

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีรูปแบบการศึกษาค้นคว้าเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการชาวไทย และผู้ใช้บริการชาวต่างชาติบนเที่ยวบินต่าง ๆ ของสายการบิน ฟินแอร์ โดยใช้แบบสอบถามชนิดให้ผู้ตอบกรอกข้อมูลด้วยตนเอง (Self-Administered Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการบนเที่ยวบินชาวไทย และผู้ใช้บริการบนเที่ยวบินชาวต่างชาติของสายการบินฟินแอร์ ที่เดินทางออกจากสนามบินสุวรรณภูมิ กรุงเทพมหานคร เท่านั้น ไม่นับเที่ยวบินขาเข้า และเที่ยวบินที่บินร่วมกับสายการบินพันธมิตร (One World) และสายการบินอื่น ๆ เนื่องจากการศึกษาค้นคว้านี้ต้องการเก็บข้อมูลจากผู้ที่มีประสบการณ์โดยตรงกับการบริการของสายการบินฟินแอร์ ดังมีรายละเอียดเที่ยวบินดังนี้

ตารางที่ 3.1

แสดงเที่ยวบินเส้นทางระยะสั้น (Short Haul flight) กรุงเทพมหานคร – สิงคโปร์

เที่ยวบิน	เส้นทางเดินทาง	วันที่เดินทาง
AY097	กรุงเทพฯ - สิงคโปร์	จันทร์-พุธ-ศุกร์-อาทิตย์

ตารางที่ 3.2

แสดงเที่ยวบินเส้นทางระยะสั้น (Short Haul flight) กรุงเทพมหานคร – ฮองกง

เที่ยวบิน	เส้นทางเดินทาง	วันที่เดินทาง
AY091	กรุงเทพฯ - ฮองกง	อังคาร-พฤหัสบดี-เสาร์

ตารางที่ 3.3

แสดงเที่ยวบินเส้นทางระยะยาว (Long Haul flight) กรุงเทพมหานคร – เฮลซิงกิ

เที่ยวบิน	เส้นทางเดินทาง	วันที่เดินทาง
AY092	กรุงเทพฯ - เฮลซิงกิ	พุธ-ศุกร์-อาทิตย์
AY096	กรุงเทพฯ - เฮลซิงกิ	ทุกวัน
AY098	กรุงเทพฯ - เฮลซิงกิ	จันทร์-อังคาร-พฤหัสบดี-เสาร์

หมายเหตุ : ข้อมูลของจำนวนเที่ยวบินได้จาก ตารางการบินประจำภาคฤดูหนาว (Winter Traffic Program Information) ที่ใช้ระหว่างวันที่ 30 ตุลาคม 2549 ถึง 25 มีนาคม 2550

ขนาดและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่าง (Sampling) ที่ใช้ในการศึกษานี้ ผู้ทำการศึกษาทำการสุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) โดยการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งเป็นผู้โดยสารบนเที่ยวบินนั้น ๆ

ในการกำหนดขนาดของจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการสำหรับการศึกษานี้คือ 400 ตัวอย่าง โดยการเปิดตารางของ Taro Yamane¹ ที่ความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ จะให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรที่ต้องการใช้ในการศึกษาวิจัยคือ 400 ตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างจากผู้ให้บริการชาวไทย และผู้ให้บริการชาวต่างชาติบนเที่ยวบินตามตารางบินข้างต้น โดยจะสุ่มตัวอย่างจากผู้ให้บริการบนเที่ยวบินทั้งเที่ยวบินเส้นทางระยะสั้นจำนวน 200 กลุ่มตัวอย่าง และเที่ยวบินเส้นทางระยะยาว จำนวน 200 กลุ่มตัวอย่าง โดยได้กลุ่มตัวอย่างตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. เที่ยวบินเส้นทางระยะสั้น (Short Haul flight)

1.1	AY097 กรุงเทพฯ – สิงคโปร์	100 คน
1.2	AY091 กรุงเทพฯ – ฮองกง	100 คน
	รวม	200 คน

¹Taro Yamane, Statistic: An Introductory Analysis (New York: Harper and Row, 1967), pp. 886-887.

2. เที่ยวบินเส้นทางระยะยาว (Long Haul flight)

2.1 AY092 กรุงเทพฯ – เฮลซิงกิ	65 คน
2.2 AY096 กรุงเทพฯ – เฮลซิงกิ	65 คน
2.3 AY098 กรุงเทพฯ – เฮลซิงกิ	<u>70</u> คน
รวม	<u>200</u> คน
รวมจำนวนทั้งสิ้น	<u>400</u> คน

การสุ่มตัวอย่างจะเริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 – 25 มีนาคม 2550 โดยผู้วิจัย และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินฟินแอร์จำนวน 20 คน จะเป็นผู้สุ่มตัวอย่าง

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

- ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ ระดับอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสัญชาติ
- ตัวแปรด้านพฤติกรรมศาสตร์ ได้แก่ การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการบริการของสายการบินฟินแอร์

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ภาพลักษณ์ของสายการบินฟินแอร์ด้านการบริการ

จากสมมติฐานของการวิจัย ได้กำหนดตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการบนเที่ยวบินของสายการบินฟินแอร์ มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของสายการบินฟินแอร์ด้านการบริการแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ คือ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. อาชีพ
5. รายได้
6. สัญชาติ

ตัวแปรตาม คือ ภาพลักษณ์ของสายการบินฟินแอร์ด้านการบริการจากผู้ใช้บริการบนเที่ยวบินที่เดินทางออกจากประเทศไทย

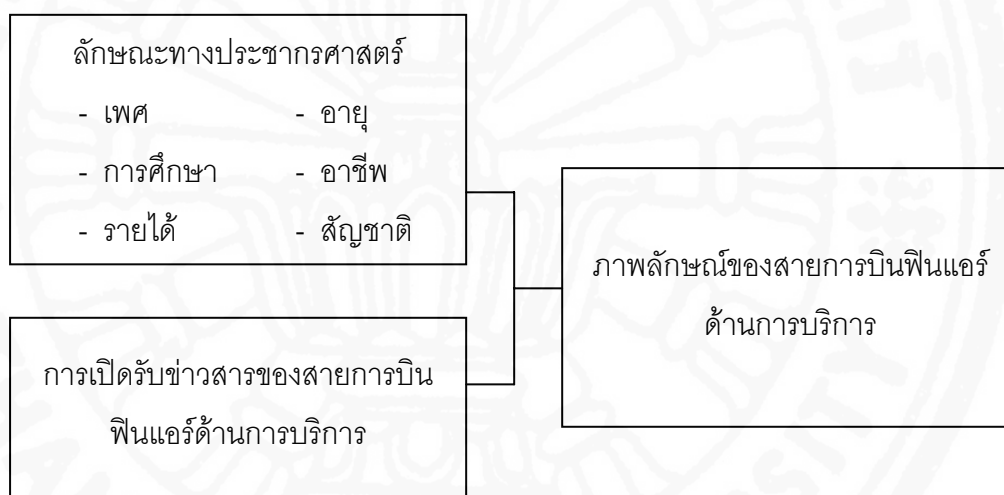
สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับสายการบินฟินแอร์ด้านการบริการของผู้ใช้บริการบนเที่ยวบินของสายการบินฟินแอร์ มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของสายการบินฟินแอร์ด้านการบริการ

ตัวแปรอิสระ คือ พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับสายการบินฟินแอร์ด้านการบริการ

ตัวแปรตาม คือ ภาพลักษณ์ของสายการบินฟินแอร์ด้านการบริการจากผู้ใช้บริการบนเที่ยวบินที่เดินทางออกจากประเทศไทย

ภาพที่ 3.1

กรอบแนวคิดความสัมพันธ์ของตัวแปรในการวิจัย



เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามชนิดมีโครงสร้าง (Structured Questionnaire) ทั้งแบบสอบถามภาษาไทยสำหรับผู้โดยสารชาวไทย และแบบสอบถามภาษาอังกฤษสำหรับผู้โดยสารชาติอื่น ๆ ซึ่งประกอบด้วยคำถามปลายเปิด (Open-Ended Questionnaire) และคำถามปลายปิด (Close Ended Questionnaire)

เนื้อหาของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้โดยสาร ได้แก่ เพศ ระดับอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสัญชาติ ซึ่งเป็นคำถาม

ปลายปิด 5 ข้อในแบบสอบถามภาษาไทย สำหรับแบบสอบถามภาษาอังกฤษเป็นคำถามปลายเปิด 5 ข้อ และคำถามปลายเปิด 1 ข้อ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับสายการบินฟินแอร์ด้านการบริการ ประกอบด้วยคำถามปลายปิด 4 ข้อ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับภาพลักษณ์ด้านการบริการที่มีผลต่อสายการบินฟินแอร์ ประกอบด้วยคำถาม 27 ข้อ

ส่วนที่ 4 คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ

หลักเกณฑ์การให้คะแนน

สำหรับส่วนที่ 3 ในการวัดภาพลักษณ์ของสายการบินฟินแอร์ด้านการบริการ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลโดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเป็นข้อความเพื่อวัดระดับความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ โดยเกณฑ์การให้คะแนนเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert Scale ซึ่งจะแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เห็นด้วยปานกลาง ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างสามารถเลือกตัวเลือกที่ตรงกับความคิดเห็นของตนเพียงข้อเดียวในแต่ละข้อความสำหรับการให้คะแนนในแต่ละตัวเลือก ผู้ศึกษาได้ใช้เกณฑ์การให้คะแนนไว้ดังนี้

การวัดความคิดเห็น มีระดับค่าคะแนนดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เท่ากับ	5 คะแนน
เห็นด้วย	เท่ากับ	4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	เท่ากับ	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	เท่ากับ	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เท่ากับ	1 คะแนน

จากนั้น นำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ย และแปลความหมาย โดยใช้สูตรในการคำนวณเพื่อกำหนดช่วงคะแนนในแต่ละช่วงดังนี้

$$\frac{\text{Max} - \text{Min}}{N} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

เมื่อ Max = คะแนนสูงสุด

Min = คะแนนต่ำสุด

N = จำนวนตัวเลือก

ดังนั้น เกณฑ์ในการแปลความหมายของคะแนนความคิดเห็น ได้แก่

คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	เห็นด้วย
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.18 – 2.60	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ก่อนนำแบบสอบถามดังกล่าวออกใช้ในการรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้มีการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1. ความเที่ยงตรง (Validity) การทดสอบความเที่ยงตรงนั้น ผู้ทำการศึกษานำแบบสอบถามที่เรียบเรียงแล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญทางด้านภาษาพิจารณาตรวจสอบเนื้อหา ความเหมาะสมของภาษาของแบบสอบถาม (Content Validity) และโครงสร้างของแบบสอบถาม (Construct Validity)

2. ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไขและปรับปรุงแล้วไปทดสอบก่อนใช้จริง (Pre-test) กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มประชากรเป้าหมายจำนวน 40 คน โดยคิดเป็น 10% ของกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 400 คน เพื่อทดสอบความเข้าใจ ความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของการตอบ จากนั้นหาความเชื่อมั่นโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (Alpha-Coefficient) ของ Conbach ซึ่งมีสูตรดังนี้

$$\text{สูตร Conbach} = \frac{n[1 - \sum v_i^2]}{n - 1}$$

โดยที่ n = จำนวนข้อคำถามในแบบสอบถาม

v_i = ค่าแปรปรวนของคะแนนรวมแต่ละข้อ

v_t = ค่าแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งหมดของผู้ตอบแต่ละคน

ในการหาค่าความเชื่อมั่น (rrt) จากการทดสอบแบบสอบถาม ปรากฏว่าได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8204 ซึ่งมีค่าใกล้เคียง 1 แสดงได้ว่า คำถามในแบบสอบถามสามารถวัดตัวแปรหลักในการวิจัยอยู่ในระดับความเชื่อมั่นที่สูงที่จะยอมรับได้ ซึ่งผู้วิจัยสามารถนำแบบสอบถามดังกล่าวนี้ไปใช้เพื่อเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถาม เพื่อเก็บรวบรวมกับกลุ่มตัวอย่างบนเที่ยวบินของสายการบินฟินแอร์ ที่เดินทางออกจากสนามบินสุวรรณภูมิ กรุงเทพมหานคร เท่านั้น โดยไม่รวมเที่ยวบินที่บินร่วมกับสายการบินอื่น และสายการบินพันธมิตร (One World) โดยผู้วิจัย และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นผู้ช่วยเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บข้อมูลใช้เวลา 25 วัน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 – 25 มีนาคม 2550

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดแล้ว ผู้ศึกษาจะทำการตรวจสอบความถูกต้อง และวัดค่าสมมุติฐานของแบบสอบถามทุกชุด จากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วมาเข้ารหัส (Coding) จากนั้นนำไปประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science) แล้วจึงจัดทำตารางวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อแปลความหมายข้อมูล ส่วนข้อมูลในด้านข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด ผู้วิจัยจะนำไปวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และนำเสนอในรูปแบบการพรรณนา จากนั้นจึงจัดทำรายงานผลการศึกษาดำเนินไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล และทดสอบสมมติฐานการวิจัยใช้วิธีการทางสถิติดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) จะใช้การบรรยายข้อมูล โดยวิธีการแจกแจงความถี่ และใช้สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ตามความเหมาะสมของตัวแปร

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์อิสระ และตัวแปรตามในสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

2.1 ค่า t (t-test) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามในสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างของตัวแปรอิสระที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไปที่มีผลต่อตัวแปรตาม โดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2.3 ไคสแควร์ (Chi-Square) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามใน
สมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

