

วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินงานวิจัยครั้งนี้มีวิธีการศึกษา 2 ลักษณะ คือ

1. การวิจัยแบบเดลฟายเทคนิค (Delphi Technique) เพื่อหาคำตอบในวัตถุประสงค์ ข้อ 1 ถึง ข้อ 3 คือ การวิเคราะห์ข้อมูลทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ แล้วกำหนดองค์ประกอบและเกณฑ์วัดคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร ตลอดจนวิเคราะห์เงื่อนไขหรือปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการสร้างหรือป็นทอนคุณภาพของบริการ

2. การวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) เพื่อหาคำตอบในวัตถุประสงค์ ข้อ 4 คือ การประเมินผลองค์ประกอบและเกณฑ์วัดคุณภาพของบริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ

1. การวิจัยแบบ เดลฟาย เทคนิค

การวิจัยนี้เป็นการระดมความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการกำหนดองค์ประกอบและเกณฑ์วัดคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร ซึ่งจะได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1.1 กลุ่มประชากร ผู้เชี่ยวชาญที่เป็นประชากรตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ได้รับการคัดเลือกมาจากการพิจารณาว่าร่วมกันของผู้บริหารระดับกลางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพโดยวิธีการระดมความคิดเห็นและหาข้อยุติด้วยการโหวตเสียงจึงได้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 29 คน แบ่งเป็นกลุ่ม ดังนี้

1.1.1 ผู้ทรงคุณวุฒิ ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้และประสบการณ์ในการกำหนดนโยบายการจัดการบริการขนส่งสาธารณะ การจัดการบริการรถโดยสารประจำทาง การกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้องกับบริการรถโดยสารประจำทาง การวางแผนด้านการจราจรและการขนส่งสาธารณะในกรุงเทพมหานคร และผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางรวมจำนวนผู้ทรงคุณวุฒิทั้งสิ้น 13 คน

1.1.2 ผู้กำหนดนโยบาย ได้แก่ข้าราชการพลเรือนระดับสูงในกระทรวงคมนาคม กรมการขนส่งทางบก และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ซึ่ง

มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดวางแผนและควบคุมการจัดบริการรถโดยสารประจำทางตามกฎหมาย และนโยบายรัฐบาลซึ่งดำรงตำแหน่งที่เกี่ยวข้องโดยตรง จำนวน 6 คน

1.1.3 ผู้ปฏิบัติ ได้แก่ ผู้ประกอบการขนส่งสาธารณะที่เป็นผู้บริหารระดับสูง ขององค์กรการจัดบริการทั้งภาครัฐวิสาหกิจและภาคเอกชน จำนวน 10 คน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงถือว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 29 คนนี้ เป็นกลุ่มตัวอย่าง ที่เหมาะสม

ตารางที่ 2 กลุ่มตัวอย่างแบบสอบถามเทคนิคเดลฟาย

กลุ่มตัวอย่าง	รอบที่หนึ่ง		รอบที่สอง		รอบที่สาม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ทรงคุณวุฒิ	13	44.8	11	40.7	11	44.0
ผู้กำหนดนโยบาย	6	20.7	6	22.2	4	16.0
ผู้ปฏิบัติ	10	34.5	10	37.1	10	40.0
รวม	29	100.0	27	100.0	25	100.0

1.1.4 รายชื่อกลุ่มตัวอย่าง มีรายนามดังต่อไปนี้

ผู้ทรงคุณวุฒิ

1. ร.ค.ท.ชาญ มนูญธรรม
อดีตประธานที่ปรึกษานายกรัฐมนตรี
2. พล.ต.จำลอง ศรีเมือง
ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร
3. นายสุธี อากาศฤกษ์
อดีตปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

4. นายประวิทย์ รุยาภรณ์
เลขาธิการสำนักงานคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ
5. ดร.อาฉัตร อภาภิรม
ผู้อำนวยการการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทยและประธาน
คณะกรรมการแก้ไขปัญหาจราจรและขนส่งใน กทม.
และปริมณฑล
6. ดร.พิศิษฐ์ ภัค เกษม
รองเลขาธิการสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
7. นพ. วิจิตร บุญยะโทตระ
เลขาธิการคณะกรรมการป้องกันอุบัติเหตุแห่งชาติ
8. นายจำลอง ศาลิคุปต์
อดีตรองปลัดกระทรวงคมนาคม
9. ร.ต.ละออ บุญสา
ผู้ตรวจการรัฐวิสาหกิจกระทรวงคมนาคมและอดีตนายก
บริษัทขนส่ง จำกัด
10. นายเจลิยา สุวรรณภักดี
อดีตนายกการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ
11. นายณรงค์ มฤคทัต
อดีตนายกการสำนักงานคณะกรรมการจัดระบบการจราจร
ทางบก
12. นายพนม บุญสาลี
นักข่าวไทยทีวีสี ช่อง 7
13. นายวิโรจน์ ประกอบวิบูลย์
นักข่าวไทยทีวีสี ช่อง 9

ผู้กำหนดนโยบาย

1. นายอำพล ตียาภรณ์
รองปลัดกระทรวงคมนาคม

2. นายบรรเทิง วัฒนศิริธรรม
อธิบดีกรมการขนส่งทางบก
3. นายประชด ไกรเนตร
ผู้เชี่ยวชาญพิเศษด้านการวางแผนการขนส่ง กรมการขนส่งทางบก
4. นายพรเทพ เศรษฐนันต์
ผู้อำนวยการกองสวัสดิภาพขนส่ง กรมการขนส่งทางบก
5. ร.ต.วิจิต ธนสุกาญจน์
ผู้อำนวยการกองตรวจการขนส่ง กรมการขนส่งทางบก
6. นายสรรเสริญ วงศ์ชะอุ่ม
ผู้อำนวยการกองโครงการพื้นฐาน สภาพัฒนาการเศรษฐกิจ
และสังคมแห่งชาติ

ผู้ปฏิบัติ

1. นายจรัญ บุรพรัตน์
ผู้ว่าการการทางพิเศษแห่งประเทศไทย
2. ร.ต.วันรบ วรติลก
ผู้จัดการใหญ่บริษัทขนส่ง จำกัด
3. นางถาวร จันทรไทย
รองผู้อำนวยการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ฝ่ายการเดินรถ)
4. นายยรรยง ศุโรวาท
รองผู้อำนวยการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ฝ่ายบริหาร)
5. นายพีระพงษ์ อิศรภักดี
รองผู้อำนวยการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ฝ่ายอำนวยการ)
6. นายกฤษณ์ โพธิ์สุขโข
ผู้จัดการเขตการเดินรถที่ 2 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ
7. นายถนอม อยู่ญาติวงศ์
ผู้จัดการเขตการเดินรถที่ 3 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ
8. นายปกศักดิ์ เศรษฐบุตร
หัวหน้าสำนักงานอำนวยการเดินรถ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

9. นายปรีดี รัชศกาญจน์
ผู้จัดการบริษัทกรุงเทพมหานครขนส่ง จำกัด
10. นายสุพจน์ เสือสกุล
ผู้จัดการบริษัท เอส เค ทัวร์ จำกัด

1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสร้างแบบสอบถามโดยดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1.2.1 แบบสอบถามรอบที่หนึ่ง ผู้วิจัยได้ทำการศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับรายละเอียดย่อยต่าง ๆ จากเอกสารและรายงานผลวิจัย แล้วนำมาสร้างแบบสอบถามรอบที่หนึ่งเป็นคำถามปลายเปิด (Open-End Form) ประกอบด้วย

1.2.1.1 แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการและการพัฒนาคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง

1.2.1.2 สภาพปัญหาพื้นฐานที่มีผลกระทบต่อค่าบริการและการพัฒนาคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง

1.2.1.3 ประเด็นเกี่ยวกับหลักและวิธีการสร้างคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง

1.2.2 แบบสอบถามรอบที่สองสร้างขึ้นจากการรวบรวมความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 กลุ่ม จากการตอบแบบสอบถามปลายเปิดในรอบแรก โดยแบ่งเป็น 2 ประเภทคือ

1.2.2.1 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการกำหนดองค์ประกอบและเกณฑ์วัดคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานครโดยกำหนดองค์ประกอบที่ได้มาจากการสอบถามในรอบแรก เรียงลำดับตามน้ำหนักของความถี่ แล้วให้ผู้เชี่ยวชาญกำหนดเกณฑ์วัดที่เป็นรูปธรรมขึ้น พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้เชี่ยวชาญแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบและเกณฑ์วัดคุณภาพสำหรับแต่ละองค์ประกอบเพิ่มเติมอีกครั้งหนึ่งด้วย

1.2.2.2 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับสภาพการดำเนินการจัดบริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานครโดยทั่วไป และสภาพปัญหาพื้นฐานที่มีผลกระทบต่อการบินทอนรักษาและพัฒนาคุณภาพของบริการ โดยให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนตรวจสอบความคิดเห็น

ของคนที่ทำมาโดยการสัมภาษณ์ในรอบที่หนึ่งอีกครั้งหนึ่ง ซึ่งผู้วิจัยจะทำการรวบรวมแล้วนำเสนอในรูปข้อความ เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์เนื้อหา

1.2.3 แบบสอบถามรอบที่สาม เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการรวบรวมความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญจากการตอบแบบสอบถามในรอบที่สอง แล้วนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 สเตล แต่ละช่วงคะแนนมีความหมายดังนี้

- 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมด
- 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น เป็นส่วนใหญ่
- 3 หมายถึง รู้สึกกำกวมกันระหว่างเห็นด้วยกับไม่เห็นด้วย
- 4 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความนั้น เป็นส่วนใหญ่
- 5 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความนั้นทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมด

แบบสอบถามรอบที่สามนี้แยกแยะการศึกษาออกเป็น 9 ส่วนคือ

- (1) ความหมายของการบริการรถโดยสารประจำทาง
- (2) ความหมายของคุณภาพของการบริการรถโดยสารประจำทาง
- (3) องค์ประกอบของคุณภาพของการบริการรถโดยสารประจำทาง
- (4) ความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง
- (5) ความรวดเร็วในการเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทาง
- (6) ความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง
- (7) ความสบายในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง
- (8) ความสะอาดของการบริการรถโดยสารประจำทาง และ
- (9) พฤติกรรมและมารยาทของพนักงานผู้ให้บริการรถโดยสารประจำทาง

1.2.4 ก่อนที่จะนำเครื่องมือวิจัยที่สร้างขึ้นไปใช้ ผู้วิจัยได้นำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาได้ตรวจพิจารณาก่อนทุกครั้ง หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อ เสนอแนะ เพื่อให้เหมาะสมและสะดวกในการตอบของผู้เชี่ยวชาญที่เป็นประชากรตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้

1.3 การเก็บและการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับดังนี้

1.3.1 ติดต่อผู้เชี่ยวชาญทั้ง 29 คน พร้อมทั้งนำจดหมายแจ้งวัตถุประสงค์และรายละเอียดของการวิจัยพร้อมทั้งแบบสอบถามรอบที่หนึ่งส่งให้ เพื่อสอบถามความสมัครใจของผู้เชี่ยวชาญ ปรากฏว่าผู้เชี่ยวชาญทั้ง 29 คนยินดีให้ความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์และตอบแบบสอบถามตามเทคนิคเดลฟาย ผู้วิจัยจึงขอนัดเวลาเพื่อทำการสัมภาษณ์ และเริ่มการสัมภาษณ์ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2531 แต่เนื่องจากประชากรตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้บริหารระดับสูงซึ่งมี

ภาระหน้าที่ความรับผิดชอบมาก บางครั้งจึงจำเป็นต้องเลื่อนนัดหมายการสัมภาษณ์ออกไปเนื่องจากผู้เชี่ยวชาญบางคนติดงานราชการด่วน หรือต้องเดินทางไปราชการต่างประเทศ จึงสามารถรวบรวมข้อมูลในรอบนี้ได้ทั้งสิ้น เมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2531 รวมใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสัมภาษณ์รอบที่หนึ่งทั้งสิ้น 105 วัน

1.3.2 นำข้อมูลจากแบบสอบถามรอบที่หนึ่งมาสร้างเป็นแบบสอบถามรอบที่สอง โดยการนำเอาข้อความที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ทั้งหมดมาจำแนกโดยรวบรวมเนื้อความที่ใกล้เคียงกันไว้กันข้อเดียวกัน และพยายามคงรูปภาษาและสำนวนเดิมของผู้ให้สัมภาษณ์ในรอบที่หนึ่ง จึงได้แบบสอบถามรอบที่สองซึ่งแยกเป็นสองส่วนคือ (1) แบบสอบถาม เกณฑ์วัดคุณภาพของแต่ละองค์ประกอบที่ประกอบกัน เข้าเป็นคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางซึ่งรวบรวมได้จากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทุกคน เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนกำหนด เกณฑ์วัดคุณภาพที่เป็นรูปธรรม (2) แบบ เนื้อความจากการสัมภาษณ์ที่จำแนกเป็นหมวดหมู่แล้ว เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนตรวจสอบรับรองยืนยันความถูกต้องของข้อมูลของแต่ละคน

ผู้วิจัยเริ่มส่งแบบสอบถามรอบที่สองจำนวน 29 ชุด ตั้งแต่วันที่ 17 มกราคม 2532 และรวบรวมกลับมาได้ 27 ชุด ในวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2532 รวมใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามรอบที่สองทั้งสิ้น 30 วัน สำหรับแบบสอบถามอีก 2 ชุดของ อาผัตติ อภาภิรม และเจลิยว สุวรรณภักดี ไม่สามารถตอบกลับคืนมาได้ เพราะผู้ตอบมีภาระกิจการงานที่สำคัญรัดตัว จึงขอปฏิเสธการตอบแบบสอบถาม

1.3.3 นำข้อมูลจากแบบสอบถามรอบที่สองที่ได้รับคืนจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 28 คน มาสร้างเป็นแบบสอบถามรอบที่สาม ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 สเกล ประกอบด้วยเนื้อความ 9 ส่วน จากนั้นได้นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญที่ตอบแบบสอบถามรอบที่สองให้หน้าหนักคะแนนตามความคิดเห็นในแต่ละข้อความ

ผู้วิจัยเริ่มส่งแบบสอบถามรอบที่สาม จำนวน 27 ฉบับ ตั้งแต่วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2532 และรวบรวมกลับมาได้ จำนวน 25 ฉบับ ในวันที่ 17 มีนาคม 2532 รวมใช้เวลาในการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามรอบที่สามทั้งสิ้น 22 วัน สำหรับแบบสอบถามอีก 2 ฉบับของ อาพล ตียาภรณ์ และบัน เถิง วัฒนศิริธรรม ผู้ตอบมีงานราชการรัดตัวจึงขอปฏิเสธการตอบแบบสอบถาม

สรุปรวมเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถามทั้งสามรอบทั้งสิ้น 157 วัน หรือประมาณ 5 เดือน 7 วัน

1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

1.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม เทคนิคเคลฟาย การวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมด 3 รอบ รอบแรกเป็นการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญจากแบบสัมภาษณ์ ปลายเปิด จากคำตอบในรอบนี้ ผู้วิจัยได้นำมาแยกออกเป็นแบบสอบถามรอบที่สอง ซึ่งมี 2 ส่วน คือ (1) ส่วนที่เกี่ยวกับการกำหนดองค์ประกอบและเกณฑ์วัดคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางในลักษณะการสร้าง เกณฑ์วัดที่เป็นรูปธรรมสำหรับแต่ละองค์ประกอบ (2) ส่วนที่เกี่ยวกับนิยามคุณลักษณะของบริการและคุณภาพบริการ ตลอดจนสภาพการดำเนินการจัดบริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานครโดยทั่วไป และสภาพปัญหาพื้นฐานที่มีผลกระทบต่อการบินทอนรักษาและพัฒนาคุณภาพของบริการ ซึ่งจะนำมาใช้ในการวิเคราะห์เนื้อหา จากนั้นจึงนำมาสร้างแบบสอบถามรอบที่สามในลักษณะมาตราส่วนประเมินค่า 5 สเกล โดยแยกสาระของการศึกษาออกเป็น 9 ส่วน ประกอบด้วย การศึกษาเกี่ยวกับนิยามคุณลักษณะและความหมายของการบริการรถโดยสารประจำทาง และคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง 2 ส่วน กับการศึกษาองค์ประกอบและเกณฑ์วัดคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางอีก 7 ส่วน

จากคำตอบในรอบที่สาม ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์หาค่ามัธยฐาน (Median) ฐานนิยม (Mode) และพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquatile Range) แล้วนำมาแปลผลดังนี้

มัธยฐาน (Median)

จากแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า 5 สเกล ผู้วิจัยได้นำหนักคะแนน ดังนี้

1. หมายถึง ไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นทั้งหมดหรือ เกือบทั้งหมด
2. หมายถึง ไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น เป็นส่วนใหญ่
3. หมายถึง มีความรู้สึกก้ำกึ่งกันระหว่างเห็นด้วยกับไม่เห็นด้วย
4. หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความนั้น เป็นส่วนใหญ่
5. หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความนั้นทั้งหมดหรือ เกือบทั้งหมด

การแปลความหมายของคะแนน เป็นดังนี้

- ค่ามัธยฐาน ตั้งแต่ 4.50 หมายถึง กลุ่มผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยกับข้อความนั้นทั้งหมด

- ค่ามัธยฐาน ตั้งแต่ 3.50-4.49 หมายถึง กลุ่มผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยกับข้อความนั้นส่วนใหญ่
- ค่ามัธยฐาน ตั้งแต่ 2.50-3.49 หมายถึง กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความรู้สึกก้ำกึ่งกันระหว่างเห็นด้วยกับไม่เห็นด้วย
- ค่ามัธยฐาน ตั้งแต่ 1.50-2.49 หมายถึง กลุ่มผู้เชี่ยวชาญไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นส่วนใหญ่
- ค่ามัธยฐาน ต่ำกว่า 1.50 ลงมา หมายถึง กลุ่มผู้เชี่ยวชาญไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นทั้งหมด

พิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquatile Range)

ผู้วิจัยคำนวณค่าความแตกต่างระหว่างควอไทล์ที่ 1 กับควอไทล์ที่ 3 ถ้าข้อความใดได้ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์มีค่าตั้งแต่ 1.50 ลงมา แสดงว่าความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อข้อความนั้นสอดคล้องกัน ถ้าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของข้อความใดมีค่ามากกว่า 1.50 แสดงว่าความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อข้อความนั้นไม่สอดคล้องกัน

ฐานนิยม (Mode)

ผู้วิจัยคำนวณค่าฐานนิยมของแต่ละข้อความ แล้วนำมาหาค่าความแตกต่างระหว่างค่ามัธยฐานกับค่าฐานนิยม โดยกำหนดว่า ค่าสมบูรณ์ของความแตกต่างระหว่างค่ามัธยฐานกับฐานนิยมมีค่าไม่เกิน 1 จึงจะถือว่าความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อข้อความนั้นสอดคล้องกัน

การหาค่าฐานนิยมของแต่ละข้อความนั้น ผู้วิจัยคำนวณหาค่าความถี่ของระดับคะแนนจาก 1-5 สำหรับแต่ละข้อความ ระดับคะแนนใดที่มีค่าความถี่สูงสุดถือเป็นค่าฐานนิยมของข้อความนั้น ในกรณีที่ความถี่สูงสุดของระดับคะแนนเท่ากัน และระดับคะแนนนั้นอยู่ติดกันจะถือเอาค่ากลางระหว่างคะแนนทั้งสองเป็นฐานนิยมของข้อความนั้น ส่วนกรณีความถี่สูงสุดของระดับคะแนนเท่ากัน แต่ระดับคะแนนไม่ได้อยู่ติดกัน จะถือว่าระดับคะแนนทั้งสองนั้นเป็นฐานนิยมของข้อความนั้น

ผู้วิจัยจะนำเอาข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันทั้งในด้านมัธยฐาน พิสัยระหว่างควอไทล์และฐานนิยมมาสรุป เป็นความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการกำหนดองค์ประกอบและเกณฑ์วัดคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานครตามกรอบของการศึกษาที่ได้กำหนดไว้แล้วนำเสนอ เป็นผลของการวิเคราะห์ข้อมูล

1.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยเทคนิคเดลฟาย แล้วนำมาจำแนกเป็นข้อความเพื่อนำเสนอในเรื่องต่อไปนี้

1.4.2.1 สภาพปัญหาพื้นฐานที่มีผลกระทบต่อการบริหารและการพัฒนาคุณภาพบริการรถโดยสารประจำทาง

1.4.2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการและการพัฒนาคุณภาพบริการรถโดยสารประจำทาง

2. การวิจัยแบบสำรวจ

การวิจัยนี้ เป็นการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เพื่อประเมินผลองค์ประกอบและเกณฑ์วัดคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร ที่ได้มาจากผู้เชี่ยวชาญด้วยการวิจัยแบบเดลฟายเทคนิค โดยกำหนดรายละเอียดที่จะต้องพิจารณาได้ 5 ส่วนด้วยกัน คือ (1) รูปแบบการวิจัยประเมินผล (2) สมมติฐาน (3) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (4) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง และ (5) การวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งแยกกล่าวได้ดังนี้

2.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการสำรวจ (Survey Research) เพื่อทราบความคาดหวังและความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ในเรื่ององค์ประกอบและเกณฑ์วัดคุณภาพ แล้วนำผลที่ได้รับจากการสำรวจมาประเมินเปรียบเทียบกับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในเรื่องเดียวกัน หากปรากฏว่าความคิดเห็นในข้อความสอดคล้องกันทั้งในทัศนะของผู้เชี่ยวชาญ และทัศนะของประชาชนผู้ใช้บริการ ย่อมถือเป็นข้อสรุปได้ว่าองค์ประกอบและเกณฑ์วัดคุณภาพในเรื่องนั้น ๆ เป็นที่ยอมรับในทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นจึงใช้รูปแบบการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research)

2.2 สมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัยประเมินผลครั้งนี้คือ องค์ประกอบและเกณฑ์วัดคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางในทัศนะของผู้เชี่ยวชาญ และในทัศนะของประชาชนผู้ใช้บริการ สอดคล้องกัน

2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยประเมินผลนี้ใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ชุดเดียวกันกับที่ใช้ในการวิจัยแบบเดลฟายรอบที่สาม แต่ตัดทอนให้คงเหลือ เฉพาะส่วนที่เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับการกำหนดองค์ประกอบและ เกณฑ์วัดคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร ซึ่งมี 7 ส่วนเท่านั้น คือ ส่วนที่สาม องค์ประกอบของคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง ส่วนที่สี่ ความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ส่วนที่ห้า ความรวดเร็วในการเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทาง ส่วนที่หก ความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ส่วนที่เจ็ด ความสบายในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ส่วนที่แปด ความสะอาดของบริการรถโดยสารประจำทาง และส่วนที่เก้า พฤติกรรมและมารยาทของพนักงานผู้ให้บริการรถโดยสารประจำทาง

แบบสอบถามนี้ ถือได้ว่าเป็นการตรวจสอบคุณภาพความถูกต้องของเนื้อหา (Content Validity) แล้วโดยผู้เชี่ยวชาญที่ระดมความคิดเห็นในการให้สัมภาษณ์และตอบแบบสอบถามจำนวนสองรอบ ตลอดจนให้การยืนยันความถูกต้องของข้อความแต่ละข้อกระทงแล้วจากการวิจัยแบบเดลฟายเทคนิค และได้ตรวจสอบคุณภาพความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถามซึ่งตอบโดยผู้ใช้บริการ โดยวิธี Coffieient Alpha ของ Cronbach ในส่วนที่สามได้ค่า $\alpha = 0.88$ ส่วนที่สี่ได้ค่า $\alpha = 0.91$ ส่วนที่ 5 ได้ค่า $\alpha = 0.76$ ส่วนที่หกได้ค่า $\alpha = 0.90$ ส่วนที่เจ็ดได้ค่า $\alpha = 0.76$ ส่วนที่แปดได้ค่า $\alpha = 0.87$ และส่วนที่เก้าได้ค่า $\alpha = 0.89$ แสดงว่าความเที่ยง ของแบบสอบถามอยู่ในเกณฑ์สูง

2.4 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยประเมินผลครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดขนาดตัวอย่างของประชากรชนิดจำกัด เมื่อกำหนดความ เชื่อมั่นของความถูกต้อง และ เบอร์เชนซ์ของความผิดพลาดของค่าสถิติที่คำนวณได้จากตัวอย่าง 95% ความเชื่อมั่นของความถูกต้อง ($p = .5$) (Arkin & Colton 1957: อ้างถึงใน เครือวัลย์ 2530: 188) จึงได้จำนวนตัวอย่างจำนวนน้อยที่สุดสำหรับประชากรที่มากกว่า 100,000 คน ขึ้นไป จำนวน 400 ตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงส่งแบบสอบถามจำนวน 500 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามสมบูรณ์กลับคืน 413 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 82.60

การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบมีระบบ (Systematic Random Sampling) โดยเริ่มจากการสุ่มหาเส้นทางเดินรถที่มีอยู่ทั้งสิ้น จำนวน 160 เส้นทาง ให้ได้จำนวน 50

เส้นทาง จากนั้นจึงสุ่มหาหมายเลขรถโดยสารที่มีอยู่ในแต่ละเส้นทาง จำนวนเส้นทางละ 2 คัน
รวมเป็นรถโดยสารที่สุ่มได้ จำนวน 100 คัน (ดูตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 แสดงผลการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบเพื่อการวิจัยแบบสำรวจ

ลำดับ	หมายเลขสาย	ชื่อเส้นทาง	หมายเลขรถ	
			คันที่ 1	คันที่ 2
1	1	ถนนตก-ท่าเตียน	1086	1087
2	2	สำโรง-ปากคลองตลาด	10414	10425
3	3	ก.ม.11-คลองสาน	20461	20462
4	4	คลองเตย-ท่าหน้าภาษีเจริญ	1036	1037
5	5	จักรวรรดิ-ร.พ.โรคทรวงอก	2208	2210
6	7	คลองขวาง-หัวลำโพง	30207	3487
7	9	ท่าหน้าภาษีเจริญ-ศรียาน	3042	3044
8	12	ห้วยขวาง-เศรษฐการ	10101	10102
9	16	เตาปูน-สุรวงศ์	20600	20232
10	18	พระรามหก-สี่พระยา	2253	2254
11	21	อิสลามวิทยาลัย-จุฬาฯ	468	477
12	22	ถนนตก-ม.รามคำแหง	1570	1547
13	24	ประชานิเวศน์3-อนุสาวรีย์ชัยฯ	2061	2063
14	25	ปากน้ำ-ท่าช้าง	10242	10382
15	26	มีนบุรี-อนุสาวรีย์ชัยฯ	4106	4125
16	27	มีนบุรี-อนุสาวรีย์ชัยฯ	10196	10205
17	29	รังสิต-สนามหลวง	20483	20487
18	34	รังสิต-หัวลำโพง	20304	20329
19	35	สาธุประดิษฐ์-เสาชิงช้า	1147	1146
20	36	ห้วยขวาง-สี่พระยา	1501	1503

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ลำดับ	หมายเลขสาย	ชื่อเส้นทาง	หมายเลขรถ	
			คันที่ 1	คันที่ 2
21	37	บางประกอก-มหานาค	1976	1977
22	46	ม. รามคำแหง2-รองเมือง	10378	10395
23	48	ม. รามคำแหง2-วัดโพธิ์	10361	10364
24	50	พระรามหก-สาทร	2041	2063
25	53	รอบเมือง-เทเวศน์	20157	20158
26	60	ปัฐวิกรณ์-ปากคลองตลาด	10182	10195
27	63	นนทบุรี-อนุสาวรีย์ชัยฯ	5081	5082
28	64	นนทบุรี-สนามหลวง	20121	20125
29	71	รังสิต-สนามหลวง	20483	20487
30	73	สะพานพุทธ-อสมท.	4216	4217
31	75	วัดพุทธ-ท่าเตียน	1089	1090
32	76	การเคหะธนบุรี-เพลินจิต	30261	70378
33	77	สาทร-ย่านสินค้าพลโยธิน	1241	1242
34	82	พระประแดง-พาหุรัด	1989	10140
35	84	อ้อมใหญ่-คลองสาน	30185	30178
36	85	แจรงร้อน-พาหุรัด	462	463
37	91	หมู่บ้านเศรษฐกิจ-สนามหลวง	30101	30122
38	93	หมู่บ้านนักกีฬา-สี่พระยา	70108	70122
39	95	รังสิต-ม. รามคำแหง	20426	20428
40	97	นนทบุรี-ร.พ. สงฆ์	2448	2475
41	103	ตลาดพลู-นนทบุรี	3494	3498
42	129	ม. เกษตร-สำโรง	20495	20497
43	136	กรมศุลกากร-สวนจตุจักร	1648	1644

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ลำดับ	หมายเลขสาย	ชื่อเส้นทาง	หมายเลขรถ	
			คันที่ 1	คันที่ 2
44	145	ปากน้ำ-สวนจตุจักร	10241	10321
45	203	นนทบุรี-สนามหลวง	20196	20199
46	ปอ.1	คลองจั่น-ปากคลองตลาด	5045	5145
47	ปอ.2	คลองจั่น-สีลม	5036	5144
48	ปอ.3	รังสิต-ปิ่นเกล้าฯ	5103	5107
49	ปอ.12	ย่านพหลฯ-ปากคลองตลาด	5043	5044
50	ปอ.14	ม.รามคำแหง-อนุสาวรีย์ชัยฯ	5173	5083


ผู้วิจัยจึงทำการเก็บข้อมูลด้วยการส่งแบบสอบถามแก่ผู้โดยสารในรถแต่ละ

หมายเลข จำนวนคันละ 5 ตัวอย่าง โดยแยกเวลาการเก็บข้อมูลเป็นระหว่าง 05.00 น.-12.00 น. จำนวนคันละ 2 ตัวอย่าง และระหว่างเวลา 12.00 น.-22.00 น. คันละ 3 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) และใช้พนักงานเก็บข้อมูลแบบการสอบถามกึ่งสัมภาษณ์จำนวน 20 คน ซึ่งพนักงานเก็บข้อมูลทุกคนเป็นพนักงานขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพและได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอน และวัตถุประสงค์ ตลอดจนความหมายและถ้อยคำที่ใช้ในแบบสอบถามทุกข้อจนเป็นที่เข้าใจกันแล้วเป็นอย่างดี จนมีความสามารถอธิบายให้ผู้กรอกแบบสอบถาม เข้าใจได้ เมื่อเกิดปัญหาขึ้น

ผู้วิจัยเริ่มส่งแบบสอบถาม จำนวน 500 ฉบับ ตั้งแต่วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2532 และรวบรวมกลับมาได้เป็นแบบสอบถามสมบูรณ์ จำนวน 413 ฉบับ ในวันที่ 7 มีนาคม 2532 รวมใช้เวลาทั้งสิ้น 12 วัน

2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติจะใช้การวิเคราะห์หาค่ามัธยฐาน (Median) ฐานนิยม (Mode) และพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquatile Range) แล้วนำมาแปลผล เช่นเดียวกับการวิจัยแบบ เกลฟาย เทคนิคในกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ นอกจากนี้ ยังทำการอภิปรายผล เปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ กับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการว่ามีความ สอดคล้องตรงกันหรือไม่ใน เรื่ององค์ประกอบและ เกณฑ์วัดค่าด้วย



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย