

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัย คือ กระบวนการที่มีการดำเนินการอย่างมีระบบแบบแผน เพื่อให้ได้ซึ่งคำตอบที่ถูกต้องและเชื่อถือได้สำหรับปัญหาที่ตั้งเอาไว้แล้วในโครงร่างการวิจัย ดังนั้น การวิจัยเรื่องทัศนคติและความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ผู้วิจัยจึงเลือกที่จะทำการศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจของผู้โดยสารที่เลือกเดินทางกับสายการบินในเส้นทางภายในประเทศ ทั้งหมด 8 เส้นทางการบินด้วยกัน คือ เส้นทางการบินจากกรุงเทพฯ-ภูเก็ต ภูเก็ต-กรุงเทพฯ กรุงเทพฯ-หาดใหญ่ หาดใหญ่-กรุงเทพฯ กรุงเทพฯ-เชียงใหม่ เชียงใหม่-กรุงเทพฯ กรุงเทพฯ-เชียงราย เชียงราย -กรุงเทพฯ

ทั้งนี้ เพื่อศึกษาถึงทัศนคติและระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อสายการบินโอเรียนท์ไทยแอร์ไลน์ โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ในด้านเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ของผู้โดยสาร อันมีผลต่อทัศนคติและระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีสายการบินโอเรียนท์ ไทยแอร์ไลน์ และหาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารกับพฤติกรรม บุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและสายการบิน

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำการศึกษาวิจัย เพื่อที่จะได้คำตอบตามวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้ ซึ่งในบทนี้จะกล่าวถึงระบบวิธีวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ระเบียบวิธีวิจัยหรือรูปแบบของการวิจัย
2. กลุ่มประชากรที่ศึกษา
3. ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
4. การสุ่มตัวอย่าง
5. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย
6. การวัดค่าตัวแปรและการให้คะแนนคำตอบ
7. เครื่องมือในการวิจัย
8. การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
9. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
10. วิธีการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูล

ระเบียบวิธีวิจัยหรือรูปแบบของการวิจัย

การวิจัยเรื่องทัศนคติและความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยอาศัยการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ด้วยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 400 ชุด เพื่อสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่สามารถเป็นตัวแทนของประชากรที่ต้องการศึกษาได้

กลุ่มประชากรที่ศึกษา

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยโดยมุ่งศึกษาผู้โดยสารที่เลือกเดินทางกับสายการบินโอเรียนท์ไทยแอร์ไลน์ในเส้นทางภายในประเทศ ทั้งหมด 8 เส้นทาง การบินด้วยกัน คือ เส้นทางการบินจากกรุงเทพฯ-ภูเก็ต ภูเก็ต-กรุงเทพ กรุงเทพฯ-หาดใหญ่ หาดใหญ่-กรุงเทพฯ กรุงเทพฯ-เชียงใหม่ เชียงใหม่-กรุงเทพฯ กรุงเทพฯ-เชียงราย เชียงราย-กรุงเทพฯ

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของตัวอย่าง (Sample Size) หมายถึง จำนวนตัวอย่างที่อยู่ในตัวอย่างซึ่งได้มาจากการสุ่มหน่วยตัวอย่างที่อยู่ในประชากร ขนาดและจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จากตารางการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ TARO YAMANE ซึ่งได้จัดทำไว้สำหรับการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ระบุขนาดประชากร 1 แสนคนขึ้นไป จะต้องกำหนดกลุ่มตัวอย่างไว้ 400 คน โดยกำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 และระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการวิจัยครั้งนี้จึงกำหนดขนาดตัวอย่างไว้ที่ 400 คน โดยสำรวจในเส้นทางการบิน 8 เส้นทาง คือ เส้นทางการบิน กรุงเทพฯ-ภูเก็ต ภูเก็ต-กรุงเทพ กรุงเทพฯ-หาดใหญ่ หาดใหญ่-กรุงเทพฯ กรุงเทพฯ-เชียงใหม่ เชียงใหม่-กรุงเทพฯ กรุงเทพฯ-เชียงราย เชียงราย-กรุงเทพฯ เส้นทางละ 50 คน

การสุ่มตัวอย่าง

ตัวอย่าง (Sample) หมายถึง ส่วนหนึ่งของประชากรทั้งหมดที่ผู้วิจัยเลือกขึ้นมาเป็นตัวแทนในการวิจัย ตามวิธีการและหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ตัวอย่างที่ดีจะให้ข้อมูลของประชากร และทำให้ความเชื่อมั่นทางสถิติมีค่าสูงและยังลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการวิจัยด้วย

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารที่เลือกเดินทางกับสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ โดยจะทำการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling technique) กระจายตามเส้นทางการบินภายในประเทศ ทั้งหมด 8 เส้นเส้นทางการบิน กรุงเทพฯ-ภูเก็ต ภูเก็ต-กรุงเทพฯ กรุงเทพฯ-หาดใหญ่ หาดใหญ่-กรุงเทพฯ กรุงเทพฯ-เชียงใหม่ เชียงใหม่-กรุงเทพฯ กรุงเทพฯ-เชียงราย เชียงราย-กรุงเทพฯ เส้นทางละ 50 คน รวม ทั้งสิ้น 400 คน และทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยเก็บข้อมูลจากประชากรกลุ่มเป้าหมาย โดยสุ่มหน่วยของประชากรทั้งหมดจนกว่าจะได้รับครบตามจำนวนที่ต้องการโดยประชากรทุกคนมีโอกาสถูกเลือกเท่าเทียมกัน

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

จากแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงสมมติฐานของการวิจัยที่ได้กำหนดไว้แล้ว ทำให้ผู้วิจัยสามารถกำหนดตัวแปรต่างๆที่ใช้สำหรับการศึกษาวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

- ลักษณะทางประชากรศาสตร์บางประการในด้านเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ของผู้โดยสาร

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่

- ทศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
- ทศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
- ทศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์
- ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการของสายการบินโอเรียนท์ไทย

แอร์ไลน์

การวัดค่าตัวแปรและการให้คะแนนคำตอบ

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือเป็นแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยยึดแนวทางจากทาง ทฤษฎีและผลงานที่เกี่ยวข้องต่างๆ ตลอดจนสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีรายละเอียดในแบบสอบถาม เป็น 5 ตอน ดังนี้ คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยการสำรวจภูมิหลัง ของผู้โดยสารที่เลือกเดินทางกับสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ในเส้นทางภายในประเทศ ทั้งหมด 8 เส้นทางการบิน โดยสอบถามข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามจำนวน 6 ข้อ คือ ข้อที่ 1 ถึงข้อที่ 6 ได้แก่สำรวจภูมิหลังเรื่องเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ของผู้โดยสาร

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงาน ดือนรับบนเครื่องบินของสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่า (Rating Scale) จัดแบ่งเป็น 5 ระดับและมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- 5 คะแนน สำหรับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 4 คะแนน สำหรับ เห็นด้วย
- 3 คะแนน สำหรับ ไม่แน่ใจ
- 2 คะแนน สำหรับ ไม่เห็นด้วย
- 1 คะแนน สำหรับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

และมีเกณฑ์การจัดลำดับของค่าคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนระหว่าง 1.00-2.33 เป็นทัศนคติเชิงลบ

คะแนนระหว่าง 2.34-3.66 เป็นทัศนคติเชิงไม่แน่ใจ

คะแนนระหว่าง 3.67-5.00 เป็นทัศนคติเชิงบวก

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อบุคลิกภาพของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ มีลักษณะเป็นแบบ มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จัดแบ่งเป็น 5 ระดับและมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- 5 คะแนน สำหรับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 4 คะแนน สำหรับ เห็นด้วย
- 3 คะแนน สำหรับ ไม่แน่ใจ
- 2 คะแนน สำหรับ ไม่เห็นด้วย

1 คะแนน สำหรับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

และมีเกณฑ์การจัดลำดับของค่าคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนระหว่าง .00-2.33 เป็นทัศนคติเชิงลบ

คะแนนระหว่าง 2.34-3.66 เป็นทัศนคติเชิงไม่แน่ใจ

คะแนนระหว่าง 3.67-5.00 เป็นทัศนคติเชิงบวก

ตอนที่ 4 เป็นคำถามทัศนคติเกี่ยวกับสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ โดยวัดจากแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จัดแบ่งเป็น 5 ระดับและมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

5 คะแนน สำหรับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง

4 คะแนน สำหรับ เห็นด้วย

3 คะแนน สำหรับ ไม่แน่ใจ

2 คะแนน สำหรับ ไม่เห็นด้วย

1 คะแนน สำหรับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

และมีเกณฑ์การจัดลำดับของค่าคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนระหว่าง 1.00-2.33 เป็นทัศนคติเชิงลบ

คะแนนระหว่าง 2.34-3.66 เป็นทัศนคติเชิงไม่แน่ใจ

คะแนนระหว่าง 3.67-5.00 เป็นทัศนคติเชิงบวก

ตอนที่ 5 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารในด้านการให้บริการของสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ โดยวัดจากแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จัดแบ่งเป็น 5 ระดับและมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

5 คะแนน สำหรับ พอใจมาก

4 คะแนน สำหรับ พอใจ

3 คะแนน สำหรับ ไม่แน่ใจ/พอใจในระดับปานกลาง

3 คะแนน สำหรับ ไม่พอใจ

1 คะแนน สำหรับ ไม่พอใจมาก

และมีเกณฑ์การจัดลำดับของค่าคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนระหว่าง 1.00-2.33 แสดงถึง พอใจน้อย

คะแนนระหว่าง 2.34-3.66 แสดงถึง พอใจปานกลาง

คะแนนระหว่าง 3.67-5.00 แสดงถึง พอใจมาก

ตอนที่ 6 ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ

เครื่องมือในการวิจัย

ในการสร้างเครื่องมือในการวิจัยโดยภาพรวมมีขั้นตอนดังนี้

1. ทำการวิเคราะห์จุดมุ่งหมายของการวิจัย เพื่อที่จะได้กำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ตรงกับจุดมุ่งหมาย
2. กำหนดลักษณะข้อมูลว่ามีข้อมูลประเภทใดบ้าง ลักษณะเช่นไร เพื่อจะได้กำหนดระดับการวัดและกำหนดเครื่องมือวัดให้ตรงจุดมุ่งหมาย
3. พิจารณาว่าจะใช้เครื่องมือ หรือเทคนิคใดในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ เพื่อจะได้เก็บข้อมูลได้ตรงกับจุดมุ่งหมาย
4. วางแผนในการสร้างเครื่องมือและการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอนไว้ให้ชัดเจน ตั้งแต่การศึกษาทฤษฎี หลักการในการสร้างเครื่องมือประเภทนั้น ๆ ศึกษาตัวอย่างเครื่องมือที่คล้ายกัน การเขียนข้อคำถามต่าง ๆ การให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณา การทดลองใช้และคำนวณค่าสถิติที่ชี้คุณภาพ การปรับปรุงข้อความ การนำไปใช้จริง เป็นต้น
5. สร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลตามทฤษฎี หลักการของการสร้างเครื่องมือประเภทนั้น
6. ทดลองใช้เครื่องมือ และหาคุณภาพด้านความตรง ความเที่ยง และคุณภาพด้านอื่นที่จำเป็นสำหรับเครื่องมือรวบรวมข้อมูลประเภทนั้น ๆ ทำการปรับปรุงจนกว่าจะมีคุณภาพเข้าขั้นมาตรฐาน จึงทำเป็นเครื่องมือที่จะใช้จริง
7. เก็บรวบรวมข้อมูลตามแผนที่ได้กำหนดไว้ในขั้นตอนที่ 4 ใช้เครื่องมือที่จัดทำเป็นมาตรฐานในขั้นที่ 6 ในกรณีที่มีเครื่องมือรวบรวมข้อมูลที่เป็นมาตรฐานที่มีผู้สร้างไว้แล้ว

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือเป็นแบบสอบถาม โดยยึดแนวทางจากทางทฤษฎีและผลงานที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ตลอดจนสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีรายละเอียดในแบบสอบถามเป็น 5 ตอน ดังนี้ คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยการสำรวจภูมิหลังของผู้โดยสารที่เลือกเดินทางกับสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ในเส้นทางภายในประเทศ ทั้งหมด 8 เส้นทางการบินโดยสอบถามข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามจำนวน 6 ข้อ คือ ข้อที่ 1 ถึงข้อที่ 6 ได้แก่สำรวจภูมิหลังเรื่องเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้

ประกอบด้วยคำถามจำนวน 6 ข้อ คือ ข้อที่ 1 ถึงข้อที่ 6 ได้แก่สำรวจภูมิหลังเรื่องเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้

ตอนที่ 2 ประกอบด้วยคำถามจำนวน 8 ข้อ คือ ข้อที่ 1 ถึงข้อที่ 8 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ตอนที่ 3 ประกอบด้วยคำถามจำนวน 4 ข้อ คือ ข้อที่ 1 ถึงข้อที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ตอนที่ 4 ประกอบด้วยคำถามจำนวน 7 ข้อ คือ ข้อที่ 1 ถึงข้อที่ 7 เป็นคำถามเกี่ยวกับสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์

ตอนที่ 5 ประกอบด้วยคำถามจำนวน 18 ข้อ คือ ข้อที่ 1 ถึงข้อที่ 18 เป็นคำถามเกี่ยวกับการให้บริการของสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ซึ่งครอบคลุมการทำงานของพนักงานของสายการบินใน 5 สายงาน ดังนี้

ข้อ 1-7 เป็นคำถามเกี่ยวกับงานการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ข้อ 8-11 เป็นคำถามเกี่ยวกับงานการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน

ข้อ 12 เป็นคำถามเกี่ยวกับงานการบริการของพนักงานบริการด้านสัมภาระ (loader service)

ข้อ 13-15 เป็นคำถามเกี่ยวกับงานการบริการของศูนย์ข้อมูล (call center) และการจองตั๋ว

ข้อ 16-18 เป็นคำถามเกี่ยวกับงานการบริการด้านการ check-in ที่สนามบิน

ตอนที่ 6 ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ผู้กรอกแบบสอบถามสามารถตอบหรือเสนอแนะได้อย่างอิสระ

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์เพื่อใช้ในการพิจารณาและทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยนำแบบสอบถามมาหาความเที่ยงตรงจากอาจารย์ที่ปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิให้ข้อเสนอแนะแล้วนำไปทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) จากกลุ่มตัวอย่างที่มีความใกล้เคียงกับประชากรกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 30 คน ซึ่งค่าที่คำนวณได้จากการตอบแบบสอบถามคือ 0.872 ซึ่งได้กำหนดไว้ว่าค่าที่คำนวณได้ไม่ควรต่ำกว่า 0.5 จึงจะถือว่ามีความเชื่อมั่นสูง หลังจากนั้นจึงนำ

ข้อมูลที่ได้จากการทดสอบมาแก้ไขให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น จนเป็นเครื่องมือวัดความเชื่อถือได้ และนำไปดำเนินการเก็บกับกลุ่มประชากรเป้าหมายจริง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบทดสอบนั้น ผู้วิจัยใช้แบบทดสอบที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ซึ่งเป็นเครื่องมือที่เหมาะสมในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้ เมื่อได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์แล้ว ได้นำแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 400 ชุด ไปเก็บกับกลุ่มตัวอย่างจากผู้โดยสารที่ทำการบินกับสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ในเส้นทางการบินภายในประเทศ ทั้งหมด 8 เส้นทางการบิน เส้นทางการบินละ 50 ชุด คือ เส้นทางการบินจากกรุงเทพฯ-ภูเก็ต ภูเก็ต-กรุงเทพ กรุงเทพฯ-หาดใหญ่ หาดใหญ่-กรุงเทพฯ กรุงเทพฯ-เชียงใหม่ เชียงใหม่-กรุงเทพฯ กรุงเทพฯ-เชียงราย เชียงราย -กรุงเทพฯ

วิธีการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและมีระยะเวลาจำกัด ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามแจกให้แก่ผู้โดยสารด้วยตนเองใช้ระยะเวลา 30 วัน เมื่อได้ข้อมูลจากการกลุ่มประชากรหรือกลุ่ม ตัวอย่างแล้ว จึงนำไปลงรหัสและประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Spss/ pc + (Statistical Package for the Social Sciences / Personal Computer Plus) จากนั้นจะนำข้อมูลที่ประมวลผลแล้ว มาจัดทำเป็นรายงานในรูปตาราง และวิเคราะห์แปลผลข้อมูล ตามผลที่ได้จากการประมวล โดยใช้วิธีการดังต่อไปนี้

การวิเคราะห์เชิงพรรณนา โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาตามลำดับ ดังนี้

แบบสอบถามตอนที่ 1 การวิเคราะห์และบรรยายลักษณะข้อมูลเกี่ยวกับภูมิหลังประชากรได้แก่การสำรวจภูมิหลังเรื่องเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ของผู้โดยสารโดยใช้วิธีแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และแสดงผลค่าความถี่ของภูมิหลังแต่ละตัว รวมทั้งข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อพฤติกรรมและบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ต่อสายการบินและการให้บริการของสายการบิน

แบบสอบถามตอนที่ 2-5 เป็นคำถามเกี่ยวกับทัศนคติและระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า

(Rating Scale) จัดแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยผู้วิจัยนำข้อมูลมาหาค่าสถิติ t-test เพื่อทดสอบสมมติฐานระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่ม 2 กลุ่ม และใช้ค่าสถิติ f-test เพื่อทดสอบสมมติฐานระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่ม 2 กลุ่มขึ้นไป และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว จะใช้วิธีการของ LSD (Least Significant Difference) ทดสอบความแตกต่างระหว่างคู่ โดยการทดสอบสมมติฐานกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05