

วิธีดำเนินงานและการรวบรวมข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างประชากร

กลุ่มตัวอย่างประชากร เป็นผู้มีอายุ 20 – 60 ปี สามารถเข้าใจและ
โต้ตอบการสัมภาษณ์ของวิจัยได้ ต้องเป็นผู้เคยเดินทางไปต่างประเทศโดย
เครื่องบินโดยสารระหว่างประเทศ หรือไม่เคยเดินทางไปแต่ต้องมีคุณสมบัติคือ
เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ระดับอุดมศึกษา หรือข้าราชการระดับชั้นตรีขึ้นไป หรือ
อาชีพเอกชน ส่วนตัวที่มีรายได้ตั้งแต่ 2,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสัมภาษณ์ชนิดมีแบบฟอร์ม ซึ่ง
ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองโดยการพูดคุยสนทนากับบุคคลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ข้าราชการ
กระทรวงคมนาคม เจ้าหน้าที่บริษัทการบินไทย บริษัทการบินแอร์สยาม บริษัท
ท่าอากาศยานของบริษัทการบิน บริษัทตัวแทนจำหน่ายตั๋วเครื่องบิน องค์การส่งเสริม
การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กองตรวจคนเข้าเมือง และผู้ที่เคยโดยสาร
เครื่องบินโดยสารระหว่างประเทศอีก 10 คน นอกจากนี้ผู้วิจัยคนควาจากหนังสือ
เอกสารทางราชการ วารสาร วิทยานิพนธ์ ตลอดจนสิ่งตีพิมพ์ที่เกี่ยวข้อง
ทั้งทางคานทัศน์คติและคานการบิน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการวิจัยคานทัศน์คติต่อ
บริษัทการบินที่ต่างประเทศใดทำไว้

นำข้อมูลที่ใ้มาสร้าง เป็นแบบสอบถาม ซึ่งคือแบบสัมภาษณ์ชนิดมีแบบ
ฟอร์ม แล้วทดลองสัมภาษณ์นิสิตชั้นปีที่ 4 คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
จำนวน 5 คน เพื่อให้แน่ใจว่าผู้ถูกสัมภาษณ์เข้าใจส่วนานภาษาที่ใช้ และหาจุด
บกพร่องในขณะสัมภาษณ์เพื่อแก้ไขก่อนใช้จริง

ลักษณะของแบบสอบถาม

แบบสอบถามมีลักษณะ เป็นแบบสัมภาษณ์ชนิดมีแบบฟอร์ม แบ่งออก เป็น 3 ส่วนคือ

1. ส่วนที่หนึ่ง เป็นแบบสัมภาษณ์ประวัติส่วนตัว มี 10 ข้อ เช่น เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และประวัติการเดินทาง เป็นต้น

2. ส่วนที่สอง เป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับทัศนคติต่อบริษัทการบินต่างๆไป มี 7 ข้อ ตัวอย่างเช่น "บริษัทการบินใดที่ท่านชอบ เริ่มจากที่ชอบมากที่สุด 3 อันดับ"

3. ส่วนที่สาม เป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อบริษัทการบินโดยสารระหว่างประเทศของไทย โดยที่แบ่งส่วนที่สามนี้ออก เป็น 2 ตอน

3.1. ตอนที่ 1. ประกอบคำถาม 4 ข้อ เกี่ยวข้องกับบริษัทการบินไทย จำกัด 2 ข้อ และบริษัทการบินแอร์สยาม จำกัดอีก 2 ข้อว่าจะเลือกเดินทางโดยบริษัทการบินไทยหรือไม่ และให้เหตุผลที่เลือก กับจะเลือกเดินทางโดยบริษัทการบินแอร์สยามหรือไม่ ให้เหตุผลที่เลือก

3.2. ตอนที่ 2. เป็นแบบสอบถามที่โหลกลุ่มตัวอย่างแต่ละคนอ่านและตอบคำถามนั้นเอง แยกเป็น 2 คำถาม

3.2.1. โหลกลุ่มตัวอย่างให้คะแนนความสำคัญของตัวแปร 18 ข้อในการเลือกโดยสารบริษัทการบิน ถ้ามีความสำคัญมาก ให้ 5 คะแนน สำคัญ ให้ 4 คะแนน ขำรรมก่า ให้ 3 คะแนน ไม่สำคัญ ให้ 2 คะแนน ไม่สำคัญเลย ให้ 1 คะแนน ตัวอย่างเช่น

- | | <u>คะแนน</u> |
|---|--------------|
| 1. กำหนดเวลาเช่า - ออกตรงเวลา | _____ |
| 2. พนักงานต้อนรับสวย | _____ |
| 3. แบบของ เครื่องบิน เป็นชนิดใหม่ล่าสุด | _____ |

ฯลฯ

3.2.2. ให้เปรียบเทียบตัวแปรแต่ละข้อใน 18 ข้อ
 ว่างวิธีทำการบินระหว่างประเทศของไทยทั้งสองบริษัท กลุ่มตัวอย่างก็ควรวินิจฉัย
 ดีกว่าในข้อใด ให้ชี้แจงเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง

การบินไทย แอร์สยาม

1. กำหนดเวลาเช่า - ออกตรงเวลา
2. พนักงานต้อนรับสวย
3. แคมป์ของ เครื่องบิน เป็นชนิดใหม่ล่าสุด
 ฯลฯ

การตอบแบบสอบถาม

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัย เป็นผู้สัมภาษณ์คนเดียว ในกรณี
 ที่คำถามนั้นพอจะคาดคะเนคำตอบได้ แบบสอบถามข้อนั้นก็จะมีคำตอบไว้อย่าง
 เพื่อความรวดเร็วในการสัมภาษณ์ สะดวกในการรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์
 แต่ดาเป็นคำถามที่แสดงความคิดเห็น หรือให้เหตุผล ผู้วิจัยจะจดลงในช่องว่าง
 ที่เว้นไว้ในแบบสัมภาษณ์แล้ว

ในการตอบแบบสอบถามข้อ 3.2. กลุ่มตัวอย่างจะอ่านและตอบคำถาม
 นั้นเอง แต่หากผู้ถูกสัมภาษณ์คนใดประสงค์จะให้ผู้วิจัยถามโดยเขาไม่คงอ่านเอง
 ผู้วิจัยก็จะอ่านคำถามในตอนที่ละเอียด และชี้แจงเครื่องหมายคำตอบลงในช่องที่ทำไว้
 (ดูแบบสัมภาษณ์ในภาคผนวก)

วิธีรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยมีหนังสือแนะนำตัวซึ่งบัณฑิตวิทยาลัย เป็นผู้ออกรับรอง โดยที่กลุ่มตัว
 อยางใดมาจากบริษัท ทาง ฐานที่ราชการ มหาวิทยาลัย ฯลฯ นำหนังสือ
 แนะนำตัวไปมอบแก่หัวหน้า ผู้จัดการ หรือเจ้าของกานแต่ละที่ เพื่อขอความร่วมมือ
 มีส่วนในการสัมภาษณ์บุคคลซึ่งอยู่ในรายชื่อเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

การสัมภาษณ์และตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างแต่ละคน จะใช้ เวลาคนละประมาณ 20 นาที ผู้วิจัยจะสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างไปเรื่อยๆ จนกระทั่งได้กลุ่มประชากรในการเดินทางโดยเครื่องบินโดยสารระหว่างประเทศ ซึ่งแยกเป็นกลุ่มผู้โดยสารประจำ กลุ่มผู้โดยสาร และกลุ่มผู้มีแนวโน้มจะโดยสาร ครบกลุ่มละ 50 คน รวมทั้งสิ้น 150 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำคำตอบซึ่ง เป็นผลจากแบบสอบถามทั้งหมดมารวบรวมไว้ในกระดาษตาราง (กระดาษกราฟ) ชนิดละเอียด ไกกระดาษตารางขนาด 2' 1.5 เมตร ในกรณีที่คำตอบ เป็นชนิดปลายเปิด ผู้วิจัยได้รวมคำตอบนั้น เป็นหมวดหมู่ไว้ก่อนแล้ว จึงได้นำมาใส่ไว้ในตาราง เป็นอันว่าคำตอบทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่างประชากร จำนวน 150 คนถูกนำมารวมไว้ในที่เดียวกันคือกระดาษตารางนี้

ผู้วิจัยใช้วิธีเจาะบัตร เป็นรหัส (Code) ของแต่ละกลุ่มในแต่ละตัวแปร ซึ่งได้แก่

1. ระดับการศึกษา มี 3 กลุ่ม
 - 1.1. สูง จำนวน 75 คน
 - 1.2. กลาง จำนวน 33 คน
 - 1.3. ต่ำ จำนวน 42 คน
2. อาชีพ แบ่งเป็น 4 กลุ่ม
 - 2.1. ข้าราชการ จำนวน 55 คน
 - 2.2. เอกชน จำนวน 49 คน
 - 2.3. สวตตัว จำนวน 24 คน
 - 2.4. นักศึกษา จำนวน 22 คน

- 3. อายุ แบ่ง เป็น 3 กลุ่ม
 - 3.1. มาก จำนวน 20 คน
 - 3.2. ปานกลาง จำนวน 82 คน
 - 3.3. น้อย จำนวน 48 คน
- 4. ประสบการณ์ แบ่ง เป็น 3 กลุ่ม
 - 4.1. ผู้โดยสารประจำ จำนวน 50 คน
 - 4.2. ผู้เคยโดยสาร จำนวน 50 คน
 - 4.3. ผู้มีแนวโน้มจะโดยสาร จำนวน 50 คน

จากนั้นจึงนำบัตรรหัสของแต่ละกลุ่มในแต่ละตัวแปรตามไปตามชองของค่าคอมซึ่งรวมอยู่ในกระดาษตาราง เป็นการรวมค่าคอมของแต่ละกลุ่มในแต่ละตัวแปร เพื่อนำไปวิเคราะห์หาคะเนนวิธีทางสถิติต่อไป

วิธีการทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ใช้ระเบียบวิธีทางสถิติดังต่อไปนี้

1. เส้นคะแนนเฉลี่ยความชอบและไม่ชอบบริษัทการบิน โดยการให้เลือกบริษัทการบินที่ชอบ 3 อันดับ บริษัทการบินที่ถูกเลือกเป็นอันดับหนึ่งได้ 3 คะแนน ถูกเลือกเป็นอันดับสองได้ 2 คะแนน ถูกเลือกเป็นอันดับสามได้ 1 คะแนน และไม่ถูกเลือกเลยได้ 0 คะแนน

วิธีสูตร คะแนนเฉลี่ยของกลุ่ม = $\frac{\text{ผลรวมของจำนวนคนเลือก} \times \text{คะแนน}}{\text{จำนวนคนในกลุ่ม}}$

ตัวอย่าง เช่น จำนวนคนในกลุ่มระดับการศึกษาสูงมีทั้งสิ้น 75 คน เลือกบริษัทการบินไทยเป็นอันดับหนึ่ง 14 คน เป็นอันดับสอง 13 คน เป็นอันดับสาม 6 คน และไม่เลือกเลย 42 คน

ดังนั้น คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มระดับการศึกษาสูง

$$= \frac{(14 \times 3) + (13 \times 2) + (6 \times 1) + (42 \times 0)}{75}$$

$$= 0.98$$

สำหรับคะแนนเฉลี่ยความไม่ชอบก็ใช้สูตร เช่นเดียวกับคะแนนเฉลี่ยความชอบ โดยบริษัทที่ถูกเลือกไม่ชอบ เป็นอันดับหนึ่งได้ 3 คะแนน ถูกเลือกไม่ชอบ เป็นอันดับสองได้ 2 คะแนน ถูกเลือกไม่ชอบ เป็นอันดับสามได้ 1 คะแนน และไม่ถูกเลือกเลยได้ 0 คะแนน แล้วจึงนำไปหาค่าคะแนนเฉลี่ยความไม่ชอบต่อไป

2. ไรรอยละในการให้เหตุผลในการเลือกโดยสารบริษัทการบินไทย และ เหตุผลในการเลือกโดยสารบริษัทการบินแอสยาม

3. วิเคราะห์ค่าความแปรปรวนและหาค่าเอฟ(F) โดยวิธี Two-factor Experiment with Repeated Measures on One Factor: ANOVA ของการเลือกชมและไม่ชมบริษัทการบินโดยสารระหว่างประเทศของไทย จำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพ อายุ และประสบการณ์

4. วิเคราะห์ค่าไคสแควร์ (Chi-square) ของตัวแปรแต่ละข้อใน 18 ข้อ ในการเลือกโดยสารบริษัทการบินโดยสารระหว่างประเทศของไทย

5. ทดสอบความมีนัยสำคัญของความแตกต่างระหว่างกลุ่มระดับการศึกษา อาชีพ อายุ และประสบการณ์ ในด้านการเลือกตัวแปร 18 ข้อของการเลือกโดยสารบริษัทการบินโดยสารระหว่างประเทศของไทย โดยใช้ t-test แบบ d ทั้งนี้ใช้วิธีหาค่าทางของค่าดัชนีความชอบของบริษัทการบินไทย และบริษัทการบินแอสยาม ซึ่งค่าดัชนีความชอบคือผลรวมของการคูณจำนวนคนเลือกบริษัทการบินในแต่ละข้อของตัวแปร 18 ข้อ กับคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรแต่ละข้อ เขียนเป็นสูตรได้ดังนี้คือ

$$\text{ดัชนีความชอบ} = \sum_{i=1}^{18} (\text{ความถี่}_i \times \text{คะแนนความสำคัญ}_i)$$