บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างความคิดเห็น ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้โดยสารรถประจำทางทั่วไปของ ขสมก. ที่มีต่อวิทยุบนรถประจำทางคลื่นพิเศษ F.M. SCA. ได้กำหนดวิธีการ เงื่อนไข และการดำเนินการต่าง ๆ ในเรื่องของการวิจัยดังนี้

ประชากร

จากการที่มีจำนวนประชากรซึ่งใช้บริการรถประจำทางทั่วไปของ ขสมก. ในเขตกรุงเทพฯ และต่างจังหวัดใกล้เคียงเป็นจำนวนมากถึง ร้อยละ 65.2 คือ 5,330,000 คนต่อวัน และพบว่าปริมาณของผู้ใช้รถโดยสาร ขสมก. ในช่วงเวลาต่าง ๆ มีดังนี้ (ผลการวิจัยของนักศึกษาปริญญาโท สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์)

เวลา / ประเภทรถ	06.00 - 09.00 น. เร่งรีบต่อคัน	09.00 - 15.00 น. ปกติต่อคัน	15.00 - 18.00 น. เร่งรีบต่อคัน
รถธรรมดา 10 เมตร	100 - 110 คน	55 - 60 คน	100 - 110 คน
รถธรรมดา 12 เมตร	100 - 140 คน	80 - 100 คน	100 - 140 คน
รถปรับอากาศ	85 - 90 คน	50 - 60 คน	85 - 90 คน

จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่า มีประชากรจำนวนมากที่ใช้บริการรถประจำทางทั่วไป และได้รับการรับฟังวิทยุบนรถประจำทางทั่วไปของ ขสมก. ในระบบคลื่นพิเศษ F.M. SCA.

ประชากรที่ทำการศึกษาคือกลุ่มคนทำงานที่ใช้บริการรถประจำทางทั่วไปของ ขสมก. ซึ่งประกอบอาชีพดังนี้

1. รับราชการ
2. รับจ้าง พนักงานทำงานในบริษัท
3. รับจ้าง ผู้ใช้แรงงาน เช่น พนักงานขับรถประจำทาง กรรมกร
4. รัฐวิสาหกิจ

<u>การสุ่มตัวอย่าง</u>

การวิจัยครั้งนี้ กำหนดจำนวนตัวอย่างจำนวน 200 คนโดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. เลือกสายรถประจำทางทั่วไปของขสมก. จำนวน 10 สาย จากจำนวน 117 สาย โดยใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย

2. สำรวจเส้นทางเดินรถประจำทางทั่วไป 10 สายดังกล่าวว่า ผ่านสถานที่ทำงานของรัฐบาล เอกชน และรัฐวิสาหกิจใดบ้าง เพื่อออกทำการเก็บข้อมูลตามสถานที่ที่เส้นทางรถประจำทางทั่วไปของขสมก.ผ่าน โดยกำหนดเก็บข้อมูลสายละ 20 คน จำนวนตัวอย่างจากต่างสถานที่กัน ผู้โดยสารรถประจำทาง ในการวิจัยครั้งนี้จะเท่ากับ 200 คน

<u>ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน</u>

ตามสมมติฐานการวิจัยแบ่งประเภทตัวแปรดังนี้

1. มีความแตกต่างกันในเรื่องความคิดเห็นของผู้โดยสารกลุ่มคนทำงานเมื่อจำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา

ตัวแปรอิสระ คือ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา

ตัวแปรตาม คือ ความคิดเห็นของผู้โดยสารกลุ่มคนทำงาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ทดสอบ คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย t - test และการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่ออธิบายและเปรียบเทียบความแตกต่างของตัวแปรอิสระต่าง ๆ

2. มีความแตกต่างกันในเรื่องความคาดหวังของผู้โดยสารกลุ่มคนทำงานเมื่อจำแนกตัวแปร คือ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา

ตัวแปรอิสระ คือ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา

ตัวแปรตาม คือ ความคาดหวังของผู้โดยสารกลุ่มคนทำงาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ทดสอบ คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย t - test และการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่ออธิบายและเปรียบเทียบความแตกต่างของตัวแปรอิสระต่าง ๆ

3. มีความแตกต่างกันในเรื่องความพึงพอใจของผู้โดยสารกลุ่มคนทำงานเมื่อจำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา

ตัวแปรอิสระ คือ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้โดยสารกลุ่มคนทำงาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ทดสอบ คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย t - test และการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่ออธิบายและเปรียบเทียบความแตกต่างของตัวแปรอิสระต่าง ๆ

<u>เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย</u>

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่

การสัมภาษณ์ โดยการสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจากแบบสอบถามที่ตั้งขึ้น โดยที่แบบสอบถามนี้จะนำมาผ่านการทดสอบ (Pre - test) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น ก่อน แล้วนำไปสัมภาษณ์จริง โดยสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล (Individual Interview) ดังนี้

สัมภาษณ์โดยสอบถามตามแบบสอบถาม แบ่งเป็นคำถามปิดและเปิด 5 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับตัวผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านการรับสื่อวิทยุบนรถประจำทางทั่วไปของขสมก. จำนวน 9 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลความคิดเห็นที่มีต่อวิทยุบนรถประจำทางทั่วไปของขสมก. จำนวน 10 ข้อ

ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคาดหวังที่มีต่อการรับฟังวิทยุบนรถประจำทางทั่วไปของขสมก. จำนวน 14 ข้อ

ตอนที่ 5 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการรับฟังวิทยุบนรถประจำทางทั่วไปของขสมก. จำนวน 14 ข้อ

<u>เกณฑ์การให้คะแนน</u>

การสอบถามข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามให้ผู้ใช้บริการรถประจำทางทั่วไปของขสมก. เป็นผู้ตอบ มีรายละเอียดการให้คะแนนดังนี้

1. คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อวิทยุบนรถประจำทางทั่วไป แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ความคิดเห็นที่มีในระดับน้อย ปานกลาง มาก จำนวน 4 ข้อ ให้ค่าคะแนนเป็น 1, 2, 3 ตามลำดับ คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพของสื่ออีกจำนวน 6 ข้อ โดยให้ค่าคะแนนเป็น 0 และ 1

2. คำถามเกี่ยวกับความคาดหวังที่มีต่อวิทยุบนรถประจำทางทั่วไป แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยให้คะแนนจากมากไปหาน้อยเป็นคะแนน 5 4 3 2 และ 1 ตามลำดับ

3. คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อวิทยุบนรถประจำทางทั่วไป แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยให้ค่าคะแนนจากมากไปน้อยเป็นคะแนน 5 4 3 2 และ 1 ตามลำดับ

สำหรับค่าเฉลี่ยของคะแนนจากแบบสอบถาม ตอนที่ 3 (ความคิดเห็น) ตอนที่ 4 (ความคาดหวัง) และตอนที่ 5 (ความพึงพอใจ) มีเกณฑ์การแปลความหมายดังนี้

1. แบบสอบถามความคิดเห็นข้อ 1 - 4

   ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายความว่า น้อย

   ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายความว่า ปานกลาง

   ค่าเฉลี่ย 2.51 ขึ้นไป หมายความว่า มาก

2. แบบสอบถามความคิดเห็นข้อ 6.1 - 6.3

   ค่าเฉลี่ย ไม่เกิน 0.25 หมายความว่า น้อย

   ค่าเฉลี่ย 0.26 - 0.75 หมายความว่า ปานกลาง

   ค่าเฉลี่ย 0.76 ขึ้นไป หมายความว่า มาก

3. แบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจ

   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

<u>ความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ</u>

นำแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาจริงไปทำการทดสอบ (Pre - test) เป็นจำนวน 30 ชุด เพื่อนำกลับมาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามและหลังจากนั้น นำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม เพื่อให้แบบสอบถามมีความเชื่อมั่น (Reliability) ซึ่งการคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น จะคำนวณเฉพาะส่วนที่สามารถวัดมาได้เป็นคะแนน แต่คำถามส่วนที่เป็นข้อมูลจริง (Fact) จะพิจารณาแก้ไขเพื่อให้ถ้อยคำสามารถสื่อความหมายได้ชัดเพิ่มขึ้นเท่านั้น

ความเชื่อมั่นได้ ของแบบสอบถามตอนที่ 4 และตอนที่ 5 มีค่าเท่ากับ 0.92 และ 0.95 ตามลำดับ ถือได้ว่าแบบสอบถามดังกล่าวมีความเชื่อมั่นได้สูงมาก

การเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่นำแบบสอบถามทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นได้ ได้เริ่มดำเนินการเก็บข้อมูลทันที ในช่วงเดือนมกราคม 2533 เป็นระยะเวลา 1 เดือน หลังจากนั้นนำข้อมูลดังกล่าวเข้าประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ และวิเคราะห์สรุปผลของการวิจัยชิ้นนี้ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)