

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ และ ศึกษาถึงปัญหาที่เกิดจากการบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ โดยมีวิธีการดำเนินการศึกษาดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ประกอบด้วย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ และการวัดคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy)

ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการที่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ไม่รวมถึงผู้ให้บริการร่วมบริการของเอกชน

ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ในการศึกษาครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้วิธีการเปิดตารางของ Yamane (ชัยสิทธิ์ เถลิ้มมีประเสริฐ 2544 : 31 อ้างจาก Yamane, 1973 : 725) ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 400 ราย ใช้วิธีการคัดเลือกตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) โดยใช้วิธีการกำหนดสัดส่วน (Quota Sampling) ในสัดส่วนที่เท่ากัน และใช้วิธีคัดเลือกตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) จากจำนวนผู้ให้บริการตามเขตการเดินทางทั้ง 8 เขต ประกอบด้วย เขตบางเขน เขตบึงกุ่ม อำเภอเมืองสมุทรปราการ เขตพระโขนง เขตบางขุนเทียน เขตภาษีเจริญ อำเภอเมืองนนทบุรี และเขตบางกะปิ เขตละ 50 ตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูลจะกระจายตามป้ายรถประจำทางในแต่ละเขต หรือแหล่ง

ชุมชน โดยเก็บแบบสอบถามระหว่างวันที่ 6 - 8 มีนาคม 2550 ระหว่างเวลา 10.00 – 17.00 น.
ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงขนาดตัวอย่างของแต่ละเขตการเดินรถที่ใช้ในการศึกษา

เขตการเดินรถ*	สถานที่เก็บข้อมูล	ขนาดตัวอย่าง	วันที่เก็บข้อมูล
เขตการเดินรถที่ 1 บางเขน	ป้ายรถเมล์หน้าตลาด สะพาน ใหม่คอนเมือง	50	7 มีนาคม 2550
เขตการเดินรถที่ 2 ปิ่นเกล้า	ป้ายรถเมล์หน้าห้างสรรพสินค้า แฟชั่นไอซ์แลนด์	50	6 มีนาคม 2550
เขตการเดินรถที่ 3 สมุทรปราการ	ป้ายรถเมล์หน้าห้างสรรพสินค้า อิมพีเรียลเวิลด์สำโรง	50	7 มีนาคม 2550
เขตการเดินรถที่ 4 พระโขนง	ป้ายรถเมล์หน้าห้างสรรพสินค้า โลคัส สาขาอ่อนนุช	50	7 มีนาคม 2550
เขตการเดินรถที่ 5 บางขุนเทียน	ป้ายรถเมล์หน้าห้างสรรพสินค้า เซ็นทรัล พระราม 2	50	8 มีนาคม 2550
เขตการเดินรถที่ 6 ภาษีเจริญ	ป้ายรถเมล์หน้าห้างสรรพสินค้า เดอะมอลล์บางแค	50	8 มีนาคม 2550
เขตการเดินรถที่ 7 นนทบุรี	ป้ายรถเมล์หน้าห้างสรรพสินค้า เดอะมอลล์ งามวงศ์วาน	50	6 มีนาคม 2550
เขตการเดินรถที่ 8 บางกะปิ	ป้ายรถเมล์หน้าห้างสรรพสินค้า เดอะมอลล์ บางกะปิ	50	6 มีนาคม 2550
รวม		400	

หมายเหตุ : เขตการเดินรถทั้ง 8 เขต จำแนกตามรายงานประจำปี 2547 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ ต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำ
ทางปรับอากาศ ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการรถโดยสารประจำ
ทางปรับอากาศ ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ รวมทั้งข้อเสนอแนะ

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้บริการ รถโดยสารประจำทางปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำนวน 400 ราย โดยใช้แบบสอบถาม

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือวารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสาร ฐานข้อมูลและเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด มาทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

ตารางที่ 3.2 แสดงการกำหนดระดับคะแนนต่อระดับความพึงพอใจ

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมาย ได้กำหนดไว้โดยใช้มาตราวัดตัวแปลที่ต้องการวิเคราะห์ มาแบ่งเป็นช่วงเท่า ๆ กัน ตั้งแต่ 1-5 คะแนน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541 : 58) ซึ่งถ้าหากคำถามเป็นข้อความในเชิงบวกให้คะแนนหรือนำหนักจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดเป็น 5 ถึง 1 ตามลำดับ (สุปัญญา ไชยชาญ, 2546 : 73) ซึ่งค่าเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลความหมาย ดังนี้

All rights reserved

ตารางที่ 3.3 แสดงการกำหนดระดับค่าเฉลี่ย ต่อการแปลความหมายจัดระดับ

ค่าคะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมายระดับ
4.50-5.00	มากที่สุด
3.50-4.49	มาก
2.50-3.49	ปานกลาง
1.50-2.49	น้อย
1.00-1.49	น้อยที่สุด

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้เวลาในการดำเนินการทั้งสิ้น 9 เดือน โดยเริ่มตั้งแต่เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2549 ถึงเดือน เมษายน พ.ศ. 2550 โดยเก็บข้อมูลในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2550 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2550