

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้า และภาพลักษณ์ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจของลูกค้า และภาพลักษณ์ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และ 2) วิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้า และภาพลักษณ์ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยใช้เครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) มีรายละเอียดเกี่ยวกับการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากร
2. กลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

#### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ประกอบการหรือประชาชน ผู้มาใช้บริการฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ระหว่างเดือนเมษายน - กันยายน พ.ศ. 2565 จำนวน 128,425 คน ข้อมูลจากผู้มาใช้บริการกตบัตรคิวฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

#### กลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เนื่องจากการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research methods) ใช้วิเคราะห์ด้วยแบบสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model : SEM) ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดขนาดตัวอย่างตาม Hair et al. (2010) ได้กล่าวว่าขนาดของตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยควรมีขนาดตัวอย่าง 10-20 เท่าของจำนวนตัวแปรสังเกตในงานวิจัยนั้น ๆ ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีตัวแปรสังเกตจำนวน 34 พารามิเตอร์ ขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมและเพียงพอจึงควรมีอย่างน้อย 10 เท่า ถึง 20 เท่า ซึ่งจากผลการคำนวณเป็นขนาดของกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่สามารถนำมาใช้ใน

การวิเคราะห์ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) คือ 340 ตัวอย่าง ดังนั้น การวิจัยในครั้งนี้มีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวนเพียงพอ และมากกว่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM)

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดตัวแปร และข้อคำถามในแบบสอบถาม

2. จัดทำโครงสร้างของแบบสอบถามให้มีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ แบบสอบถามมี 5 ส่วน คือ

2.1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายปิด (Close-ended questions) แบบให้เลือกรายการ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทผู้ใช้บริการ ประเภทการใช้บริการ และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน จำนวน 7 ข้อ

2.2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคารสำนักงานสุทธการตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ของลิเคอร์ท (Likert) จำนวน 22 ข้อ โดยแบ่งระดับ ดังนี้

- |   |         |  |
|---|---------|--|
| 5 | หมายถึง | มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการมากที่สุด  |
| 4 | หมายถึง | มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการมาก        |
| 3 | หมายถึง | มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการปานกลาง    |
| 2 | หมายถึง | มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการน้อย       |
| 1 | หมายถึง | มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการน้อยที่สุด |

โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยจากการวิเคราะห์ข้อมูล (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2551, หน้า 28)

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

2.3 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาพลักษณ์ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ของลิเคอร์ท (Likert) จำนวน 16 ข้อ โดยแบ่งระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์มากที่สุด
- 4 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์มาก
- 3 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ปานกลาง
- 2 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์น้อย
- 1 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์น้อยที่สุด

โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยจากการวิเคราะห์ข้อมูล (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2551, หน้า 28)

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์อยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์อยู่ในระดับน้อยที่สุด

2.4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ของลิเคอร์ท (Likert) จำนวน 6 ข้อ โดยแบ่งระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยจากการวิเคราะห์ข้อมูล (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2551, หน้า 28)

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด  
 เพื่อวิเคราะห์โมเดลตามสมมติฐานที่กำหนด มีค่าสถิติสำคัญที่ใช้ตรวจสอบความ  
 สอดคล้องกลมกลืนของโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ 3.1** ดัชนีวัดความสอดคล้องของโมเดล (ดัดแปลงจาก Hair et al., 2010 อ้างถึงใน รัชพงษ์  
 ชัชวาลย์, 2560, หน้า 139)

ดัชนีวัดความ สอดคล้อง	เกณฑ์การพิจารณา	อ้างอิง
$\chi^2 / df$	< 5.00	Diamantopoulos & Siguaw, 2000
RMSEA	$\leq 0.05-0.08$	Hair et al., 2010; Schermelleh-Engel, et al., 2003; Schreiber, et al., 2006; Schumacker & Lomax, 2010
SRMR	< 0.08	Hair et al., 2010
CFI	ควมคู่กับค่า CFI ที่มีค่า < 0.92 $\geq 0.90$	Kaplan, 2000; Diamantopoulos & Siguaw, 2000
TLI	$\geq 0.90$	Hu & Bentler, 1995

หมายเหตุ : เกณฑ์การพิจารณา  $n > 250, 12 < k < 30$   
 k หมายถึงจำนวนตัวแปรสังเกตได้

3. ข้อเสนอแนะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended questions) เพื่อให้ได้แสดงความ  
 คิดเห็นโดยอิสระ

### การตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

1. การตรวจเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) โดยนำแบบสอบถามที่  
 สร้างขึ้น ให้อาจารย์ที่ปรึกษาหลักการค้นคว้าอิสระตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาเกี่ยวกับวัตถุประสงค์  
 การวิจัย และให้ผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจเครื่องมือวิจัย จำนวน 5 คน ตรวจสอบความสมบูรณ์ ความ  
 สอดคล้องของเนื้อหา และให้ข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขให้สื่อความหมายได้ตรงประเด็น  
 และเหมาะสมยิ่งขึ้น จากนั้นจึงนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง โดยใช้สูตรการหาค่า IOC ดังนี้

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

เมื่อ IOC	หมายถึง	ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Congruence)
R	หมายถึง	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อข้อคำถาม โดยที่ ค่า 1 คือ สามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน ค่า 0 คือ ไม่แน่ใจว่าจะวัดได้ ค่า -1 คือ ไม่สามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน
$\sum R$	หมายถึง	ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละคน
N	หมายถึง	จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจเครื่องมือ

ผลการตรวจเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) พบว่า เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีค่าดัชนีความสอดคล้อง เท่ากับ .90

2. การตรวจเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชากรในการวิจัยที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) (Cronbach, 1974, p.161)

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

เมื่อ $\alpha$	เป็นสัมประสิทธิ์แอลฟา
k	เป็นจำนวนข้อคำถาม
$S_i^2$	เป็นความแปรปรวนของคะแนนข้อที่ i
$S_t^2$	เป็นความแปรปรวนของคะแนนรวม t

ผลการตรวจเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่า เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีค่าความเชื่อมั่น แสดงดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 ผลการตรวจเพื่อหาความความเชื่อมั่น (Reliability)

แบบสอบถาม	ค่าความเชื่อมั่น
คุณภาพการบริการ รวม	0.982
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.884
ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	0.956
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	0.957
การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	0.955
การรู้จักและเข้าใจผู้มาใช้บริการ	0.965
ความพึงพอใจของลูกค้า รวม	0.960
การบริการของฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นไปตามความคาดหวังของท่าน	0.952
การบริการของฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ครบถ้วนถูกต้องตรงตามความต้องการของท่าน	0.959
การบริการของฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นที่ประทับใจของท่าน	0.950
ท่านมีความสุขทุกครั้งเมื่อมาใช้บริการที่ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	0.949
ท่านยินดีที่จะกลับมาใช้บริการที่ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซ้ำอีก	0.953
โดยภาพรวมท่านพึงพอใจการให้บริการของฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	0.954
ภาพลักษณ์ รวม	0.983
ภาพลักษณ์ผลิตภัณฑ์หรือบริการ	0.972
ภาพลักษณ์ตราয়ี่ห้อ	0.949
ภาพลักษณ์สถาบันหรือองค์กร	0.967

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จากนั้นให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามแล้วรอรับคืนด้วยตนเอง โดยเก็บแบบสอบถาม ตั้งแต่วันที่ 13 มีนาคม 2566 ถึง 31 มีนาคม 2566 ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 400 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม ทุกฉบับด้วยตนเอง และนำมาประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ความถี่และร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจของลูกค้า และภาพลักษณ์ฝ่าย รายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานศาลการตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis)
3. การวิเคราะห์ด้วยความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น (Structural Equation Model: SEM) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้า และภาพลักษณ์ฝ่าย รายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานศาลการตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

## สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยมีดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis)
2. สถิติเชิงอนุมาน คือ การวิเคราะห์ด้วยความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น (Structural Equation Model: SEM) สถิติที่ใช้ตรวจสอบความความกลมกลืนของโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในการพิจารณา หากคำนวณไม่เป็นไปตามเกณฑ์จะต้องมีการปรับปรุงโมเดลใหม่ โดยอาศัยเหตุผลเชิงทฤษฎีและค่าดัชนีปรับแต่งโมเดล (Model Modification Indices) ซึ่งเป็นค่าสถิติของพารามิเตอร์แต่ละตัวทำการปรับโมเดล จนได้โมเดลที่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์และมีค่าสถิติตามเกณฑ์กำหนดของวิจัย จากนั้นแปลผลวิเคราะห์และสรุปผลตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัย