำการปรับปรุงแก้ไข ผู้วิจัยนำคะแนนที่มาจากวิเคราะห์ประสิทธิภาพแบบสอบถาม จำนวน 46 ข้อ โดย

ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความสอดคล้องกับจุดประสงค์ (IOC) โดยกำหนดเป็นคะแนน +1 หรือ 0 หรือ -1 ตามสูตรการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (กาญจนา วัฒนา, 2544: 116) ดังนี้

$$\text{สูตร } IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความกับวัตถุประสงค์

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทุกคน

กำหนดเกณฑ์พิจารณาการประเมิน จากเกณฑ์การพิจารณา

+1 หมายถึง แน่ใจว่ามีความสอดคล้องกับการประเมินระดับความสำคัญ และผลการปฏิบัติการการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่ามีความสอดคล้องกับการประเมินระดับความสำคัญ และผลการปฏิบัติการการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา

-1 หมายถึง แน่ใจว่าไม่มีความสอดคล้องกับการประเมินระดับความสำคัญ และผลการปฏิบัติการการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา

โดยค่าความสอดคล้องกับจุดประสงค์ (IOC) ที่เหมาะสม ควรมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.50 (วัลลภ รัฐนัตรานนท์, 2559: 22) ซึ่งผลการพิจารณาแบบสอบถามการประเมินระดับความสำคัญ และผลการปฏิบัติการการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ในภาพรวมเฉลี่ย เท่ากับ 0.99 แสดงว่า แบบสอบถามการประเมินระดับความสำคัญ และผลการปฏิบัติการการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา มีคุณภาพสูง

4. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะ เพื่อให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์ก่อนการนำไปทดสอบความเชื่อมั่น

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach alpha coefficient อ้างถึงใน สุวิมล ทิรกานันท์, 2554)

$$\text{สูตร } \alpha_k = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right)$$

เมื่อ α_k แทน ค่าความเชื่อมั่น

k แทน จำนวนข้อในแบบทดสอบ

S_i^2 แทน ความแปรปรวนรายข้อของแบบทดสอบ

S^2 แทน ค่าความแปรปรวนของแบบทดสอบ

ในการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับร่างไปทำการทดสอบกับกลุ่มทดลองจำนวน 30 ชุด หลังจากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้จากการทดลองมาลงรหัสในเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามและทำการวิเคราะห์เพื่อแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์สำหรับนำไปใช้กับประชากรที่ทำการวิจัย ซึ่งค่าความเชื่อมั่นที่มีค่า 0.70 ขึ้นไป เป็นค่าความเชื่อมั่นที่เหมาะสมในการนำไปเก็บข้อมูลจริง โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการประเมินระดับความสำคัญ และผลการปฏิบัติการการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา เท่ากับ 0.971

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภท คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยจากกระบวนการสุ่มตัวอย่างข้างต้น จำนวน 400 คน หลังจากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลในแบบสอบถามทุกฉบับ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารต่างๆ เช่น หนังสือ ตำรา วิทยานิพนธ์ การศึกษาค้นคว้าอิสระ และเอกสารวิชาการ เพื่อให้เนื้อหาที่ศึกษามีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์ตามหลักทางสถิติ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2548) เพื่อให้ได้ผลของการระดับความสำคัญ และผลการปฏิบัติการการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา โดยหลังจากรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว จึงได้นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้ และทำการวิเคราะห์ค่าสถิติต่างๆ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ในการวิเคราะห์คุณลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (frequencies) และค่าร้อยละ (percentage) แล้วนำเสนอในรูปแบบตาราง

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา โดยการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของแต่ละคู่ของระดับความสำคัญ และผลการปฏิบัติการการให้บริการ ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปแบบตาราง วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยกำหนดค่าเฉลี่ยระดับคะแนนความคาดหวังก่อนการบริการ และคะแนนการรับรู้หลังรับการบริการ เป็น 6 ระดับ โดยคำนวณ แล้วนำมาจัดช่วงคะแนนดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงระดับคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{5 - 0}{6} \\ &= 0.83 \end{aligned}$$

ระดับความสำคัญ และผลการปฏิบัติการการให้บริการตามขนาดของช่วงระดับคะแนน เป็นดังนี้

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.16 - 5.00 หมายถึง ความสำคัญ/ผลการปฏิบัติการการให้บริการอยู่ในระดับสูงที่สุด

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.33 - 4.15 หมายถึง ความสำคัญ/ผลการปฏิบัติการการให้บริการอยู่ในระดับสูง

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.50 - 3.32 หมายถึง ความสำคัญ/ผลการปฏิบัติการการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.67 - 2.49 หมายถึง ความสำคัญ/ผลการปฏิบัติการการให้บริการอยู่ในระดับต่ำ

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 0.84 - 1.66 หมายถึง ความสำคัญ/ผลการปฏิบัติการการให้บริการอยู่ในระดับต่ำที่สุด

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 0.00 - 0.83 หมายถึง ความสำคัญ/ผลการปฏิบัติการการให้บริการอยู่ในระดับที่ไม่มีการให้บริการ

จากนั้นนำผลที่ได้ไปกำหนดจุดในกราฟ ดังแสดงในภาพที่ 3.1 โดยผลคะแนนเฉลี่ยของความสำคัญ และผลการปฏิบัติการการให้บริการจะถูกแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

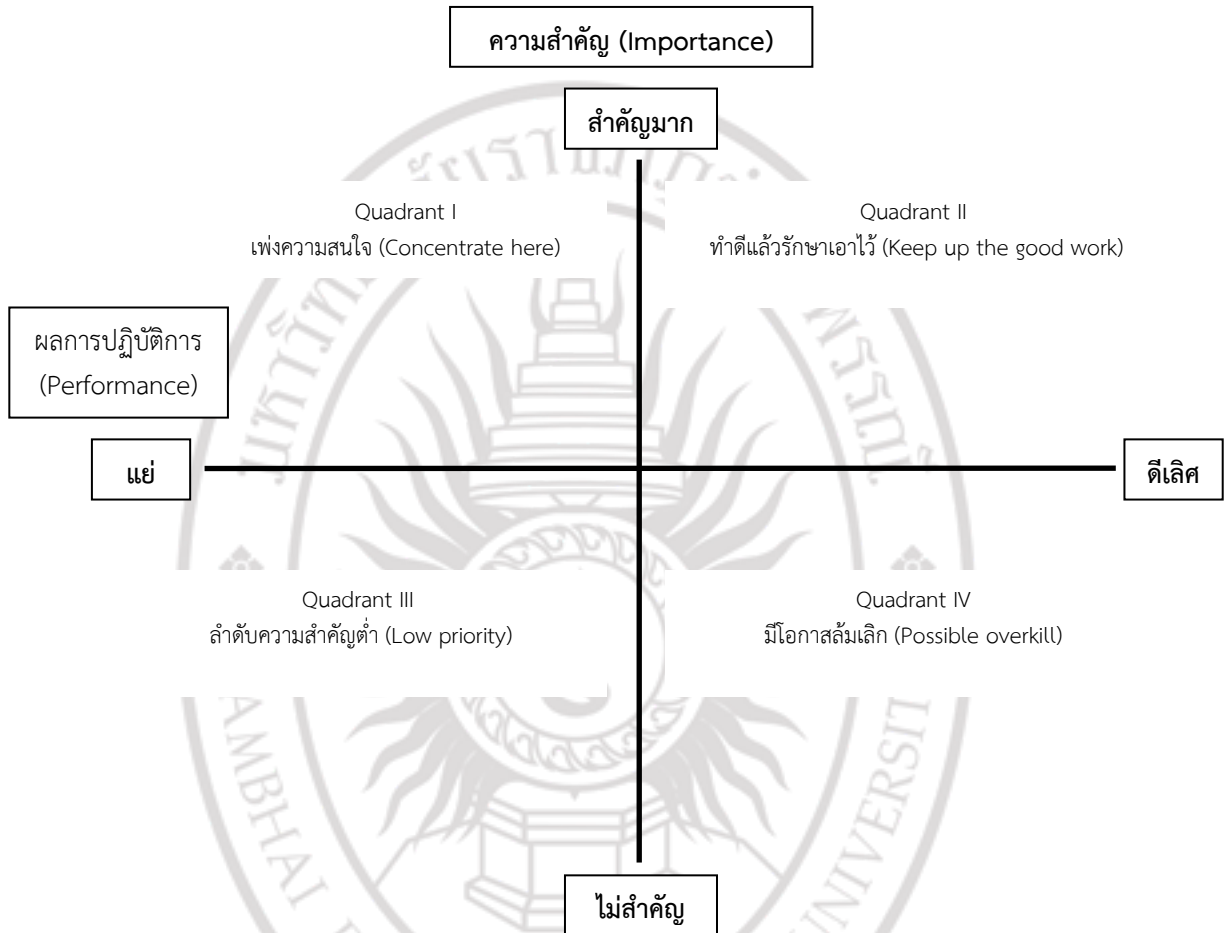
1. (Quadrant I) : เฟ่งความสนใจ (Concentrate here) พื้นที่บนเป็นส่วนของคุณลักษณะที่มีคะแนนเฉลี่ยของความสำคัญสูงแต่มีคะแนนเฉลี่ยผลการปฏิบัติการการให้บริการต่ำ หมายความว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับคุณลักษณะนั้นแต่ผลการปฏิบัติการการให้บริการมีประสิทธิภาพต่ำ ผู้มีหน้าที่หรือหน่วยงานที่ออกแบบบริการต้องให้ความสำคัญในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของคุณลักษณะนั้น

2. (Quadrant II) : ทำดีแล้วรักษาเอาไว้ (Keep up the good work) เป็นส่วนของคุณลักษณะที่มีคะแนนเฉลี่ยของความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการสูงทั้งคู่ หมายความว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อคุณลักษณะนั้นและเห็นว่าผลการปฏิบัติการการให้บริการมีประสิทธิภาพดี แสดงให้เห็นว่า ผู้มีหน้าที่หรือหน่วยงานที่ออกแบบบริการมีการจัดการที่ดีแล้วตามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและควรรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้

3. (Quadrant III) : ลำดับความสำคัญต่ำ (Low priority) เป็นส่วนของคุณลักษณะที่มีคะแนนเฉลี่ยของความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการต่ำทั้งคู่ หมายความว่า ผู้ใช้บริการเห็นว่าคุณลักษณะนั้นไม่มีความสำคัญและในขณะเดียวกันผลการปฏิบัติการการให้บริการก็ไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้มีหน้าที่หรือหน่วยงานที่ออกแบบบริการสามารถที่จะให้ความสำคัญกับคุณลักษณะนั้นได้น้อยลง

4. (Quadrant IV) : มีโอกาสล้มเลิก (Possible overkill) เป็นส่วนของคุณลักษณะที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยความสำคัญต่ำแต่มีค่า คะแนนเฉลี่ยผลการปฏิบัติการการให้บริการสูง หมายความว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับคุณลักษณะนั้นต่ำ แต่ในขณะเดียวกันก็รู้สึกว่าได้รับบริการ

ที่ติดอยู่แล้ว ผู้มีหน้าที่หรือหน่วยงานที่ออกแบบบริการสามารถ ปรับเปลี่ยนการบริการโดยให้ ความสำคัญกับคุณลักษณะในส่วนนี้ต่ำลง



ภาพที่ 3.1 กราฟแสดงผลการเปรียบเทียบระหว่างระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการการบริการ

ตารางที่ 3.1 สรุปวิธีการดำเนินการวิจัย

วัตถุประสงค์ การวิจัย	วิธีวิจัย	ประชากร	กลุ่ม ตัวอย่าง	การสุ่มกลุ่ม ตัวอย่าง	เครื่องมือ ในการวิจัย	การวิเคราะห์ ข้อมูล
วัตถุประสงค์ ข้อ 1: เพื่อวิเคราะห์ นโยบายการบริการ ของท่าอากาศยาน นานาชาติอุตะเภา	การวิจัยเชิง คุณภาพ	ผู้มีส่วน เกี่ยวข้องใน การกำหนด นโยบายการ บริการของท่า อากาศยาน นานาชาติอุ ตะเภา	-	-	แบบสัมภาษณ์	ข้อมูลจากการ สัมภาษณ์
วัตถุประสงค์ ข้อ 2: เพื่อประเมินระดับ ความสำคัญและผล การปฏิบัติการการ ให้บริการของท่า อากาศยาน นานาชาติอุตะเภา	การวิจัยเชิง ปริมาณ	ผู้ใช้บริการ สัญชาติไทยที่ ใช้บริการท่า อากาศยาน นานาชาติ อุตะเภา	400 คน	Accidental Sampling	แบบสอบถาม	สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)
วัตถุประสงค์ ข้อ 3: เพื่อเสนอแนะแนวทางการออกแบบบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเภาสู่ความเป็นเลิศ						

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี