

การศึกษาความแตกต่าง
ของความคิดเห็น ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อวิทยุบนรถประจำทางทั่วไป
ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ
กรณีพิเศษ F.M. SCA.



นางสาวจรัสศรี หาญสมวงศ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ภาควิชาการประชาสัมพันธ์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2533

ISBN 974-577-646-7

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

016591

I10311166

THE OPINION, EXPECTATION AND GRATIFICATION OF BANGKOK CITY
PUBLIC BUS PASSENGERS LISTENING TO THE BUS RADIO
DURING TRANSIT

Miss Charatsri Hansomvong

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts
Department of Public Relations
Graduate School
Chulalongkorn University

1990

ISBN 974-577-646-7

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การศึกษาความแตกต่างของความคิดเห็น ความคาดหวัง และความพึงพอใจ
ของผู้โดยสารที่มีต่อวิทยุบนรถประจำทางทั่วไปขององค์การขนส่งมวลชน
กรุงเทพฯ คลื่นพิเศษ F.M. SCA.

โดย นางสาวจรัสศรี หาญสมวงศ์

ภาควิชา การประชาสัมพันธ์

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์พจน์ เขยจรรยา



บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้พิมพ์วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ ดร.ถาวร วัชรนัย)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พจน์ เขยจรรยา)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.วิเชียร เกตุสิงห์)



จรัสศรี หาญสมวงศ์ : การศึกษาความแตกต่างของความคิดเห็น ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อวิทยุบนรถประจำทางทั่วไป ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ฯ คลื่นพิเศษ F.M. SCA. (The Opinion, Expectation and Gratification of Bangkok City Public Bus Passengers listening to the Bus Radio during transit) อ.ที่ปรึกษา ผศ. พัทธนี เชษฐจรยา, 118 หน้า. ISBN 974-577-646-7

การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างความคิดเห็น ความคาดหวัง และความพึงพอใจ ของผู้โดยสารที่มีต่อวิทยุบนรถประจำทางทั่วไปขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ฯ คลื่นพิเศษ F.M. SCA. โดยทำการสุ่มตัวอย่างมาศึกษาเป็นจำนวน 200 คน เป็นกลุ่มตัวอย่าง ประชาชนที่ใช้บริการรถประจำทางทั่วไปขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ฯ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ส่วนการวิเคราะห์ใช้การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าสถิติ t และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การประมวลผลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้โดยสารเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็น ความคาดหวัง และความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน
2. ผู้โดยสารที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความคาดหวัง และความพึงพอใจแตกต่างกัน
3. ผู้โดยสารที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็น ความคาดหวัง และความพึงพอใจแตกต่างกัน
4. ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็น ความคาดหวัง และความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งผู้ที่มีความคาดหวังต่ำ และความพึงพอใจต่ำ เป็นผู้ที่มีอายุมาก และ/หรือมีอาชีพรับราชการ ผู้ที่มีความคาดหวังสูง และความพึงพอใจสูง เป็นผู้ที่มีอายุน้อย และ/หรือมีอาชีพรับจ้าง (ผู้ใช้แรงงาน)

ภาควิชา การประชาสัมพันธ์
สาขาวิชา นิเทศศาสตร์พัฒนาการ
ปีการศึกษา ๒๕๖๒

ลายมือชื่อนิติกร
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม



CHARATSRI HANSOMVONG : THE OPINION, EXPECTATION AND GRATIFICATION OF BANGKOK CITY PUBLIC BUS PASSENGERS LISTENING TO THE BUS RADIO DURING TRANSIT. THESIS ADVISOR : ASSISTANT PROFESSOR PATCHANEE CHEYJUNYA, M.A. 110 pp.

The objective of this study is to investigate the differences of opinion, expectation and gratification among passengers during transit in listening to the F.M. SCA. bus radio. Two hundred passengers of 10 bus lines in bangkok were selected for the interview. Percentage, T - test and One Way Analysis of Variance were used for data analysis.

Results of the study are as follows :

1. There was no differences between male and female passengers in terms of opinion, expectation and gratification.
2. There was differences among passengers of different age group in terms of expectation and gratification.
3. There was differences among passengers of different occupations in terms of opinion, expectation and gratification.
4. There was differences among passengers of different income level in terms of opinion, expectation and gratification those who have lower expectation and gratification are older, government employees and those who have high expectation and gratification are younger, labour, low income and low education level.

ภาควิชา การประชาสัมพันธ์
 สาขาวิชา นิเทศศาสตร์พัฒนาการ
 ปีการศึกษา ๒๕๓๒

ลายมือชื่อนิสิต จ.วิมลวิจิตร
 ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา [Signature]
 ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เพราะความเอาใจใส่ดูแล และความกรุณา
ของผู้ช่วยศาสตราจารย์พัชณี เขยจรรยา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งได้ให้ความช่วยเหลือ
ให้คำแนะนำตรวจแก้ไขและควบคุมการวิจัย นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้รับความกรุณาจาก
ดร.บุบล เบญจรงค์กิจ ประธานกรรมการ และอาจารย์ ดร.วิเชียร เกตุสิงห์ กองวิจัย
การศึกษา สำนักงานเลขาธิการ คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติที่ช่วยกรุณาให้คำแนะนำทาง
ด้านสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของอาจารย์ทุกท่าน และ
ขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอขอบคุณ คุณพ่อและพี่น้องของผู้วิจัยทุกคน รวมทั้งรุ่นพี่ รุ่นน้อง เพื่อน ๆ ทุกคนที่ได้
ให้กำลังใจ และความช่วยเหลือแก่ผู้วิจัยตลอดมา ทำให้วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี



สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
รายการตารางประกอบ	ณ



บทที่

1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ในการวิจัย	5
สมมติฐานของการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	6
ข้อจำกัดของการวิจัย	6
นิยามศัพท์	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
3 ระเบียบวิธีในการวิจัย	26
4 ผลการวิจัย	32

5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	64
	เอกสารอ้างอิง	76
ภาคผนวก		
	ภาคผนวก ก	80
	ภาคผนวก ข	92
	ภาคผนวก ค	105
	ประวัติการศึกษา	118

รายการตารางประกอบ

ตารางที่	หน้า
1 ตารางแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและความหมายของความคาดหวังที่ผู้ ตอบแบบสอบถามมีต่อการรับฟังวิทยุบนรถประจำทางทั่วไป	37
2 ตารางแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและความหมายของความพึงพอใจที่ผู้ ตอบแบบสอบถามมีต่อการรับฟังวิทยุบนรถประจำทางทั่วไป	41
3 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและความหมายของความคิดเห็นจำแนกตามเพศ	46
4 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและความหมายของความคิดเห็นจำแนกตามอายุ	47
5 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและความหมายของความคิดเห็นจำแนกตามอาชีพ.....	48
6 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและความหมายของความคิดเห็นจำแนกตามรายได้	50
7 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและความหมายของความคิดเห็นจำแนกตาม ระดับการศึกษา	52
8 ตารางแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคาดหวังระหว่าง ผู้โดยสารรถประจำทางทั่วไปของขสมก. ที่มีเพศต่างกัน	54
9 ตารางแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคาดหวังระหว่าง ผู้โดยสารรถประจำทางทั่วไปของขสมก. ที่มีอายุต่างกัน	55
10 ตารางแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคาดหวังระหว่าง ผู้โดยสารรถประจำทางทั่วไปของขสมก. ที่มีอาชีพต่างกัน	56
11 ตารางแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคาดหวังระหว่าง ผู้โดยสารรถประจำทางทั่วไปของขสมก. ที่มีรายได้ต่างกัน	57
12 ตารางแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคาดหวังระหว่าง ผู้โดยสารรถประจำทางทั่วไปของขสมก. ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน	58
13 ตารางแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจระหว่าง ผู้โดยสารรถประจำทางทั่วไปของขสมก. ที่มีเพศต่างกัน	59

14	ตารางแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจระหว่าง ผู้โดยสารรถประจำทางทั่วไปของบสมก.ที่มีอายุต่างกัน	60
15	ตารางแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจระหว่าง ผู้โดยสารรถประจำทางทั่วไปของบสมก.ที่มีอาชีพต่างกัน	61
16	ตารางแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจระหว่าง ผู้โดยสารรถประจำทางทั่วไปของบสมก.ที่มีรายได้ต่างกัน	62
17	ตารางแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจระหว่าง ผู้โดยสารรถประจำทางทั่วไปของบสมก.ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน	63
18	ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	80
19	ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	80
20	ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	81
21	ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา.	81
22	ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้	82
23	ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ช่วงเวลาการรับฟัง	82
24	ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม จำนวนชั่วโมงที่ใช้บริการ	83
25	ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามความบ่อยที่ได้ยิน/ ได้ฟังวิทยุบรรณรถประจำทางทั่วไป	83
26	ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามความสนใจฟัง/ ตั้งใจฟังวิทยุบรรณรถประจำทางทั่วไป.....	84
27	ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการที่ฟังวิทยุ บรรณรถประจำทางทั่วไป.....	85

28	ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามความต้องการ จัดให้มีรายการต่าง ๆ เพิ่มขึ้น.....	86
29	ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ชอบรายการต่าง ๆ มากที่สุด.....	87
30	ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงความคิดเห็นในการ ให้บริการด้านวิทยุบรรณประจำทางทั่วไป	88
31	ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาที่ควร ดำเนินการแก้ไขวิทยุบรรณประจำทางทั่วไป	88
32	ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของความคิดเห็นที่มีต่อวิทยุบรรณประจำทางทั่วไป.	89
33	ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของการพบปัญหาในการฟังวิทยุบรรณประจำทาง ทั่วไป	90
34	ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาที่พบในการฟังวิทยุบรรณประจำทาง ทั่วไป	90
35	ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของความชอบ, ไม่ชอบวิทยุบรรณประจำทาง ทั่วไป	91
36	ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของเหตุผลที่ชอบวิทยุบรรณประจำทางทั่วไป	91