

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกช่องทางการจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน” คณะผู้วิจัยมีความสนใจในความคาดหวังของผู้โดยสารในการเลือกใช้บริการช่องทางการจำหน่ายบัตรโดยสาร ซึ่งข้อมูลต่างๆ ที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อสายการบินเพื่อประเมินถึงช่องทางการจำหน่ายบัตรโดยสาร รวมถึงนักศึกษาที่ศึกษาในสาขาธุรกิจการบิน และผู้ที่สนใจ ซึ่งการศึกษาครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ศึกษาเฉพาะบุคคลทั่วไปที่เป็นคนไทย

#### 3.1 วิธีวิจัย

คณะผู้วิจัยศึกษาจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากทั้งในและต่างประเทศ ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากบุคคลทั่วไปคนไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

#### 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 3.2.1 ประชากร

จากสถิติย้อนหลังของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ในปี 2558 จำนวนประชากรทั้งหมดประมาณ 5,682,415 คน

##### 3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง สำหรับประชากร ในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 4 เขต เขตเหนือ เขตใต้ เขตตะวันออก และเขตตะวันตก (เหนือ-ดอนเมือง ใต้-บางขุนเทียน กลาง-สยาม ตะวันออก-ลาดกระบัง ตะวันตก-ทวีวัฒนา) ซึ่งจะใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ตามสูตรคำนวณของยามาเน่ ความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 จะได้จำนวนคือ 400 ตัวอย่าง จากสูตรการคำนวณดังนี้

$$n = N/(1+N(e)(e))$$

$$n = 5682415/(1+((5682415)(0.05)(0.05)))$$

$$n = 399.99 = 400$$

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาคั้งนี้ใช้เครื่องมือชนิดแบบสอบถาม สร้างจากการศึกษาวิเคราะห์เอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามปลายปิด เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี

ส่วนที่ 2 คำถามปลายปิดแบบมาตรฐานประเมินค่า เกี่ยวกับข้อมูลด้านความคาดหวังต่อการบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายบัตรโดยสารที่จะได้รับจากสายการบิน

ส่วนที่ 3 คำถามปลายปิด เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ช่องทางจำหน่ายบัตรโดยสาร

ส่วนที่ 4 คำถามปลายเปิด เกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ

### 3.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ให้ผู้เชี่ยวชาญในศาสตร์ที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ตรวจสอบคุณภาพโดยใช้จำนวน 3 คน โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence : IOC) ที่มีเกณฑ์การพิจารณาการให้คะแนนดังนี้

ให้	1	เมื่อแน่ใจว่า ข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์
ให้	0	เมื่อไม่แน่ใจว่า ข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่
ให้	-1	เมื่อแน่ใจว่า ข้อคำถามไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

หลังจากนั้น นำคะแนนของผู้เชี่ยวชาญมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องโดยใช้สูตรของ โรวินเนลลี และแฮมเบิลตัน (Rovinelli and Hambleton, 1977 : 49-60)

$$IOC = \Sigma R / N$$

เมื่อ	IOC	เป็นค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์
	$\Sigma R$	เป็นผลรวมของคะแนนจากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ
	N	เป็นจำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณาระดับค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามที่ได้จากการคำนวณจากสูตรจะมีค่าอยู่ระหว่าง 0.00 – 1.00 มีรายละเอียดการพิจารณาดังนี้

ค่า IOC ที่มีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไปควรพิจารณาคัดเลือกข้อคำถามนั้นไว้

ค่า IOC ที่มีค่าตั้งแต่ 0.5 ควรพิจารณาแก้ไขปรับปรุง หรือตัดทิ้ง

### 3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาครั้งนี้ เก็บข้อมูลขั้นปฐมภูมิ (Primary data) จากประชากรกลุ่มเป้าหมายที่เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) จากการศึกษาจากหนังสือ ตำรา เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เชิงพรรณนา โดยใช้ค่าสถิติ คือ ค่าความถี่ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.6.1 วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ช่องทางการจัดจำหน่ายบัตรโดยสาร 3 ด้านได้แก่ ด้านผู้จัดจำหน่ายตรง ด้านออนไลน์ ด้านตัวแทนผู้จัดจำหน่าย

3.6.2 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังต่อบริการที่จะได้รับจากสายการบิน โดยแบ่งตามลักษณะของการให้บริการออกเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ ด้านผู้จัดจำหน่ายตรง ด้านออนไลน์ ด้านตัวแทน

ผู้จัดจำหน่าย ซึ่งมีคำตอบให้เลือกโดยมีเครื่องมือเรียกว่า มาตรวัดเจตคติของลิเคิร์ต (Likert's Scale) กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ช่วงดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคาดหวังมากที่สุด และระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคาดหวังมาก และระดับความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคาดหวังปานกลาง และความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคาดหวังน้อย และความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคาดหวังน้อยที่สุด และระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

การแปรผลระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจทั้ง 5 ระดับ มีเกณฑ์การพิจารณาจากการคำนวณอัตราภาคชั้น ดังนี้

$$\text{อัตราภาคชั้น} = (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนระดับ}$$

$$\text{อัตราภาคชั้น} = (5-1)/5 = 0.80$$

จากการคำนวณจะได้อัตราภาคชั้นแต่ละช่วงอยู่ที่ 0.80 กำหนดระดับคะแนนสำหรับการแปรผลได้ดังนี้

4.21 – 5.00 หมายถึง ผู้โดยสารมีระดับความคาดหวังมากที่สุดและมีความพึงพอใจมากที่สุด

3.41 – 4.20 หมายถึง ผู้โดยสารมีระดับความคาดหวังมากและมีความพึงพอใจมาก

2.61 – 3.40 หมายถึง ผู้โดยสารมีระดับความคาดหวังปานกลางและมีความพึงพอใจปาน

กลาง

1.81 – 2.60 หมายถึง ผู้โดยสารมีระดับความคาดหวังน้อยและมีความพึงพอใจน้อย

1.00 – 1.80 หมายถึง ผู้โดยสารมีระดับความคาดหวังน้อยที่สุดและมีความพึงพอใจน้อย

ที่สุด