

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลนำไปวิเคราะห์ทดสอบสมมติฐานของการวิจัย และสรุปอ้างอิงผลจากข้อมูลกลุ่มตัวอย่างไปยังประชากร โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน : ผู้ปฏิบัติหน้าที่เฉพาะในภูมิภาคเอเชีย และภายในประเทศมีจำนวน 1374 คน ซึ่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในแต่ละเที่ยวบินต้องปฏิบัติหน้าที่ ตามที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

2. หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน : ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในเฉพาะภูมิภาคเอเชีย และภายในประเทศ(AP:Group.II) จำนวน 190 คน

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง : กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1.กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน :ขนาดของกลุ่มตัวอย่างนี้ใช้วิธีคำนวณตามสูตร

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

ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างจะมีจำนวนเท่ากับ 309 คน โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 95 % และกำหนดความผิดพลาดที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ไม่เกิน 5%(วิเชียร เกตุสิงห์,2537:27-29) แต่การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการเก็บกลุ่มตัวอย่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำนวน400 คน

2. กลุ่มหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน :ขนาดของกลุ่มตัวอย่างนี้ใช้สูตรเดียวกับกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่1 ซึ่งกำหนดระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% และกำหนดความผิดพลาดที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ไม่เกิน 5% ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างจะมีจำนวนเท่ากับ 130 คน

วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยขอความร่วมมือจากหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นผู้ช่วยในการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง และเมื่อได้ครบตามจำนวนที่ต้องการ จึงนำแบบสอบถามกลับมาวิเคราะห์ตามกระบวนการทางสถิติ

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย (Variables) : ตามสมมติฐานการวิจัยจะแบ่งประเภทตัวแปร ดังนี้

1. ปัจจัยทางประชากรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

1.1 ตัวแปรอิสระ คือ เพศ

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

1.2 ตัวแปรอิสระ คือ อายุ

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

1.3 ตัวแปรอิสระ คือ ระดับการศึกษา

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

1.4 ตัวแปรอิสระ คือ ระยะเวลาทำงาน

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

2. ปัจจัยทางประชากรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

2.1 ตัวแปรอิสระ คือ เพศ

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

2.2 ตัวแปรอิสระ คือ อายุ

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

2.3 ตัวแปรอิสระ คือ ระดับการศึกษา

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

2.4 ตัวแปรอิสระ คือ ระยะเวลาทำงาน

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

7.2 ตัวแปรอิสระ คือ อายุ

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

7.3 ตัวแปรอิสระ คือ ระดับการศึกษา

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

7.4 ตัวแปรอิสระ คือ ระยะเวลาทำงาน

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

8. พฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ตัวแปรอิสระ คือ พฤติกรรมการสื่อสารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

9. พฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ตัวแปรอิสระ คือ พฤติกรรมการสื่อสารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

10. ความพึงพอใจในการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ตัวแปรอิสระ คือ ความพึงพอใจในการสื่อสาร ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย: การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดเครื่องมือโดยมีลักษณะเพื่อใช้ประกอบการสำรวจดังนี้

ลักษณะของเครื่องมือ (แบบสอบถามชุดที่ 1) : สำหรับกลุ่มตัวอย่างของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม มีทั้งหมด 4 ตอนคือ

ตอนที่1. แบบสอบถามเกี่ยวกับ พฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ตอนที่2. แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

- ตอนที่3. ข้อเสนอแนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการติดต่อสื่อสารและการทำงานร่วมกับหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
- ตอนที่4. แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยทางประชากรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และระยะเวลาการทำงาน

ลักษณะของเครื่องมือ (แบบสอบถามชุดที่ 2):สำหรับกลุ่มตัวอย่างของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม มีทั้งหมด 4 ตอนคือ

- ตอนที่1. แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
- ตอนที่2. แบบสอบถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
- ตอนที่3. ข้อเสนอแนะของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการสื่อสารและการทำงานร่วมกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
- ตอนที่4. แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยทางประชากรของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และระยะเวลาการทำงาน

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาค้นคว้าจาก เอกสาร วารสาร หนังสือ และงานวิจัย รวมทั้งการสังเกตจากการปฏิบัติงานจริง ที่เกี่ยวกับรูปแบบพฤติกรรมการสื่อสาร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยโดยแบ่งออกเป็น 2 ชุด

- ชุดที่1.ตอนที่1.**แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสร้างขึ้นตามวิธีการของ Rensis Likert
- ตอนที่2.แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นแบบเลือกตอบ
- ตอนที่3.ข้อเสนอแนะในการสื่อสารและการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีกับหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยแสดงความคิดเห็น
- ตอนที่4.แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยทางประชากรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นแบบเลือกตอบ

หมายเหตุ. ในการตอบแบบสอบถาม ผู้ได้รับแบบสอบถามจะต้องเลือก และนึกถึงพฤติกรรม การสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เคยมาปฏิบัติหน้าที่ร่วมกันภายในระยะเวลา 3 เดือนเพียง 1 ท่าน (ทั้งนี้ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ เพื่อต้องการศึกษาพฤติกรรมที่เป็นจริง ไม่ใช่พฤติกรรมที่ควรจะเป็น ดังนั้นการกำหนดระยะเวลาภายใน 3 เดือนจึงเป็นการกำหนดขอบเขตให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้นึกถึงพฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ถูกสังเกตเพียงคนเดียวคนใดเท่านั้น)) จากนั้นให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบทั้ง 3 ช่อง โดยช่องที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับความถี่พฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่สังเกตเห็น ช่องที่ 2 เป็นคำตอบเกี่ยวกับความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้ตอบแบบสอบถาม และช่องที่ 3 เป็นคำตอบเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ชุดที่ 2. ตอนที่ 1. แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สร้างขึ้นโดยอาศัยแนวคิดของ Rensis Likert เป็นแบบเลือกตอบ ประกอบด้วย 3 ช่องคำถาม

ตอนที่ 2. แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 3. ข้อเสนอแนะในการสื่อสารและการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยแสดงความคิดเห็น

ตอนที่ 4. แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยทางประชากรของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นแบบเลือกตอบ

หมายเหตุ. ในการตอบแบบสอบถาม ผู้ได้รับแบบสอบถามจะต้องเลือก และนึกถึงพฤติกรรม การสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เคยมาปฏิบัติหน้าที่ร่วมกันภายในระยะเวลา 3 เดือนเพียง 1 ท่าน (ทั้งนี้ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ เพื่อต้องการศึกษาพฤติกรรมที่เป็นจริง ไม่ใช่พฤติกรรมที่ควรจะเป็น ดังนั้นการกำหนดระยะเวลาภายใน 3 เดือนจึงเป็นการกำหนดขอบเขตให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้นึกถึงพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ถูกสังเกตเพียงคนเดียวคนใดเท่านั้น เป็นอย่างไร) จากนั้นให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบทั้ง 3 ช่อง โดยช่องที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับความถี่พฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่สังเกตเห็น ช่องที่ 2 เป็นคำตอบเกี่ยวกับความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้ตอบ

แบบสอบถาม และช่องที่ 3 เป็นคำตอบเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

เกณฑ์ในการให้คะแนน

คำถามในแบบสอบถามชุดที่ 1. ตอนที่ 1. และแบบสอบถามชุดที่ 2. ตอนที่ 1.

:แบบสอบถามทั้ง 2 ชุดจะมี 3 ช่องคำถาม และในแต่ละช่องคำถามจะมี 5 คำตอบให้เลือก ในช่องที่ 1 ให้เลือกตอบระดับความถี่ของพฤติกรรมที่ปรากฏขึ้น โดยมีเกณฑ์ในการให้ค่าคะแนนคือ บ่อยที่สุด = 5 / บ่อย = 4 / ปานกลาง = 3 / ไม่บ่อย = 2 / ไม่เลย = 1 และ สำหรับช่องที่ 2 และ 3 ในแบบสอบถามแต่ละชุด ให้เลือกตอบระดับของความพึงพอใจในการสื่อสาร และในการทำงานตามลำดับ โดยมีเกณฑ์ในการให้ค่าคะแนนคือ พพอใจที่สุด = 5 คะแนน / พพอใจ = 4 คะแนน / เฉยๆ = 3 คะแนน / ไม่พอใจ = 2 คะแนน / ไม่พอใจเลย = 1 คะแนน

สำหรับค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีเกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายความว่า น้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายความว่า น้อย

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายความว่า ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายความว่า มาก

ค่าเฉลี่ย 4.51 ขึ้นไป หมายความว่า มากที่สุด

สำหรับคำถามในแบบสอบถามชุดที่ 1. ตอนที่ 2 กับ 4 และแบบสอบถามชุดที่ 2. ตอนที่ 2 กับ 4

:แบบสอบถามจะมีคำตอบให้เลือกคำตอบ เกณฑ์ในการให้คะแนนจึงคำนวณโดยอาศัยค่าร้อยละ (Percentage) จากนั้นนำมาหาค่าเฉลี่ยจากจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม

หมายเหตุ . สำหรับตอนที่ 2 และ 3 ของแบบสอบถามทั้ง 2 ชุด ผู้วิจัยนำผลที่ได้มาประกอบการพิจารณา คู่กับตอนที่ 1 ของแบบสอบถามแต่ละชุด ดังนั้นจึงไม่นำมาอภิปรายผลในบทที่ 4

การทดสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาไปทำการทดสอบ (Pretest) จำนวน 20 ชุด เพื่อนำกลับมาทดสอบหาค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ ด้วย

คอมพิวเตอร์ ซึ่งการคำนวณหาค่าความเชื่อถือได้จะคำนวณเฉพาะส่วนที่สามารถวัดหาค่ามาได้เป็นคะแนน ซึ่งปรากฏค่าความเชื่อถือได้ ดังต่อไปนี้

แบบสอบถามชุดที่ 1 (พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน) ตอนที่ 1 ของคำตอบที่ 1 เป็นการตอบคำถามของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่ได้มาจากการสังเกตพฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยมีค่าความเชื่อถือได้ดังนี้ $\text{Alpha} = 0.8132$ ช่องที่ 2 เป็นการตอบคำถามของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยมีค่าความเชื่อถือได้ดังนี้ $\text{Alpha} = 0.8158$ ช่องที่ 3 เป็นการตอบคำถามของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยมีค่าความเชื่อถือได้ดังนี้ $\text{Alpha} = 0.8316$

แบบสอบถามชุดที่ 2 (หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน) ตอนที่ 1 ของคำตอบที่ 1 เป็นการตอบคำถามของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่ได้มาจากการสังเกตพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยมีค่าความเชื่อถือได้ดังนี้ $\text{Alpha} = .6686$, ช่องที่ 2 เป็นการตอบคำถามของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยมีค่าความเชื่อถือได้ดังนี้ $\text{Alpha} = .7972$ ช่องที่ 3 เป็นการตอบคำถามของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยมีค่าความเชื่อถือได้ดังนี้ $\text{Alpha} = .8412$

หมายเหตุ คำถามส่วนที่เป็นข้อมูลจริง (Fact) จะพิจารณาแก้ไข เพื่อให้ถ้อยคำสามารถสื่อความหมายได้ชัดเจนขึ้นเท่านั้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากที่ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามแล้ว จะทำการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง และเมื่อได้แบบสอบถามครบตามที่ต้องการแล้ว จึงจะทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลทุกชุดก่อนไปลงรหัส เพื่อความสมบูรณ์ข้อมูล และการวิเคราะห์ที่ถูกต้อง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยนี้ ได้มีการกำหนดวิธีการทางสถิติเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีการคำนวณ ผ่านทางคอมพิวเตอร์ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

เพื่ออธิบายถึงลักษณะของข้อมูลอันประกอบด้วยเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน โดยการหาค่าร้อยละ, คะแนนเฉลี่ย และนำเสนอข้อมูลด้วยตารางแจกแจงความถี่

2. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

สมมติฐานข้อที่ 1 กับ 2 และ 6กับ7 เป็นการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองกลุ่ม ผู้วิจัยจึงใช้สถิติการคำนวณโดยใช้ค่า T-Test สำหรับปัจจัยประชากรในเรื่องเพศ และใช้สถิติคำนวณการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ภายหลังการวิเคราะห์ความแปรปรวน สำหรับปัจจัยทางประชากรในด้าน อายุ การศึกษา และระยะเวลาทำงาน หมายเหตุ โดยขอบเขตของความมีนัยสำคัญ ภายใต้ระดับความเชื่อมั่น 95 %

สมมติฐานข้อที่ 3/4/5/8/9/10 : เป็นการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ผู้วิจัยจึงใช้สถิติการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบ Pearson's Product Moment Correlation Coefficient เพื่อหาความสัมพันธ์ตามสมมติฐานในแต่ละข้อ

หมายเหตุ . โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลผลความหมายของความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปรไว้ดังนี้

คะแนนตั้งแต่ 0-.20	หมายความว่า มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก
คะแนนตั้งแต่ .21-.40	หมายความว่า มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
คะแนนตั้งแต่ .41-.60	หมายความว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
คะแนนตั้งแต่ .61-.80	หมายความว่า มีความสัมพันธ์ในระดับสูง
คะแนนตั้งแต่ .81ขึ้นไป	หมายความว่า มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก

การประมวลผลข้อมูล

หลังจากรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว และได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องแล้ว นำไปลงรหัส (Coding) และประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS :Statistic Package for Social Sciences ด้วยคอมพิวเตอร์ เพื่อคำนวณค่าสถิติต่างๆที่ต้องการวิจัย