

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการสำรองที่นิ่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเชีย ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร” ครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) แบบวัดผลครั้งเดียว (One-Shot Case Study) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และใช้วิธีการให้ผู้ตอบกรอกแบบสอบถามเอง (Self-Administered Questionnaire)

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ต้องการศึกษา คือ ประชากรผู้ที่เคยใช้บริการสำรองที่นิ่งบัตรโดยสารเครื่องบินของสายการบินไทยแอร์เอเชียในกรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบจงใจ (Purposive or Judgement Sampling) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในกรณีไม่ทราบจำนวนประชากร ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ เปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง กำหนดระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ 0.05 (ธำนิษฐ ศิลป์จารุ, 2552, น. 46)

สูตร

$$n = \frac{P(P-1) Z^2}{e^2}$$

|       |   |     |                                              |
|-------|---|-----|----------------------------------------------|
| เมื่อ | n | แทน | ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง                         |
|       | P | แทน | เปอร์เซ็นต์ที่ต้องการจะสุ่มจากประชากรทั้งหมด |
|       | e | แทน | เปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง |
|       | Z | แทน | ระดับความเชื่อมั่น                           |

$$n = \frac{(0.50)(1-0.50)(1.96)^2}{(0.05)^2}$$

$$= 384$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ 384 คน

### ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ สามารถจำแนกตัวแปรได้ดังนี้

ตารางที่ 3.1

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

| ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)                                                                                                                                                                                                                  | ตัวแปรตาม (Dependent Variables)                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้บริการ (Perceived Ease of Use)</li> <li>- การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้บริการ (Perceived Usefulness)</li> <li>- การรับรู้ถึงความเสี่ยงในการใช้บริการ (Perceived Risk)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- เจตนาในการใช้บริการ (Intention to Use)</li> </ul>                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- การคำนึงถึงความปลอดภัยในการใช้บริการ (Security Concerns)</li> <li>- การคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวในการใช้บริการ (Privacy Concerns)</li> </ul>                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การรับรู้ถึงความเสี่ยงในการใช้บริการ (Perceived Risk)</li> </ul> |

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการสร้างแบบสอบถามเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาคำว่า เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม แล้วจึงทำการจัดทำร่างแบบสอบถามขึ้นเพื่อให้มีความสอดคล้องกับการวิจัยในครั้งนี้ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยเชิงสำรวจในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 1 ชุด ลักษณะปลายปิด (Close. Ended Questions) โดยให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบแบบสอบถามเอง (Self. Administered Questionnaire) แบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklists)

**ส่วนที่ 2** เป็นคำถามเกี่ยวกับประสบการณ์ในการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเชีย โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check. List)

**ส่วนที่ 3** เป็นคำถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเชีย โดยใช้วิธีวัดแบบ Rating Scale ตามหลักของ Likert Scale โดยแบ่งการวัดออกเป็น 5 ระดับ โดยหลักการในการให้คะแนนตัวแปรกำหนดไว้ดังนี้

คะแนน 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

คะแนน 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

คะแนน 3 หมายถึง ไม่มีความเห็น

คะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วย

คะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

โดยจะนำมาคำนวณพิสัยในแต่ละอันตรภาคชั้น (Class Interval) ได้ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{พิสัย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จากการคำนวณข้างต้น สามารถนำมาพิจารณาระดับความคิดเห็น ได้ดังนี้

|             |           |                                          |
|-------------|-----------|------------------------------------------|
| คะแนนเฉลี่ย | 1.00-1.80 | เป็นคะแนนบ่งชี้ระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| คะแนนเฉลี่ย | 1.81-2.60 | เป็นคะแนนบ่งชี้ระดับไม่เห็นด้วย          |
| คะแนนเฉลี่ย | 2.61-3.40 | เป็นคะแนนบ่งชี้ระดับไม่มีความเห็น        |
| คะแนนเฉลี่ย | 3.41-4.20 | เป็นคะแนนบ่งชี้ระดับเห็นด้วย             |
| คะแนนเฉลี่ย | 4.21-5.00 | เป็นคะแนนบ่งชี้ระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง    |

### ตารางที่ 3.2

ข้อคำถามในแต่ละปัจจัยที่ศึกษา

| ปัจจัย                                                                                                                                 | ข้อคำถาม                                                                                                                                                | งานวิจัย                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้บริการ<br>การจองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเชีย<br>(Perceived Ease of Use) | 1.1 ท่านคิดว่าการเรียนรู้ขั้นตอนในการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์เป็นเรื่องง่าย                                                          | - Ruiz-Mafe, Sanz-Blas และ Aldas-Manzano, 2009<br>- Chen, 2008<br>- Roca, Garcia และ Vega, 2009 |
|                                                                                                                                        | 1.2 ท่านคิดว่าการทำการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์เป็นเรื่องง่าย                                                                         | - Ruiz-Mafe, Sanz-Blas และ Aldas-Manzano, 2009<br>- Chen, 2008                                  |
| การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้บริการ<br>การจองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเชีย<br>(Perceived Usefulness)  | 2.1 ท่านคิดว่าการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์มีความสะดวกรวดเร็วและคล่องตัว                                                               | - Ruiz-Mafe, Sanz-Blas และ Aldas-Manzano, 2009                                                  |
|                                                                                                                                        | 2.2 ท่านคิดว่าการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์ทำให้ได้ราคาที่ถูกกว่าช่องทางอื่น ๆ เช่น ตัวแทนจำหน่าย, Call Center, โทรศัพท์มือถือ เป็นต้น | - Ruiz-Mafe, Sanz-Blas และ Aldas-Manzano, 2009                                                  |

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

| ปัจจัย                                                                                                                    | ข้อความถาม                                                                                                                                                   | งานวิจัย                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                           | 2.3 ท่านคิดว่าการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์ง่ายกว่าการสำรองที่นั่งผ่านช่องทางอื่น ๆ เช่น ตัวแทนจำหน่าย, Call Center, โทรศัพท์มือถือ เป็นต้น | - Chen, 2008                                                   |
|                                                                                                                           | 2.4 ท่านคิดว่าในระบบการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์จะมีประสิทธิภาพอย่างเต็มที่                                                                | - Chen, 2008                                                   |
|                                                                                                                           | 2.5 โดยรวมแล้ว ท่านคิดว่าการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์มีประโยชน์                                                                            | - Ruiz-Mafe, Sanz-Blas และ Aldas-Manzano, 2009<br>- Chen, 2008 |
| การรับรู้ถึงความเสี่ยงในการใช้บริการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเชีย (Perceived Risk) | 3.1 ท่านคิดว่าการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์มีความเสี่ยงกว่าช่องทางอื่น ๆ เช่น ตัวแทนจำหน่าย, Call Center, โทรศัพท์มือถือ เป็นต้น            | - Chen, 2008                                                   |
|                                                                                                                           | 3.2 ท่านคิดว่าระหว่างการทำรายการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์อาจเกิดปัญหาที่ท่านไม่ได้คาดคิดได้ เช่น เครือข่ายอินเทอร์เน็ตขัดข้อง เป็นต้น      | - Chen, 2008                                                   |

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

| ปัจจัย                                                                                                                                                 | ข้อความถาม                                                                                                                                            | งานวิจัย                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| เจตนาในการใช้<br>บริการสำรองที่นั่ง<br>บัตรโดยสาร<br>เครื่องบินทางเว็บไซต์<br>ของสายการบินไทย<br>แอร์เอเชีย (User<br>Intention)                        | 4.1 ท่านมีความสนใจที่จะทำการ<br>สำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบิน<br>ทางเว็บไซต์ในการเดินทางครั้ง<br>ต่อไป                                             | - Ruiz-Mafe, Sanz-Blas<br>และ Aldas-Manzano,<br>2009<br>- Chen, 2008<br>- Roca, Garcia และ Vega,<br>2009 |
|                                                                                                                                                        | 4.2 เมื่อท่านได้ทำการสำรองที่นั่งบัตร<br>โดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์แล้ว<br>ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นใช้ด้วย                                              | - Roca, Garcia และ Vega,<br>2009                                                                         |
| การคำนึงถึงความ<br>ปลอดภัยในการใช้<br>บริการสำรองที่นั่ง<br>บัตรโดยสาร<br>เครื่องบินทางเว็บไซต์<br>ของสายการบินไทย<br>แอร์เอเชีย (Security<br>Concern) | 5.1 ท่านคิดว่าท่านจะเป็นเพียงผู้เดียว<br>ที่สามารถ Login เข้าระบบเพื่อ<br>สำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบิน<br>ทางเว็บไซต์ (Authentication)            | - Chen, 2008<br>- Suh และ Han, 2003                                                                      |
|                                                                                                                                                        | 5.2 ท่านคิดว่าข้อมูลในระบบการ<br>สำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบิน<br>ทางเว็บไซต์จะถูกเก็บเป็นความลับ<br>โดยระบบควบคุมความปลอดภัย<br>(Confidentiality) | - Chen, 2008<br>- Roca, Garcia และ Vega,<br>2009<br>- Suh และ Han, 2003                                  |
|                                                                                                                                                        | 5.3 ท่านคิดว่าเมื่อท่านทำรายการ<br>สำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบิน<br>ทางเว็บไซต์แล้ว ท่านไม่สามารถ<br>ปฏิเสธการทำรายการได้อีก (Non-<br>Repudiation) | - Chen, 2008<br>- Suh และ Han, 2003                                                                      |

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

| ปัจจัย                                                                                                                                                     | ข้อคำถาม                                                                                                                                                          | งานวิจัย                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                            | 5.4 ท่านคิดว่าข้อมูลในระบบการ<br>สำรองที่นิ่งบัตรโดยสารเครื่องบิน<br>ทางเว็บไซต์จะมีความถูกต้อง<br>แม่นยำ โดยระบบควบคุมความ<br>ปลอดภัย (Data Integrity)           | - Chen, 2008<br>- Suh และ Han, 2003                                                     |
|                                                                                                                                                            | 5.5 ท่านคิดว่าในระบบการสำรองที่นิ่ง<br>บัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์<br>จะมีระบบควบคุมความปลอดภัย<br>เพื่อป้องกันการโกงได้                                      | - Chen, 2008                                                                            |
| การรับรู้ถึงความเป็น<br>ส่วนตัวในการใช้<br>บริการสำรองที่นิ่ง<br>บัตรโดยสาร<br>เครื่องบินทางเว็บไซต์<br>ของสายการบินไทย<br>แอร์เอเชีย (Privacy<br>Concern) | 6.1 ท่านกังวลที่จะต้องให้ข้อมูลส่วน<br>บุคคลในการสำรองที่นิ่งบัตร<br>โดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์ เช่น<br>ชื่อ.สกุล ที่อยู่ เลขบัตรเครดิต เป็น<br>ต้น (Collection) | - Chen, 2008<br>- Roca, Garcia และ Vega,<br>2008<br>- Smith, Milberg และ<br>Burke, 1996 |
|                                                                                                                                                            | 6.2 ท่านคิดว่าข้อมูลส่วนบุคคลที่ถูก<br>เก็บไว้ในฐานข้อมูลจะไม่ได้รับการ<br>ป้องกัน (Unauthorized Access)                                                          | - Chen, 2008<br>- Smith, Milberg และ<br>Burke, 1996                                     |
|                                                                                                                                                            | 6.3 ท่านคิดว่าข้อมูลส่วนบุคคลที่ท่าน<br>ให้ไว้ในฐานข้อมูลจะไม่มี<br>ความถูกต้อง (Error)                                                                           | - Chen, 2008<br>- Smith, Milberg และ<br>Burke, 1996                                     |

## ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

| ปัจจัย | ข้อคำถาม                                                                                                                                                                                                              | งานวิจัย                                                                                                                            |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | 6.4 ท่านคิดว่าข้อมูลส่วนบุคคลจะถูกนำไปใช้ในจุดประสงค์อื่น ๆ นอกเหนือจากการสำรองที่นั้งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์ เช่น นำไปเป็นฐานข้อมูลลูกค้าของ บริษัทบัตรเครดิต หรือ บริษัทประกันชีวิต เป็นต้น (Secondary Use) | - Ruiz-Mafe, Sanz-Blas และ Aldas-Manzano, 2009<br>- Chen, 2008<br>- Roca, Garcia และ Vega, 2008<br>- Smith, Milberg และ Burke, 1996 |

## การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เพื่อให้เครื่องมือที่สร้างขึ้นมีความเที่ยงตรงและน่าเชื่อถือ ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรงและที่น่าเชื่อถือ ดังนี้

1. การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ศึกษาค้นคว้าเอกสารวิชาการ งานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ได้แก่ อาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบเนื้อหา ความเหมาะสมของภาษาและโครงสร้างของแบบสอบถาม

2. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability Type Error) โดยการนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 30 ชุด เพื่อตรวจสอบว่าคำถามในแต่ละข้อ แต่ละตอนของแบบสอบถาม สามารถสื่อความหมายตรงตามที่ต้องการ และคำถามมีความเหมาะสมหรือไม่ ยากหรือง่ายเพียงใด หลังจากนั้น จึงนำมาทดสอบค่าความเชื่อถือได้ในส่วนแบบสอบถามที่เป็นเฉพาะส่วนที่กำหนดเป็นอัตราส่วนประมาณค่าโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งเป็นวิธีที่ใช้กับเครื่องมือที่คำถามมีคำตอบที่ไม่ใช่ 0 กับ 1 แต่เป็นคำตอบประเภทเรียงลำดับด้วยโปรแกรม SPSS for windows

เมื่อนำแบบสอบถามไปทดลองแจกกับกลุ่มเป้าหมาย ผลที่ได้มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟารวมเท่ากับ 0.834 แสดงว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นในระดับที่ยอมรับได้ โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่ได้สามารถแสดงได้ดังนี้

ตารางที่ 3.3  
ค่าสัมประสิทธิ์ครอนบัคแอลฟา

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| 0.834                  | 20         |

### ระยะเวลาในการวิจัย

การศึกษาวิจัยข้อมูล เริ่มตั้งแต่ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2551 ถึงภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2552 (ระยะเวลาประมาณ 9 เดือน)

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาออกเป็น 2 วิธี ดังนี้

1. การแจกแบบสอบถามชนิดให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้กรอกแบบสอบถามเอง (Self-Administered Questionnaire) ณ บริเวณสนามบินสุวรรณภูมิ ซึ่งก่อนแจกแบบสอบถามได้คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเบื้องต้นโดยใช้เลือกแจกเฉพาะผู้ที่เคยใช้บริการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารของสายการบินไทยแอร์เอเชียเป็นเกณฑ์
2. การแจกแบบสอบถามทางเว็บไซต์ (Online Survey) โดยได้จัดทำในรูปแบบ Web Form สำหรับเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้ที่เคยใช้บริการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินของสายการบินไทยแอร์เอเชีย

### สมมุติฐานของงานวิจัย

เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ผู้ศึกษาได้กำหนดสมมุติฐานการศึกษาดังนี้

**สมมุติฐานที่ 1 Ha** การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้บริการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเชีย (Perceived Ease of Use) มีผลกระทบต่อ

เจตนาในการใช้บริการสำรองที่นิ่งบัตร์โดยสารถีเครื่องบินทางเว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเชีย (User Intention)

$$Ha_0 : \beta_{PEOU} = 0$$

$$Ha_1 : \beta_{PEOU} \neq 0$$

**สมมุติฐานที่ 2 Hb** การรับรู้ถึงผลประโยชน์ที่ได้รับจากใช้บริการสำรองที่นิ่งบัตร์โดยสารถีเครื่องบินทางเว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเชีย (Perceived Usefulness) มีผลกระทบต่อเจตนาในการใช้บริการสำรองที่นิ่งบัตร์โดยสารถีเครื่องบินทางเว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเชีย (User Intention)

$$Hb_0 : \beta_{PU} = 0$$

$$Hb_1 : \beta_{PU} \neq 0$$

**สมมุติฐานที่ 3 Hc** การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้บริการสำรองที่นิ่งบัตร์โดยสารถีเครื่องบินทางเว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเชีย (Perceived Ease of Use) มีผลกระทบต่อ การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้บริการสำรองที่นิ่งบัตร์โดยสารถีเครื่องบินทางเว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเชีย (Perceived Usefulness)

$$Hc_0 : \beta_{PEOU} = 0$$

$$Hc_1 : \beta_{PEOU} \neq 0$$

**สมมุติฐานที่ 4 Hd** การรับรู้ถึงความเสี่ยงในการใช้บริการสำรองที่นิ่งบัตร์โดยสารถีเครื่องบินทางเว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเชีย (Perceived Risk) มีผลกระทบต่อเจตนาในการใช้บริการสำรองที่นิ่งบัตร์โดยสารถีเครื่องบินทางเว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเชีย (User Intention)

$$Hd_0 : \beta_{PR} = 0$$

$$Hd_1 : \beta_{PR} \neq 0$$

**สมมุติฐานที่ 5 He** การคำนึงถึงความปลอดภัยในการใช้บริการสำรองที่นิ่งบัตร์โดยสารถีเครื่องบินทางเว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเชีย (Security Concerns) มีผลกระทบต่อ การรับรู้ถึงความเสี่ยงในการใช้บริการสำรองที่นิ่งบัตร์โดยสารถีเครื่องบินทางเว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเชีย (Perceived Risk)

$$He_0 : \beta_{SC} = 0$$

$$He_1 : \beta_{SC} \neq 0$$

**สมมุติฐานที่ 6 Hf** การคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวในการใช้บริการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเชีย (Privacy Concerns) มีผลกระทบต่อ การรับรู้ถึงความเสี่ยงในการใช้บริการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเชีย (Perceived Risk)

$$Hf_0 : \beta_{PC} = 0$$

$$Hf_1 : \beta_{PC} \neq 0$$

### การวิเคราะห์และสรุปผลข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะถูกนำไปวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้ โดยใช้วิธีวิเคราะห์ทางสถิติ ดังต่อไปนี้

1. สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้บรรยายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ (Frequency Distribution and Percentage)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t- Test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ 0.05 มีรายละเอียดการใช้สถิติดังนี้

2.1 การทดสอบแบบที (t- Test)

2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One Way Anova)

2.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหลายตัวด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยหรือตัวแปรอิสระตัวใดบ้างที่ส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามที่ต้องการศึกษา โดยที่ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามทุกตัวเป็นตัวแปรเชิงปริมาณที่มีระดับการวัดเป็นแบบช่วง (Interval) หรือแบบอัตราส่วน (Ratio Scale) ผลที่ได้จากการวิเคราะห์สามารถสรุปได้เป็นความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ที่อยู่ในรูปของสมการเส้นตรง ทำให้สามารถอธิบายตัวแปรอิสระแต่ละตัวได้ว่าตัวแปรใดเป็นปัจจัยที่มีผลต่อเจตนาในการใช้บริการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเชีย และสามารถอธิบายระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระแต่ละตัวที่มีผลต่อเจตนาในการใช้บริการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเชีย