บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน : กรณีศึกษาบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งนี้เป็นการศึกษาในเชิงปริมาณ ซึ่งในบทนี้ประกอบไปด้วย วิธีการวิจัย ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผลข้อมูล ตัวแปรและนิยามปฏิบัติ สมมติฐานการวิจัย และการวิเคราะห์ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.1 วิธีวิจัยที่ใช้

การวิจัยเรื่อง ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน : กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ใช้วิธีการสำรวจโดยการสุ่มตัวอย่าง (Sample Survey)

3.2 ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งไม่เป็นพนักงานที่อยู่ในระหว่างการทดลองงาน (Trainee), หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Air Purser) และผู้จัดการประจำเที่ยวบิน (In-Flight Manager) จำนวน 4,545 คน กำหนดขนาดของตัวอย่างโดยใช้หลักการคำนวณของ Yamane's โดยใช้สูตรดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดย n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (กำหนดให้เท่ากับ .05)

แทนค่า $n = \frac{4,545}{1 + [4,545 \times (.05)^2]}$

$= 368$

และสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความน่าจะเป็น ด้วยวิธีการสุ่มอย่างมีระบบ (Systematic Selection)

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการนำแบบสอบถามมาให้ผู้ตอบ ณ ศูนย์ปฏิบัติการ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งทางบริษัทฯ แจ้งว่าอาจได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาน้อย ผู้วิจัยจึงได้นำดอกกุหลาบพร้อมกับแบบสอบถามไปให้กับกลุ่มตัวอย่างตามคำแนะนำของ ศ.ดร.พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ และได้รับแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ทั้งหมด 326 ชุดหรือร้อยละ 88.6 เพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

3.4 การประมวลผลข้อมูล

เมื่อได้ข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลมาประมวลผลหาค่าทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS for Windows Version 11 โดยการให้รหัสตัวแปรเพื่อการประมวลผล

3.5 ตัวแปร และนิยามปฏิบัติ

3.5.1 ตัวแปรตาม คือ ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งให้นิยามปฏิบัติดังต่อไปนี้คือ การตรงต่อเวลา บุคลิกภาพ กิริยามารยาท ความรู้ในงาน การช่วยเหลือเอาใจใส่ ขั้นตอนในการให้บริการ ความตื่นตัว การให้บริการหลังอาหาร

ความเข้าใจระเบียบ การแสดงออกต่องาน การควบคุมอารมณ์ ทัศนคติต่อการให้บริการ การแก้ปัญหาและตัดสินใจ การใส่ใจต่อความปลอดภัย ความเหมาะสมของร่างกาย ทักษะในการสื่อสาร

3.5.2 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

3.5.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอายุงาน

3.5.2.2 ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความกระตือรือร้นกับงาน ความน่าสนใจของงาน ความสนุกสนานในการทำงาน การทำงานมากกว่าใช้เวลาว่าง การฝืนตัวเองให้ไปทำงาน

3.5.2.3 ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความทุ่มเทในการทำงาน การมีค่านิยมที่ใกล้เคียงกับขององค์การ ความต้องการประชาสัมพันธ์หน่วยงาน ความรู้สึกห่วงใยต่ออนาคตขององค์การ ความคิดที่จะย้ายองค์การ

3.5.2.4 การฝึกอบรม หมายถึง การจัดฝึกอบรมให้กับพนักงาน การเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ จากการฝึกอบรม การปฏิบัติงานที่ถูกต้องหลังจากได้รับการฝึกอบรม ความเพียงพอของความรู้ที่ได้ไปใช้ในการทำงาน

2.5.2.5 ค่าตอบแทน หมายถึง ความเหมาะสมของค่าตอบแทนกับปริมาณงาน การเปรียบเทียบค่าตอบแทนกับเพื่อนร่วมงานคนอื่น ความเหมาะสมกับความรู้ ความเพียงพอในการใช้จ่าย ความยุติธรรมในการจ่ายค่าตอบแทน

2.5.2.6 สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ความเพียงพอของอุปกรณ์ในการทำงาน ความเหมาะสมของอุปกรณ์ ความเหมาะสมของพื้นที่ในการจัดเตรียมงาน ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน ความเหมาะสมของชั่วโมงการทำงาน

2.5.2.7 สุขภาพ หมายถึง การนอนหลับ ความรู้สึกหงุดหงิดรำคาญใจ อาการท้องผูกหรือท้องเสีย การมีสมาธิ ความเหน็ดเหนื่อยจากการทำงาน ความมึนงงหรือเวียนศีรษะ

3.6 สมมติฐานวิจัย

จากแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการกำหนดสมมติฐานในการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ชาย น่าจะมีความสามารถในการปฏิบัติงานสูงกว่าหญิง

สมมติฐานที่ 2 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เป็นโสด น่าจะมีความสามารถในการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานที่สมรสแล้ว

สมมติฐานที่ 3 ผู้ที่อายุมากกว่า การศึกษาสูงกว่า อายุงานมากกว่า พึงพอใจในงานมากกว่า ผูกพันต่อองค์การมากกว่า ได้รับการฝึกอบรมมากกว่า พึงพอใจในค่าตอบแทนมากกว่า อยู่ในสภาพการทำงานที่ดีกว่า มีสุขภาพที่ดีกว่า น่าจะมีความสามารถในการปฏิบัติงานที่ดีกว่าหรือสูงกว่า

3.7 การวิเคราะห์

เสนอการวิเคราะห์ในรูปตาราง โดยใช้สถิติที่เหมาะสม ดังนี้

3.7.1 สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.), ค่าต่ำสุด (Min), ค่าสูงสุด (Max), Gamma และ Multiple Regression

3.7.2 สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อใช้ในการทดสอบตัวแปรหรือปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในที่นี้จะใช้การทดสอบความแตกต่างของร้อยละ และไค-สแควร์ (Chi-Square) เพื่อวิเคราะห์ตัวแปรหรือปัจจัยต่างๆ ว่ามีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้หรือไม่