

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง "พฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานสำรองที่นั่งและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของพนักงานสำรองที่นั่ง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)" เป็น การวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) แบบวัดครั้งเดียว (One-Shot Study) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือ เพื่อศึกษารูปแบบและลักษณะพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานโดยมีความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ อายุ ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงานและทัศนคติของพนักงานกองสำรองที่นั่งและศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีองค์ประกอบในด้าน เพศ อายุ การศึกษา รายได้ และทัศนคติต่อพนักงานการบินไทย โดยนำมาหาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่งในการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้โดยสาร

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัยเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวข้างต้น โดยมีรายละเอียดในเรื่องประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การทดสอบเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล หลักเกณฑ์การให้คะแนน การวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

ประชากร

ประชากรเป้าหมายสำหรับการวิจัยครั้งนี้ มี 2 กลุ่มคือ

1. พนักงานกองสำรองที่นั่ง บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)
2. ผู้โดยสารที่ใช้บริการกองสำรองที่นั่ง บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของพนักงานกองสำรองที่นั่ง บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) มีจำนวนทั้งสิ้น 153 คน แบ่งเป็นชาย 44 คน หญิง 109 คน แต่จะมีพนักงานกองสำรองที่นั่งที่ติดต่อกับผู้โดยสารเพียงจำนวน 140 คน ชาย 44 คน และหญิง 96 คน ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างของพนักงานกองสำรองที่นั่งจึงมีจำนวนทั้งสิ้น 140 คน แต่จากการเก็บข้อมูลจริงกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 130 คน

จำนวนโทรศัพท์ที่พนักงานกองสำรองที่นั่งสามารถรับสายผู้ใช้บริการโทรศัพท์ที่ติดต่อเข้ามาใช้บริการของกองสำรองที่นั่งในปี พ.ศ. 2542 มีจำนวนทั้งสิ้น 2,349,332 สาย เฉลี่ยแล้วใน 1 วันจะมีโทรศัพท์ที่พนักงานกองสำรองที่นั่งรับได้ประมาณ 6,500 สาย และเพื่อให้ได้ขนาดของกลุ่ม

ตัวอย่างที่ต้องการระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ผู้วิจัยจึงใช้ตารางสุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (1960 : 727) ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยในครั้งนี้เป็นจำนวน 400 ราย

วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ในการสุ่มตัวอย่างของผู้โดยสารนั้น เนื่องจากการสำรวจที่นิ่งของผู้ใช้บริการจะเกิดขึ้น โดยมีการติดต่อสื่อสารกับผู้โดยสารผ่านสื่อโทรศัพท์ ฉะนั้นการให้ผู้โดยสารตอบแบบสอบถาม ได้ จำต้องอาศัยการประสานงานกับหน่วยงานอื่น คือ สถานที่จำหน่ายบัตรโดยสารการบินไทย ซึ่งมีทั้งหมด 6 แห่งด้วยกัน คือ สถานที่จำหน่ายบัตรโดยสารสำนักงานวิภาวดี สำนักงานสีลม สำนักงานหลานหลวง สำนักงานโรงแรมเอเชีย สำนักงานโรงแรมแกรนด์ ไฮน่า และสำนักงานอาคารผู้โดยสารภายในประเทศ

จากสถานที่จำหน่ายบัตรโดยสารทั้ง 6 แห่ง ผู้วิจัยได้ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) มา 3 แห่ง คือ ที่สำนักงานวิภาวดี สำนักงานสีลม และสำนักงานหลานหลวง สำนักงานทั้งสามแห่งนี้มีผู้โดยสารที่มาติดต่อจำนวนมากและหลากหลายกลุ่ม โดยผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามไปให้ผู้โดยสารตอบยังสถานที่จำหน่ายบัตรโดยสารทั้ง 3 แห่ง โดยจะสุ่มผู้โดยสารที่มาออกบัตร โดยวิธี สุ่มอย่างมีระบบ (Systematic Random Sampling) อีกครั้งหนึ่ง กล่าวคือ ผู้โดยสารที่นำบัตรคิวในการออกบัตรโดยสาร ทุก ๆ คิวที่ 5 10 15 20 จะเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้โดยสารนั้นจะต้องนำรหัสจองที่ได้จากการสำรวจที่นิ่ง หรือ ได้ใช้บริการสำรวจที่นิ่งจากกองสำรวจที่นิ่ง บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยจะทำการสุ่มสำนักงานละ 135 คน รวมเป็น 400 คน ซึ่งจะดำเนินการทำช่วงเดือน มกราคม - กุมภาพันธ์ 2543

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ สามารถแจกแจงตามสมมติฐานได้ดังนี้

- ข้อมูลเชิงบรรยายถึงรูปแบบและพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรวจที่นิ่งในการให้บริการ

สมมติฐานที่ 1 ทักษะคติพนักงานกองสำรวจที่นิ่งที่มีต่องานบริการและต่อผู้โดยสาร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรวจที่นิ่งที่มีต่อผู้โดยสาร

ตัวแปรอิสระ ทักษะคติของพนักงานกองสำรวจที่นิ่งที่มีต่องานบริการและผู้โดยสาร

ตัวแปรตาม พฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรวจที่นิ่งต่อผู้โดยสาร

สมมติฐานที่ 2 พนักงานกองสำรวจที่นิ่งที่มีความแตกต่างกันด้านเพศ อายุ ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงาน จะมีทัศนคติและพฤติกรรมการสื่อสารแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ เพศ อายุ ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงานของพนักงานกอง
สำรองที่หนึ่ง

ตัวแปรตาม ทักษะคิดและพฤติกรรมกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่หนึ่ง

สมมติฐานที่ 3 ผู้โดยสารที่มีเพศ อายุ การศึกษา รายได้ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการของ พนักงานกองสำรองที่หนึ่งต่างกัน

ตัวแปรอิสระ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ ของผู้โดยสาร

ตัวแปรตาม ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรอง

ที่หนึ่ง

สมมติฐานที่ 4 ทักษะคิดของผู้โดยสารต่อพนักงาน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความ
สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้โดยสาร ต่อการให้บริการของพนักงานกอง
สำรองที่หนึ่ง

ตัวแปรอิสระ ทักษะคิดของผู้โดยสารต่อพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

ตัวแปรตาม ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรอง

ที่หนึ่ง

สมมติฐานที่ 5 ความพึงพอใจของผู้โดยสาร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการสื่อสารของ
พนักงานกองสำรองที่หนึ่ง

ตัวแปรอิสระ พฤติกรรมกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่หนึ่ง

ตัวแปรตาม ความพึงพอใจของผู้โดยสาร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น
โดยศึกษาค้นคว้าจากเอกสารอ้างอิง การสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ โดยมีแบบสอบถามที่สร้างขึ้น
2 ชุด ซึ่งแต่ละชุดมีเนื้อหาที่แบ่งออกได้ดังนี้ คือ

แบบสอบถามชุดที่ 1 สำหรับพนักงานกองสำรองที่หนึ่ง แบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ
ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการสื่อสารของพนักงานในการให้บริการ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับทักษะคิดของพนักงานต่องานและต่อผู้โดยสาร

อนึ่งในการเก็บข้อมูลของพนักงาน ผู้วิจัยตระหนักว่าน่าจะมีการเก็บข้อมูลเพิ่มเติม
ด้านพฤติกรรมกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่หนึ่ง ผู้วิจัยจึงได้ทำการอัดเทปการทำงานของ
พนักงานใน 1 อาทิตย์ โดยทำการสุ่มตามช่วงเวลาวันละ 2 ชั่วโมง โดยวันจันทร์เป็นเวลา 08.00

- 10.00 น. วันอังคาร 10.00 – 12.00 น. วันพุธ 12.00 – 14.00 น. วันพฤหัสบดี 14.00 – 16.00 น. วันศุกร์ 16.00 – 18.00 น. โดยนำเสียงที่ได้จากการอัดเทปมาให้คะแนนตามหลักเกณฑ์การใช้บริการทางโทรศัพท์

แบบสอบถามชุดที่ 2 สำหรับผู้โดยสาร แบ่งออกเป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการใช้บริการกองสำรองที่นั่ง

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงาน

ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับทัศนคติของผู้โดยสาร ต่อพนักงานการบินไทย

2. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

2.1 ศึกษาค้นคว้า เอกสาร วารสาร หนังสือและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในพฤติกรรมการสื่อสาร

2.2 สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ชุด

แบบสอบถามชุดที่ 1 ของพนักงานกองสำรองที่นั่ง

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) เพื่อสอบถามในเรื่องเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่งในการให้บริการ สร้างขึ้นตามวิธีการของ Rensis Likert

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานกองสำรองที่นั่ง สร้างขึ้นตามวิธีการของ Rensis Likert

แบบสอบถามชุดที่ 2 ของผู้โดยสารเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) เพื่อสอบถามในเรื่องเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้บริการของผู้โดยสารต่อกองสำรองที่นั่ง เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่ง สร้างขึ้นตามแบบวิธีการของ Rensis Likert

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของผู้โดยสารต่อพนักงานบริษัทการบินไทย สร้างขึ้นตามแบบวิธีการของ Rensis Likert

หลักเกณฑ์การให้คะแนน

แบบสอบถามชุดที่ 1 ตอนที่ 2 ผู้วิจัยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม โดยในแต่ละข้อความจะมี 5 คำตอบให้เลือก คือ ทุกครั้ง บ่อย ๆ เป็นบางครั้ง นาน ๆ ครั้ง ไม่เคยเลย และ ในการกำหนดน้ำหนักคำตอบแต่ละข้อ จะมีค่าคะแนนดังนี้ คือ

ทุกครั้ง	5	คะแนน
บ่อย ๆ	4	คะแนน
เป็นบางครั้ง	3	คะแนน
นาน ๆ ครั้ง	2	คะแนน
ไม่เคยเลย	1	คะแนน

สำหรับเกณฑ์การแปลความหมายพฤติกรรมสื่อสารของพนักงานสำรองที่นั่ง จะเฉลี่ยค่าดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	เกณฑ์การแปลความหมาย
0.00 – 1.50	พฤติกรรมสื่อสารของพนักงานต้องปรับปรุงอย่างมาก
1.51 – 2.50	พฤติกรรมสื่อสารของพนักงานต้องปรับปรุง
2.51 – 3.50	พฤติกรรมสื่อสารของพนักงานพอใช้ได้
3.51 – 4.50	พฤติกรรมสื่อสารของพนักงานดี
4.51 – 5.00	พฤติกรรมสื่อสารของพนักงานดีมาก

แบบสอบถามชุดที่ 1 ตอนที่ 3 ผู้วิจัยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม โดยในแต่ละข้อความจะมี 5 คำตอบให้เลือก คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และในการกำหนดน้ำหนักคำตอบในแต่ละครั้ง จะมีคะแนนดังนี้ คือ

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

สำหรับเกณฑ์การแปลความหมายทัศนคติของพนักงานกองสำรองที่นั่งทำงานและผู้โดยสาร จะเฉลี่ยค่าออกเป็น

คะแนนเฉลี่ย	เกณฑ์การแปลความหมาย
0.00 – 1.50	ทัศนคติของพนักงานต้องงานและต่อผู้โดยสารเป็นลบมาก
1.51 – 2.50	ทัศนคติของพนักงานต้องงานและต่อผู้โดยสารเป็นลบ
2.51 – 3.50	ทัศนคติของพนักงานต้องงานและต่อผู้โดยสารเป็นกลาง
3.51 – 4.50	ทัศนคติของพนักงานต้องงานและต่อผู้โดยสารเป็นบวก
4.51 – 5.00	ทัศนคติของพนักงานต้องงานและต่อผู้โดยสารเป็นบวกมาก

แบบสอบถามชุดที่ 2 ตอนที่ 3 มีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนน คือแต่ละข้อความจะมี 5 คำตอบให้เลือก คือ พอใจมาก พอใจ เฉย ๆ ไม่พอใจ ไม่พอใจมาก และในการกำหนดน้ำหนักคำตอบแต่ละข้อ จะมีค่าคะแนนดังนี้คือ

พอใจมาก	5	คะแนน
พอใจ	4	คะแนน
เฉย ๆ	3	คะแนน
ไม่พอใจ	2	คะแนน
ไม่พอใจมาก	1	คะแนน

สำหรับเกณฑ์การแปลความหมายความพึงพอใจของผู้โดยสาร ต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่ง จะเฉลี่ยค่าออกเป็น

คะแนนเฉลี่ย	เกณฑ์การแปลความหมาย
0.00 – 1.50	มีความพึงพอใจต่ำมาก
1.51 – 2.50	มีความพึงพอใจต่ำ
2.51 – 3.50	มีความพึงพอใจปานกลาง
3.51 – 4.50	มีความพึงพอใจสูง
4.51 – 5.00	มีความพึงพอใจสูงมาก

แบบสอบถามชุดที่ 2 ตอนที่ 4 ผู้วิจัยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม โดยในแต่ละข้อความจะมี 5 คำตอบให้เลือก คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และในการกำหนดน้ำหนักคำตอบในแต่ละครั้ง จะมีคะแนนดังนี้ คือ

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

สำหรับเกณฑ์การแปลความหมายทัศนคติของผู้โดยสารต่อพนักงานบริษัทการบินไทยฯ จะเฉลี่ยค่าออกเป็น

คะแนนเฉลี่ย	เกณฑ์การแปลความหมาย
0.00 – 1.50	ทัศนคติของผู้โดยสารต่อพนักงานการบินไทยเป็นลบมาก
1.51 – 2.50	ทัศนคติของผู้โดยสารต่อพนักงานการบินไทยเป็นลบ
2.51 – 3.50	ทัศนคติของผู้โดยสารต่อพนักงานการบินไทยเป็นกลาง
3.51 – 4.50	ทัศนคติของผู้โดยสารต่อพนักงานการบินไทยเป็นบวก
4.51 – 5.00	ทัศนคติของผู้โดยสารต่อพนักงานการบินไทยเป็นบวกมาก

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ในเรื่องทัศนคติของพนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีต่องานบริการและต่อผู้โดยสาร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีต่อผู้โดยสาร และเรื่องความพึงพอใจของผู้โดยสารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่ง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	เกณฑ์การแปลความหมาย
0.00 – 0.20	ค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมาก
0.21 – 0.40	ค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ
0.41 – 0.60	ค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง
0.61 – 0.80	ค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง
0.81 – 1.00	ค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงมาก

การทดสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งได้ทำการทดสอบ ความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ได้ดังนี้

1. การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity)

เมื่อสร้างแบบสอบถามชุดแรกแล้ว นำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบ เพื่อหาข้อบกพร่อง และปรับปรุงคำถาม ซึ่งเป็นขั้นตอนการตรวจสอบความเข้าใจตามเนื้อหา (Content Validity) ก่อนนำออกไปทดลองใช้ (Pre-test) กับพนักงานกองสำรองที่นั่งที่จังหวัดพิษณุโลกและที่จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 25 ชุด และสำหรับผู้โดยสารจำนวน 30 ชุด เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของเนื้อหา ความยากง่ายและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ และความเป็นไปได้ของคำตอบ

2. การทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability)

เฉพาะส่วนชุดคำถามที่วัดออกมาเป็นค่าคะแนนได้แก่ พฤติกรรมการสื่อสารของพนักงาน ทักษะคติของพนักงานต้องงานและผู้โดยสาร ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการ และทัศนคติต่อผู้โดยสารต่อพนักงานการบินไทย การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อถือได้ (Reliability Coefficient) ใช้สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์ของ ครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) (วิเชียร เกตุสิงค์ : 2541) โดยนำแบบสอบถามที่นำออกไปทดลองใช้ (Pre-test) มาคำนวณด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows

ผลจากการคำนวณค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือเรื่องพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานในการให้บริการ = 0.91

ผลจากการคำนวณค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือเรื่องทัศนคติของพนักงานต้องงานและต่อผู้โดยสาร = 0.84

ผลจากการคำนวณค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือเรื่องความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของพนักงาน = 0.95

ผลจากการคำนวณค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือเรื่องทัศนคติของผู้โดยสารต่อพนักงานการบินไทย = 0.87

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยนำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ไปยังกองสำรองที่นั่ง สำนักงานหลานหลวง บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามชุดที่ 1 ไปแจกให้พนักงานกองสำรองที่นั่ง 140 คน ที่กองสำรองที่นั่ง สำนักงานหลานหลวง บริษัทการบินไทย จำกัด(มหาชน)

3. ดำเนินการแจกแบบสอบถามและเก็บแบบสอบถามด้วยตัวผู้วิจัยเอง โดยประสานงานกับเจ้าหน้าที่สถานที่จำหน่ายบัตรโดยสาร 3 ที่ สำนักงานวิภาวดี สำนักงานสีลม และสำนักงานหลานหลวง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานในการให้บริการแก่ผู้โดยสารและศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยใช้ทั้งสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

เป็นการอธิบายข้อมูลตามลักษณะต่าง ๆ ได้แก่ คุณลักษณะทางประชากร เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน พฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานในการให้บริการ ทักษะคิดของพนักงานต่องานบริการและต่อผู้โดยสาร ทักษะคิดของผู้โดยสารต่อพนักงานบริษัทการบินไทยฯ และความพึงพอใจของผู้โดยสาร ด้วยคะแนนเฉลี่ยและนำเสนอข้อมูลด้วยตารางแจกแจงความถี่

2. การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing)

2.1 การทดสอบสมมติฐานที่ 1

ทักษะคิดของพนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีต่องานบริการและต่อผู้โดยสาร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีต่อผู้โดยสาร

ตัวแปรอิสระ ทักษะคิดของพนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีต่องานบริการและ
ผู้โดยสาร

ตัวแปรตาม พฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่งต่อผู้โดยสาร
ทดสอบโดยใช้สถิติ Pearson's Product Moment Correlation

2.2 การทดสอบสมมติฐานที่ 2

พนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีความแตกต่างกันด้านเพศ อายุ ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงาน จะมีทักษะคิดและพฤติกรรมการสื่อสารแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ เพศ อายุ ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงานของ
พนักงานกองสำรองที่นั่ง

ตัวแปรตาม ทักษะคิดและพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่ง
ทดสอบโดยใช้สถิติ T-test ในตัวแปรเพศ และ ANOVA ในตัวแปรอายุ ระดับ
ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงาน

2.3 การทดสอบสมมติฐานที่ 3

ผู้โดยสารที่มีเพศ อายุ การศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่งต่างกัน

ตัวแปรอิสระ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ ของผู้โดยสาร

ตัวแปรตาม ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของพนักงาน
กองสำรองที่นั่ง

นำมาทดสอบโดยใช้ค่าสถิติ ANOVA

2.4 การทดสอบสมมติฐานที่ 4

ทัศนคติของผู้โดยสารต่อพนักงานบริษัทการบินไทย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่งจากตัวแปรอิสระ ทัศนคติของผู้โดยสาร ต่อพนักงานบริษัทการบินไทยฯ

ตัวแปรอิสระ ทัศนคติของผู้โดยสารต่อพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ตัวแปรตาม ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่ง

ทดสอบโดยใช้ค่าสถิติ Pearson's Product Moment Correlation

2.5 การทดสอบสมมติฐานที่ 5

ความพึงพอใจของผู้โดยสาร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่ง

ตัวแปรอิสระ พฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่ง

ตัวแปรตาม ความพึงพอใจของผู้โดยสาร

ทดสอบโดยใช้ค่าสถิติ Pearson's Product Moment Correlation

การประมวลผลข้อมูล

ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป ดังนี้

1. ให้คะแนนและทำการลงรหัส (Coding) ในแบบสอบถาม
2. จัดทำคู่มือลงรหัส (Coding Form) บันทึกรายชื่อและประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences for Windows) เพื่อคำนวณหาค่าสถิติที่ต้องการ
3. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ป้อนเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ จากข้อมูลที่พิมพ์ออกมา (Print Out) เพื่อตรวจสอบหาข้อผิดพลาดในการลงรหัส หรือบันทึกข้อมูล หลังจากนั้น จึงจัดทำ ตารางวิเคราะห์ทางสถิติ
4. แปลความหมายของข้อมูลที่ได้ประมวลผลเรียบร้อยแล้ว เพื่อจัดทำรายงานและสรุปผล