

วิธีดำเนินการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการและการใช้ข้อสนเทศของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด เกี่ยวกับสาขาวิชา ภาษาและรูปแบบของข้อสนเทศ ตลอดจนแหล่งข้อสนเทศที่ใช้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด ใน พ.ศ. 2528 ซึ่งแบ่งเป็น 4 ระดับ ได้แก่ แอร์โฮสเตรสและแอร์สจ๊วต หัวหน้างานประจำเที่ยวบิน ครูผู้ฝึก และผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน ในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยได้คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างประชากรร้อยละ 10 ของประชากรระดับตำแหน่งแอร์โฮสเตรสและแอร์สจ๊วต รวม 125 คน และใช้ประชากรทั้งหมดของระดับตำแหน่งหัวหน้างานประจำเที่ยวบิน คือ 102 คน ครูผู้ฝึก 20 คน และผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน 38 คน ทั้งนี้เพราะจำนวนประชากรในระดับตำแหน่งดังกล่าวมีปริมาณน้อย และเพื่อให้ข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างนี้มีความถูกต้องสมบูรณ์

สำหรับการแจกแบบสอบถามแก่ตำแหน่งแอร์โฮสเตรสและแอร์สจ๊วต ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบการเลือกอย่างมีระบบจากตำแหน่งนี้ กล่าวคือ จะเลือกจากทุก ๆ ลำดับที่ 10 ของรายชื่อแอร์โฮสเตรสและแอร์สจ๊วตซึ่งเรียงตามลำดับหมายเลขประจำตัว (Personnel Number) ได้ตัวอย่างประชากรรวม 125 คน คิดเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้แจกไปทั้งสิ้น 285 ชุด ดังปรากฏในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างประชากรจำแนกตามระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่ง	จำนวนพนักงานต้อนรับ ฯ	กลุ่มตัวอย่าง
แอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วต	1,254	125
หัวหน้างานประจำเที่ยวบิน	102	102
ครูผู้ฝึก	20	20
ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน	38	38
รวม	1,414	285

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลงานวิจัยครั้งนี้ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถาม 3 ข้อ คือ ตำแหน่งงานในปัจจุบัน จำนวนปีที่ทำงาน และวุฒิการศึกษาสูงสุด

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความต้องการและการใช้ข้อเสนอแนะ ประกอบด้วยคำถาม 4 ข้อ คือ

1. ความต้องการและการใช้ข้อเสนอแนะ ตลอดจนวัตถุประสงค์ในการใช้เกี่ยวกับสาขาวิชาของข้อเสนอแนะในขั้นพื้นฐานและขั้นพัฒนาทางการบิน และสาขาวิชาอื่น ๆ (นอกเหนือจากทางด้านการบิน)

2. ภาษาของข้อเสนอแนะที่ต้องการและที่ใช้จริง

3. รูปแบบของข้อเสนอแนะที่ต้องการและที่ใช้จริง

4. แหล่งข้อเสนอแนะที่ใช้ในปัจจุบัน

เมื่อสร้างแบบสอบถามแล้วเสร็จ ผู้วิจัยได้นำไปทดสอบเบื้องต้นกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำนวน 10 คน ที่ได้มาเข้ารับการฝึกอบรมทบทวนเกี่ยวกับเรื่องความปลอดภัยบนเครื่องบิน (Emergency) โดยไม่จำกัดจำนวนตัวอย่างประชากร

จากการทดสอบแบบสอบถาม พบว่ามีข้อบกพร่องบางประการซึ่งผู้วิจัยได้แก้ไขดังต่อไปนี้คือ

1. เกี่ยวกับวุฒิการศึกษาสูงสุด จากแบบสอบถามกำหนดคำตอบไว้ 5 ข้อคือ ม.ศ.5 หรือ ม.6 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ปริญญาโทหรือเทียบเท่า และสูงกว่าระดับปริญญาโทขึ้นไป ปรากฏว่าผู้ตอบแบบสอบถามเขียนระบุว่าจบการศึกษาสูงกว่าม.ศ.5 หรือ ม.6 แต่ต่ำกว่าอนุปริญญา ผู้วิจัยจึงได้เพิ่มคำตอบวุฒิการศึกษาสูงสุดดังกล่าวขึ้น

2. เกี่ยวกับรูปแบบของข้อสนทนาที่เผยแพร่ในรูปวัสดุตีพิมพ์ เดิมแบบสอบถามได้อธิบายความหมายของรูปแบบข้อสนทนาไว้ทุกประเภท โดยอธิบายต่อท้ายศัพท์ภาษาอังกฤษของคำนั้น ๆ ปรากฏว่าผู้ตอบแบบสอบถามเขียนชี้แจงว่ามีรูปแบบข้อสนทนาหลายประเภทที่ผู้ตอบทราบดีว่าหมายถึงอะไร ควรอธิบายเพิ่มเติมเฉพาะรูปแบบที่แม้เห็นคำศัพท์ภาษาอังกฤษกำกับแล้วผู้ตอบก็ยังไม่เข้าใจ เช่นบรรณานุกรม วรรณคดี สารสังเขป สารานุกรม พร้อมกันนั้นก็ควรนำคำอธิบายศัพท์นั้นมาทำเป็นเชิงอรรถแทนการเขียนอธิบายต่อท้ายคำนั้น ๆ ทั้งนี้เพื่อให้แบบสอบถามมีความกระชับและไม่ยุ่งยาก ผู้วิจัยจึงได้ทำการแก้ไขแบบสอบถามโดยตัดคำอธิบายความหมายของรูปแบบข้อสนทนาที่ผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักดีออก ส่วนรูปแบบข้อสนทนาที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เข้าใจก็ยังคงความหมายไว้เพียงแต่ นำความหมายเหล่านั้นมาทำเป็นเชิงอรรถกำกับไว้ท้ายหน้าเท่านั้น

หลังจากได้ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจึงได้สร้างแบบสอบถามที่สมบูรณ์ขึ้น และนำแบบสอบถามนั้นไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างประชากรที่กำหนดไว้รวม 285 คน (โปรดดูรายละเอียดของแบบสอบถามในภาคผนวก)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามด้วยตนเองแก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำนวน 285 คน ในระหว่างเดือนตุลาคม-เดือนธันวาคม พ.ศ.2529 ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 178 ชุดหรือคิดเป็นร้อยละ 62.46

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทั้งหมดมาวิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$$\text{การหาค่าร้อยละจะใช้สูตร } P = \frac{f}{N} \times 100$$

$$P = \text{ค่าร้อยละ}$$

$$f = \text{จำนวนคนที่ตอบข้อนั้น ๆ}$$

N = จำนวนผู้ตอบทั้งหมด

การหาค่าเฉลี่ยจะใช้สูตร $\bar{x} = \frac{\sum fx}{N}$

\bar{x} = มัชฌิมเลขคณิตของคำตอบแต่ละข้อ

f = ความถี่ของจำนวนผู้ตอบแต่ละระดับ

x = ค่าน้ำหนักคะแนนประจำระดับ

N = จำนวนผู้ตอบทั้งหมด

สำหรับค่าเฉลี่ยที่ได้จากการประมวลผล เนื่องจากแบบสอบถามมีการประเมินค่าโดยแบ่งเป็น 4 ระดับ คือ มาก ปานกลาง น้อย และ ไม่ต้องการหรือไม่เคยใช้ ดังนั้นจะกำหนดให้

3.50-4.00 = มาก

2.50-3.49 = ปานกลาง

1.50-2.49 = น้อย

1.00-1.49 = ไม่ต้องการหรือไม่เคยใช้

การหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อทราบการกระจายของข้อมูล จะใช้สูตร

$$S.D = \sqrt{\frac{\sum fx^2}{N} - \left[\frac{\sum fx}{N}\right]^2}$$

S.D = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

f = ความถี่ของจำนวนผู้ตอบแต่ละระดับ

x = ค่าน้ำหนักคะแนนประจำระดับ

N = จำนวนผู้ตอบทั้งหมด

สำหรับการจัดอันดับการใช้แหล่งข้อสนเทศ จะใช้วิธีการให้คะแนนแต่ละอันดับโดยกำหนดให้

อันดับที่ 1 = 7 คะแนน อันดับที่ 2 = 6 คะแนน อันดับที่ 3 = 5 คะแนน

อันดับที่ 4 = 4 คะแนน อันดับที่ 5 = 3 คะแนน อันดับที่ 6 = 2 คะแนน

อันดับที่ 7 = 1 คะแนน

จากนั้นจึงหาอันดับคะแนนของแต่ละแหล่งข้อมูลแต่ละแห่ง โดยนำจำนวนผู้ตอบในแต่ละอันดับคูณด้วยคะแนนของอันดับนั้น ๆ แหล่งข้อมูลใดที่มีผลรวมของคะแนนการจัดอันดับเป็นจำนวนสูงสุดจะหมายถึงแหล่งที่มีการใช้มากเป็นอันดับ 1 และแหล่งข้อมูลใดที่มีคะแนนการจัดอันดับต่ำสุด จะหมายถึงแหล่งที่มีการใช้น้อยเป็นอันดับ 7

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะได้กล่าวในบทต่อไป