

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาภาพลักษณ์และความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย ของเจ้าหน้าที่องค์กรของรัฐ และพนักงานองค์กรเอกชนที่ปฏิบัติงานในพื้นที่การทำอากาศยานกรุงเทพ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ดังนั้นจึงได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการศึกษา เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว โดยมีรายละเอียดในเรื่องประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การทดสอบเครื่องมือ การรวบรวมข้อมูล หลักเกณฑ์การให้คะแนน การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ดังต่อไปนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ กลุ่มประชากรที่เป็นเจ้าหน้าที่องค์กรของรัฐ และพนักงานองค์กรเอกชนที่ปฏิบัติงานในพื้นที่การทำอากาศยานกรุงเทพ เจ้าหน้าที่องค์กรของรัฐ ได้แก่ เจ้าหน้าที่กองตรวจคนเข้าเมือง และเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร ที่ได้รับอนุญาตให้ทำงานในพื้นที่ของการทำอากาศยานกรุงเทพ (ผู้มีทะเบียนประวัติ อยู่กับฝ่ายรักษาความปลอดภัย ของการทำอากาศยานกรุงเทพ) และพนักงานองค์กรเอกชน ได้แก่ พนักงานบริษัทสายการบิน และพนักงานบริษัท ผู้ประกอบการ ที่ได้รับอนุญาตให้ทำงานในพื้นที่ของการทำอากาศยานกรุงเทพ (ผู้มีทะเบียนประวัติ อยู่กับฝ่ายรักษาความปลอดภัย ของการทำอากาศยานกรุงเทพ) (รายงานบัตรรพ.บุคคลชนิดถาวร ระบบงานรักษาความปลอดภัย,การทำอากาศยานแห่งประเทศไทย,2539) ดังนี้

| | | |
|-------------------------------------|-------|-----------|
| เจ้าหน้าที่กองตรวจคนเข้าเมือง | จำนวน | 1,220 คน |
| เจ้าหน้าที่กรมศุลกากร | จำนวน | 752 คน |
| พนักงานบริษัทสายการบิน 80 สายการบิน | จำนวน | 14,680 คน |
| พนักงานบริษัทผู้ประกอบการ 26 บริษัท | จำนวน | 4,904 คน |
| รวมทั้งสิ้น | จำนวน | 21,556 คน |

การเลือกกลุ่มตัวอย่างและการกำหนดขนาดตัวอย่าง

การกำหนดขนาดตัวอย่าง ได้ใช้ตารางของ Taro Yamane ในการกำหนดจำนวน

ตัวอย่างได้จำนวน 400 คน จากประชากรทั้งสิ้น 21,556 คน ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 5% หรือที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และเลือกกลุ่มโดยวิธีการสุ่มตามระดับชั้น (Stratified Random Sampling)

แบ่งตามสัดส่วนที่เป็นจริงดังนี้

| | | |
|-------------------------------------|-------|--------|
| เจ้าหน้าที่กองตรวจคนเข้าเมือง | จำนวน | 25 คน |
| เจ้าหน้าที่กรมศุลกากร | จำนวน | 15 คน |
| พนักงานบริษัทสายการบิน 80 สายการบิน | จำนวน | 275 คน |
| พนักงานบริษัทผู้ประกอบการ 26 บริษัท | จำนวน | 95 คน |
| รวมทั้งสิ้น | จำนวน | 410 คน |

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ศึกษาจำแนกตามสมมุติฐานของการวิจัย 2 ข้อ ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 ภาพลักษณ์ของการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย ในสายตาของเจ้าหน้าที่องค์กรของรัฐ มีความแตกต่างกับพนักงานองค์กรเอกชนที่ปฏิบัติงานในพื้นที่การทำอากาศยานกรุงเทพ

ตัวแปรอิสระ

อาชีพ (เจ้าหน้าที่องค์กรของรัฐ และพนักงานองค์กรเอกชนที่ปฏิบัติงานในพื้นที่การทำอากาศยานกรุงเทพ)

ตัวแปรตาม

ภาพลักษณ์ของการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย

สมมุติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่องค์กรของรัฐ และพนักงานองค์กรเอกชนที่ปฏิบัติงาน ในพื้นที่การทำอากาศยานกรุงเทพ มีความแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ

อาชีพ (เจ้าหน้าที่องค์กรของรัฐ และพนักงานองค์กรเอกชนที่ปฏิบัติงานในพื้นที่
การทำอากาศยานกรุงเทพ)

ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

- ด้านการให้ข่าวสาร
- ด้านการให้บริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม
เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยลักษณะคำถามที่ใช้ประกอบด้วย คำถามปลายเปิด
โดยแบ่งข้อมูลออกเป็นดังนี้

- ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา
อาชีพ และอายุงาน
- ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับช่องทางการสื่อสาร
- ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาพลักษณ์ ที่มีต่อการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย
- ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

เกณฑ์การให้คะแนน

ผู้วิจัยมีเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม โดยคำถามที่เกี่ยวกับภาพลักษณ์และความพึง
พอใจของในการติดต่อสื่อสารกับ การทำอากาศยานจะวัดจากแบบการประเมินของ กลุ่มตัวอย่าง
ที่มีต่อปริมาณของข่าวสาร และการบริการที่ได้รับจากการทำอากาศยานว่าเพียงพอหรือไม่ จำเป็น
ต้องปรับปรุงอย่างน้อยเพียงใด โดยจัดเป็น

ระดับของการได้รับข่าวสารผ่านช่องทางการสื่อสาร จากน้อยที่สุด จนถึงมากที่สุด จะมีค่า
ตอบให้เลือก โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนตามลำดับดังนี้

- | | | |
|---|---------|-------------------------|
| 1 | หมายถึง | ได้รับข่าวสารน้อยที่สุด |
| 2 | หมายถึง | ได้รับข่าวสารน้อย |

- | | | |
|---|---------|------------------------|
| 3 | หมายถึง | ได้รับข่าวสารปานกลาง |
| 4 | หมายถึง | ได้รับข่าวสารมาก |
| 5 | หมายถึง | ได้รับข่าวสารมากที่สุด |

ค่าเฉลี่ยของคะแนนการได้รับข่าวสารผ่านสื่อช่องทางการสื่อสารในแต่ละข้อ มีเกณฑ์การแปลความหมายดังนี้

- | | | |
|-------------|---|----------------------|
| 1.00 - 2.50 | = | ได้รับข่าวสารน้อย |
| 2.51 - 3.50 | = | ได้รับข่าวสารปานกลาง |
| 3.51 - 5.00 | = | ได้รับข่าวสารมาก |

ระดับของภาพลักษณ์ในสายตาของกลุ่มตัวอย่าง จากน้อยที่สุด หรือไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จนถึงมากที่สุด หรือเห็นด้วยอย่างยิ่ง จะมีคำตอบให้เลือก โดยมีการให้คะแนนตามลำดับดังนี้

- | | | |
|---|---------|---------------------------|
| 1 | หมายถึง | มีภาพลักษณ์ไม่ดีอย่างยิ่ง |
| 2 | หมายถึง | มีภาพลักษณ์ไม่ดี |
| 3 | หมายถึง | มีภาพลักษณ์ปานกลาง |
| 4 | หมายถึง | มีภาพลักษณ์ดี |
| 5 | หมายถึง | มีภาพลักษณ์ดีอย่างยิ่ง |

ค่าเฉลี่ยของคะแนน ภาพลักษณ์ในแต่ละข้อ มีเกณฑ์การแปลความหมายดังนี้

- | | | |
|-------------|---|--------------------|
| 1.00 - 2.50 | = | มีภาพลักษณ์ไม่ดี |
| 2.51 - 3.50 | = | มีภาพลักษณ์ปานกลาง |
| 3.51 - 5.00 | = | มีภาพลักษณ์ดี |

ระดับของความพึงพอใจที่ได้รับหลังจากการติดต่อสื่อสาร จากน้อยที่สุด หรือไม่พึงพอใจเลย จนถึงมากที่สุด จะมีคำตอบให้เลือก โดยมีการให้คะแนนตามลำดับดังนี้

- | | | |
|---|---------|--|
| 1 | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อยที่สุดหรือไม่พึงพอใจเลย |
| 2 | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อย |
| 3 | หมายถึง | มีความพึงพอใจปานกลาง |
| 4 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมาก |
| 5 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมากที่สุด |

ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจในแต่ละข้อ มีเกณฑ์การแปลความหมายดังนี้

| | | |
|-------------|---|----------------------|
| 1.00 - 2.50 | = | มีความพึงพอใจน้อย |
| 2.51 - 3.50 | = | มีความพึงพอใจปานกลาง |
| 3.51 - 5.00 | = | มีความพึงพอใจมาก |

การทดสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 ราย เพื่อตรวจสอบการใช้ภาษาให้สามารถสื่อความหมายได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากนั้นนำแบบทดสอบเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจแก้ไข ก่อนนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริง ผู้ทำการวิจัยนำแบบสอบถามไปทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability)

1. การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) เพื่อดูว่าแบบสอบถามมีข้อคำถามหรือมีเนื้อหาตรงตามเรื่องที่จะวัด และสามารถวัดให้ครอบคลุมด้วย โดยการตัดสินใจของผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้อง
2. การทดสอบความเชื่อถือได้(Reliability) ของแบบสอบถามโดยการหาความคงที่ภายใน(Internal Consistency) ตามวิธีการของ Cronbach เป็นค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) โดยใช้สูตรดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์ ,2534)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum v_i}{vt} \right]$$

k = จำนวนข้อ

V_i = ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

V_t = ความแปรปรวนของคะแนนรวมทุกข้อ

ผลจากการคำนวณหาความเที่ยงตรงของเครื่องมือจากแบบสอบถาม แบ่งได้เป็นดังนี้

1. ช่องทางการสื่อสาร = .95
 2. ภาพลักษณ์ของการทำอากาศยานในสายตาของกลุ่มตัวอย่าง = .97
 3. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับการทำอากาศยานของกลุ่มตัวอย่าง = .96
- ซึ่งแสดงว่าเครื่องมือที่ใช้มีความน่าเชื่อถือในระดับสูง

การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย จาก บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ไปยังการทำอากาศยานแห่งประเทศไทยเพื่อขอรายชื่อและจำนวนของ เจ้าหน้าที่กองตรวจคนเข้าเมือง เจ้าหน้าที่กรมศุลกากร พนักงานบริษัทสายการบิน และพนักงานบริษัทผู้ประกอบการที่มีทะเบียนประวัติอยู่กับฝ่ายรักษาความปลอดภัยของการทำงานอากาศยานแห่งประเทศไทย เมื่อได้รายชื่อ และจำนวนแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกจ่าย และเก็บแบบสอบถาม ด้วยตัวเอง การเก็บข้อมูลดำเนินการในช่วงระหว่างวันที่ 7 กุมภาพันธ์ จนถึง 28 กุมภาพันธ์ 2541

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เพื่ออธิบายข้อมูลพื้นฐานทั่วไป และเพื่อบรรยายช่องทางการสื่อสาร ภาพลักษณ์ และความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย ของเจ้าหน้าที่องค์กรของรัฐ และพนักงานองค์กรเอกชนที่ปฏิบัติงานในพื้นที่การทำอากาศยานกรุงเทพ โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) เป็นตารางแบบร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)
2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis) เป็นการนำสถิติวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ภาพลักษณ์ของการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย ในสายตาของเจ้าหน้าที่องค์กรของรัฐ มีความแตกต่างกับพนักงานองค์กรเอกชน ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่การทำอากาศยานกรุงเทพ

- ใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance :ANOVA) เพื่ออธิบายความแตกต่างระหว่างแต่ละอาชีพ กับ ภาพลักษณ์ของการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย

สมมุติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่องค์กรของรัฐ และพนักงานองค์กรเอกชนที่ปฏิบัติงานในพื้นที่การทำอากาศยานกรุงเทพมี ความแตกต่างกัน

- ใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance :ANOVA) เพื่ออธิบายความแตกต่างระหว่างแต่ละอาชีพ กับ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ในด้านการให้ข่าวสารและการให้บริการ



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย