



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งผู้วิจัยกำหนดขั้นตอนและวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เจ้าหน้าที่สายการบินที่ทำการตรวจบัตรโดยสารประจำเคาน์เตอร์ ประมาณจำนวน 6,804 คน (ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). 2552 :)

2. กลุ่มตัวอย่าง กำหนดจากเจ้าหน้าที่สายการบินที่ทำการตรวจบัตรโดยสารประจำเคาน์เตอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 6,804 คน ใช้การกำหนดขนาดตัวอย่างแบบทราบดีจำนวนประชากรที่แน่นอน (Finite population) โดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) (อิภินันท์ จันตะณี. 2550 : 81) ดังต่อไปนี้

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

โดยที่  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง  
 $N$  = จำนวนประชากรทั้งหมด  
 $e$  = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (0.6)

สำหรับการคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานะเป็นเจ้าหน้าที่สายการบินที่มาใช้บริการการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สามารถแสดงค่าได้ดังนี้



$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{6,804}{1+6,804 (0.06)^2} \\ &= \frac{6,804}{1+ 24.49} \\ n &= 267 \text{ คน} \end{aligned}$$

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานะเป็นเจ้าหน้าที่สายการบินที่มาใช้บริการการจัดสรร  
เคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่คำนวณได้ มีเท่ากับ 267 คน

3. การสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การสุ่มแบบเจาะจง  
(Purposive sampling) โดยการเก็บข้อมูลจากพนักงานสายการบินที่ทำหน้าที่ตรวจบัตรโดยสาร  
ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจำนวน 267 คน

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัยวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ประเภทเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม  
(Questionnaire) สำหรับเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่สายการบินที่ทำการตรวจบัตรโดยสาร
2. วิธีการสร้างแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้
  - 2.1 ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี แนวคิดหลักการและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็น  
แนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัย
  - 2.2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามตรวจสอบรายการ (Check list) แบบสอบถาม  
มาตรฐานประมาณค่า (Rating scale) และแบบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
  - 2.3 นำแบบสอบถามที่สร้างเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิง  
โครงสร้างของเนื้อหาและภาษาที่ใช้แล้วนำมาปรับปรุง
  - 2.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและมีข้อเสนอแนะ  
จึงนำมาปรับปรุงให้สมบูรณ์



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

3. ลักษณะแบบสอบถาม สำหรับเจ้าหน้าที่สายการบินที่มาใช้บริการการจัดสรร  
เคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้สร้าง  
แบบสอบถามภายใต้กรอบแนวคิด (Conceptual framework) โดยกำหนดเป็นคำถามปลายปิด  
3 ตอน (Closed-ended question) และคำถามปลายเปิด 1 ตอน (Open-ended question) ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามตรวจสอบรายการ (Check list) ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัย  
ส่วนบุคคล ของเจ้าหน้าที่สายการบินที่ทำการตรวจบัตรโดยสาร จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามตรวจสอบรายการ (Check list) ศึกษาข้อมูลการจัดสรร  
เคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ใช้สอบถามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่  
สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจำนวน 5 ข้อ

โดยแบบสอบถามจะมีลักษณะการให้คะแนนมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามวิธีการ  
ของลิเคิร์ต (Likert) ดังนี้

มีความคิดเห็นหรือเห็นด้วยในระดับมากที่สุด	=	5	คะแนน
มีความคิดเห็นหรือเห็นด้วยในระดับมาก	=	4	คะแนน
มีความคิดเห็นหรือเห็นด้วยในระดับปานกลาง	=	3	คะแนน
มีความคิดเห็นหรือเห็นด้วยในระดับน้อย	=	2	คะแนน
มีความคิดเห็นหรือเห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด	=	1	คะแนน

เมื่อรวบรวมข้อมูลแล้วนำคะแนนมาพิจารณาระดับความคิดเห็น ซึ่งมีเกณฑ์ในการ  
พิจารณา (ลิวัน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2543 : 156-157) ดังนี้

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

ซึ่งทำให้ได้เกณฑ์ในการแปลความหมาย ดังนี้



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ค่าเฉลี่ย	4.20-5.00	ระดับความคิดเห็นหรือเห็นด้วยมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.40-4.19	ระดับความคิดเห็นหรือเห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ย	2.60-3.39	ระดับความคิดเห็นหรือเห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.80-2.59	ระดับความคิดเห็นหรือเห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00-1.79	ระดับความคิดเห็นหรือเห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open ended) เพื่อให้เจ้าหน้าที่สายการบินเสนอความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 1 ข้อ

### การทดลองใช้เครื่องมือ (Try Out)

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาในการวิจัยไปทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ดังนี้คือ

1. การหาความเที่ยงตรง หลังจากอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแนะนำแก้ไขแล้ว นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงตามโครงสร้างและเนื้อหาในคำถามแต่ละข้อหลังจากนั้นนำมาแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
2. นำแบบสอบถามที่ได้ให้ผู้ทรงคุณวุฒิปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านคือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปราณี ต้นประยูร รองศาสตราจารย์ลำยอง ปลั่งกลาง และ ดร.ปฐมพงศ์ สุขเลิศ ตรวจสอบความเที่ยงตรง และความเหมาะสมของเนื้อหาเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้มีความเหมาะสม
3. การหาความเชื่อมั่น โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทำการทดลองใช้กับเจ้าหน้าที่สายการบิน จำนวน 30 ชุด ที่ไม่ใช่ตัวอย่างที่จะใช้เก็บจริง เพื่อนำมาทดลองหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยคำนวณหาความเชื่อมั่นค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) เท่ากับ 0.7241 แล้วนำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบแล้วไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

$$\text{สูตร} \quad \alpha = \frac{n}{(n-1)} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

$\alpha$  = ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

n = จำนวนข้อของคำถาม

$\sum S_i^2$  = ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อคำถาม

$S_t^2$  = ความแปรปรวนของคะแนนรวม



### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ด้วยตนเองส่วนหนึ่งและขอความร่วมมือจากพนักงานที่ทำหน้าที่จัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ช่วยแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำการแจกแบบสอบถาม ณ ที่ทำการสายการบินและบริเวณเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสารขาออก ชั้น 4

### การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และใช้สถิติ ดังต่อไปนี้

1. ค่าความถี่และค่าร้อยละ (Frequency percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สายการบินที่ทำการตรวจบัตรโดยสาร และตอนที่ 2 ข้อมูลการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร

2. ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation : S.D.) ใช้ในการอธิบายข้อมูลความคิดเห็นตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร

3. การทดสอบสมมติฐานด้วย t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มี 2 กลุ่ม กับระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร

4. การทดสอบสมมติฐานด้วย One-way ANOVA: F – test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สายการบิน และข้อมูลการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป กับระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ซึ่งหากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า มีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะใช้วิธีเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least-significant different)

5. การทดสอบความเป็นอิสระต่อกันด้วยไคสแควร์ (Chi-squared :  $\chi^2$ ) และค่า Cramer's V ซึ่งเป็นการวัดความเข้มของความสัมพันธ์ทางสถิติโดย

- ค่า V = 0 = ตัวแปร 2 ตัว ไม่มีความสัมพันธ์กัน
- ค่า V=0.01-0.25 = ตัวแปร 2 ตัว มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
- ค่า V=0.26-0.55 = ตัวแปร 2 ตัว มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
- ค่า V= 0.56-0.75 = ตัวแปร 2 ตัว มีความสัมพันธ์กันสูง



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

47

ค่า  $V = 0.76 - 0.99$  = ตัวแปร 2 ตัว มีความสัมพันธ์กันสูงมาก

ค่า  $V = 1$  = ตัวแปร 2 ตัว มีความสัมพันธ์กันอย่างสมบูรณ์

เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สายการบินกับข้อมูลการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ถ้าผลการทดสอบมีค่าน้อยกว่า .05 หมายความว่าปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สายการบินมีความสัมพันธ์กับข้อมูลการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ถ้าค่านัยสำคัญทางสถิติมากกว่า .05 หมายความว่าปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สายการบินไม่มีความสัมพันธ์กับข้อมูลการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร