

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้กำหนดรายละเอียดของระเบียบวิธีการศึกษา ดังนี้

รูปแบบการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีรูปแบบการศึกษาค้นคว้าเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) ด้วยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 400 ชุด เพื่อสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่สามารถเป็นตัวแทนของประชากร ที่ต้องการศึกษาได้

ประชากร

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาโดยมุ่งศึกษาผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เส้นทางบินระหว่างประเทศ ในเที่ยวบินขาเข้าเท่านั้น จำนวน 400 คน เนื่องจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ต้องการเก็บข้อมูลจากผู้โดยสารที่มีประสบการณ์โดยตรงกับการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งในรอบปี พ.ศ. 2551 มีผู้โดยสารทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติที่ใช้บริการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เส้นทางบินระหว่างประเทศทั้งขาเข้า และขาออกจากประเทศไทย จำนวน 12,119,845 คน สำหรับจำนวนที่ได้มานี้เป็นจำนวนรวมทั้งหมดของผู้โดยสารทั้งขาเข้าและขาออก เนื่องจากทางบริษัทฯ ไม่ได้มีระบบการแยกจำนวนผู้โดยสารที่เดินทางเข้า และออกจากประเทศ (ข้อมูลจากกองข้อมูลการขนส่งและการขาย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน))

การสุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง 2 ขั้นตอน โดยขั้นตอนที่ 1 เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเป็นการเจาะจงผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยไม่แบ่งโซนทวีป ณ สนามบินสุวรรณภูมิ และขั้นตอนที่ 2 เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ผู้ศึกษาจะทำการเลือกตัวอย่างบุคคลที่ได้ใช้บริการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยไปแจกแบบสอบถามให้กับบุคคลทั่วไปที่คิงพาวเวอร์ ดิวตี้ ฟรี ซอยรวงน้ำ และบุคคลทั่วไปที่อยู่ในสนามบินสุวรรณภูมิ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ 400 ตัวอย่าง โดยเปิดตารางการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ต้องใช้ในการศึกษา คือ 400 ตัวอย่าง

ตัวแปรที่เกี่ยวข้อง

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ตัวแปรด้านพฤติกรรมศาสตร์ (Behavioral Variables) คือ การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ความพึงพอใจ ในด้านการบริการ ด้านบุคลิกภาพ และด้านสติปัญญาและความสามารถ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามชนิดมีโครงสร้าง ประกอบด้วยคำถามปลายเปิด (Open End Question) และคำถามปลายปิด (Close End Question) เนื้อหาแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามปลายปิดเป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้โดยสาร ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและความถี่ในการใช้บริการบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close-ended question) มีหลาย

คำตอบให้เลือก (Multiple choices question) จำนวน 6 ข้อ โดยให้ผู้ตอบกรอกข้อมูลตามความเป็นจริง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่ในการใช้บริการบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 2 คำถามปลายปิดและคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วยคำถาม 5 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close-ended question) มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choices question) จำนวน 4 ข้อ โดยให้ผู้ตอบกรอกข้อมูลตามความเป็นจริง ประกอบความคิดเห็น และคำถามปลายเปิดสำหรับข้อเสนอแนะอื่น ๆ อีก 1 ข้อ

ตอนที่ 3 คำถามปลายปิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 25 ข้อ โดยแบ่งตามหัวข้อดังนี้

ความพึงพอใจด้านการบริการ	8	ข้อ
ความพึงพอใจด้านบุคลิกภาพ	9	ข้อ
ความพึงพอใจด้านสติปัญญาและความสามารถ	8	ข้อ

การวัดระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านเป็นสเกลอันตรภาคชั้น (Interval scale) มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ ในแต่ละข้อจะเป็นการวัดระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในแต่ละด้าน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามจะ แสดงระดับความคิดเห็นได้ 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	พอใจมาก
ระดับ 4	หมายถึง	พอใจ
ระดับ 3	หมายถึง	ปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	ไม่พอใจ
ระดับ 1	หมายถึง	ไม่พอใจมาก

ผู้ศึกษาใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผล ซึ่งผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณ ความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด}-\text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

ดังนั้น เกณฑ์คะแนนของค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้คะแนนเฉลี่ยของแต่ละระดับ ดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง ผู้โดยสารถีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง ผู้โดยสารถีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ผู้โดยสารถีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ผู้โดยสารถีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ผู้โดยสารถีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 คำถามปลายเปิดสำหรับข้อเสนอแนะอื่น ๆ 1 ข้อ

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เมื่อสร้างแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ก่อนนำแบบสอบถามดังกล่าวออกใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้มีการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม โดยผู้ศึกษาได้นำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์โครงการเฉพาะบุคคลตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมของคำถามในแต่ละหัวข้อ รวมถึงรับฟังคำแนะนำ จากนั้นจึงนำแบบสอบถามชุดนี้มาแก้ไขปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพก่อนนำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง และได้ทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถามในการศึกษาครั้งนี้ด้วยการนำแบบสอบถาม ไปทดสอบ (Pre-test) กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 30 ชุดก่อน แล้วนำแบบสอบถามนั้น มาวิเคราะห์หาค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าแอลฟาเท่ากับ 0.963 จากผลนี้จึงสามารถสรุปได้ว่า แบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือในระดับที่ยอมรับได้ หลังจากนั้นจึงได้นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างจริงครบตามจำนวน 400 ชุด

การเก็บข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามกับประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยไปแจกแบบสอบถามด้วยตัวเองให้กับบุคคลทั่วไปที่ได้ใช้บริการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่คิงพาวเวอร์ ดิวตี้ ฟรี ซอยรงน้ำ รวมถึงบุคคลทั่วไปที่อยู่ในสนามบินสุวรรณภูมิ และผู้โดยสารชาวไทย ที่ใช้บริการเส้นทางบินระหว่างประเทศ เฉพาะเที่ยวบินขาเข้า ณ สนามบินสุวรรณภูมิ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 400 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบความถูกต้องแล้ว เป็นจำนวน 400 ชุด จึงนำแบบสอบถามเหล่านั้นมาแปลงค่ารหัส (Coding) เพื่อนำข้อมูลไปบันทึกเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ ด้วยการประมวลผลข้อมูลทางสถิติโดยอาศัยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Science) แล้วจัดทำตารางวิเคราะห์สถิติ เพื่อแปลความหมายข้อมูลดังกล่าว เพื่อไปใช้ในการวิเคราะห์ และจัดทำรายงานสรุปผลการศึกษาต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลทางประชากรศาสตร์ การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) รวมถึงข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้วิเคราะห์ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานในแต่ละข้อ โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05
 - การวิเคราะห์ค่า t-test เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศของผู้โดยสาร ชาวไทยที่ใช้บริการสายการบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

- การวิเคราะห์ค่า F-test (One-way analysis of variance: one way ANOVA) เป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการสายการบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

- การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว ที่เป็นอิสระต่อกัน คือ การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทยกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และความถี่ในการใช้บริการบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทยกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.91-1.00 มีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.71-0.90 มีความสัมพันธ์ระดับสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.31-0.70 มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.01-0.30 มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.00 ไม่มีความสัมพันธ์