บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยสำรวจจากตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศ ของ บริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา-ระยอง โดยดำเนินการดังนี้

การวิจัยเรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของผู้ให้บริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 2 ของ บริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วย "แบบสอบถาม" ใช้กระบวนการสำรวจด้วยการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ขั้นตอนการปฏิบัติงานภาคสนามที่เกิดขึ้นจริงเป็นการตอบแบบสอบถามของผู้ใช้บริการ ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดนครราชสีมาแห่งที่ 2

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของบริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศชั้น 2 ของ บริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนของประชากรที่ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง ผู้วิจัยจึงใช้เกณฑ์กรณีที่ไม่ทราบขนาดของประชากร (Infinite Population) ในการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จากการสุ่มตัวอย่างที่มีความเชื่อมั่นร้อยละ 90 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.10 คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Cochran (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2538: 74) ดังนี้

$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{E^2}$$

เมื่อ n แทน จำนวนสมาชิกกลุ่มตัวอย่าง

P แทน สัดส่วนของประชากรที่จะสุ่ม

Z แทน ระดับความมั่นใจที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ Z มีค่า 1.645 ที่ระดับความมั่นใจ 90% (ระดับ 0.10)

E แทน สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดสัดส่วนของประชากร เท่ากับ 0.50 ซึ่งมีค่าสูงสุดเมื่อ P = 0.50 สูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา 2546: 14) ต้องการระดับความมั่นใจ 90% และยอมให้คลาดเคลื่อนได้ ±10%

โดย P = 0.50

Z = ณ ระดับความมั่นใจ 90% ดังนั้น Z = 1.645

e = ความคลาดเคลื่อนที่พอจะอนุโลมได้ 10% ดังนั้น e = 0.10

แทนค่า

$$n = \frac{(0.5)\times(1-0.5)\times(1.645)^2}{(0.10)^2}$$

$$n = 67.65$$

กลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 68 ตัวอย่าง เพื่อลดความคลาดเคลื่อน ผู้วิจัยขอกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 100 ตัวอย่าง สำหรับแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง และกลุ่มตัวอย่าง 30 ตัวอย่าง สำหรับแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 2 ของ บริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง และทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยแจกแบบสอบถามให้กับผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของบริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา-ระยอง ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารนครราชสีมาแห่งที่ 2 และกลุ่มตัวอย่าง 2 ตัวอย่าง สำหรับแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ประกอบการในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 2 ของ บริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง

ตัวแปรที่ศึกษา

1. **ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)** ประกอบด้วย

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ได้แก่

1.1.1 เพศ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

1.1.2 อายุ

1.1.3 อาชีพ

1.1.4 รายได้ต่อเดือน

1.1.5 ภูมิลำเนา

1.2 พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ได้แก่

1.2.1 สถานที่ต้นทาง - ปลายทาง

1.2.2 ประเภทของรถโดยสารปรับอากาศที่เลือกเดินทาง

1.2.3 ความถี่ในการเดินทาง

1.2.4 วันในการเดินทาง

1.2.5 ช่วงเวลาเดินทาง

1.2.6 บุคคลร่วมเดินทาง

1.2.7 วัตถุประสงค์ในการเดินทาง

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

2.1 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการจากการใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้น 1 และชั้น 2 ของบริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

2.1.1 ด้านคุณภาพการบริการ

2.1.2 ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

2.1.3 ด้านราคา

2.1.4 ด้านบุคลากร

2.2 ความต้องการของผู้ใช้บริการต่อบริการรถโดยสารปรับอากาศชั้น 2

2.2.1 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

2.2.2 ด้านการส่งเสริมการตลาด

2.2.3 ด้านกระบวนการให้บริการ

กำหนดค่าสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1

H_0: ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นและความต้องการต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

H_1: ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นและความต้องการต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2

H_0: ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นและความต้องการต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

H_1: ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นและความต้องการต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3

H_0: ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นและความต้องการต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

H_1: ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นและความต้องการต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4

H_0: ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นและความต้องการต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

H_1: ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นและความต้องการต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5

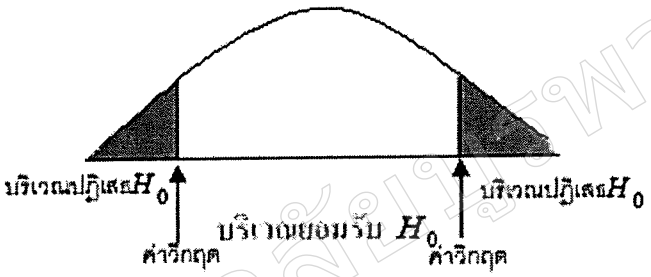
H_0: ผู้ใช้บริการที่มีภูมิลำเนาต่างกัน มีความคิดเห็นและความต้องการต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

H_1: ผู้ใช้บริการที่มีภูมิลำเนาต่างกัน มีความคิดเห็นและความต้องการต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐาน

บริเวณวิกฤตจะอยู่ส่วนปลายทั้งสองด้านของโค้งการแจกแจง



ภาพที่ 3-1 ค่าวิกฤตและบริเวณวิกฤตการทดสอบสองด้าน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อเก็บข้อมูลทั้งหมด 3 ชุด ประกอบด้วย

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ประกอบการในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 2 ของ บริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง

3. แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 2 ของ บริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง

แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง

เพื่อวัดความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา-ระยอง ประกอบด้วยคำถามปลายปิด (Close

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

Ended Questionnaire) คำถามปลายเปิด (Open Ended Questionnaire) และมาตรวัดแบบประเมินค่า (Rating Scale) โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองตามขั้นตอน ดังนี้

1. รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัย และการสร้างเครื่องมือในการวิจัย ให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์งานวิจัย

2. กำหนดขอบเขตของเนื้อหา

3. ร่างแบบสอบถามตามขอบเขตและวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ซึ่งลักษณะของคำถามจะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) ประกอบด้วยคำถามที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และภูมิลำเนา

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของบริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง จำนวน 7 ข้อ ซึ่งลักษณะของคำถามจะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) ประกอบด้วยคำถามที่เกี่ยวกับ สถานที่ปลายทาง ประเภทรถโดยสาร ความถี่ในการเดินทาง วันเดินทาง ช่วงเวลาเดินทาง บุคคลร่วมเดินทาง และวัตถุประสงค์ในการเดินทาง

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 และชั้น 2 ของบริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง โดยเป็นแบบสอบถามในรูปมาตราลิเคอร์ท (Likert Scare) จัดเป็นการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ซึ่งแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยสามารถจำแนกเป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการ จำนวน 6 ข้อ ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำนวน 4 ข้อ ด้านราคา จำนวน 2 ข้อ และด้านบุคลากร จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อบริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 2 โดยเป็นแบบสอบถามในรูปมาตราลิเคอร์ท (Likert Scale) จัดเป็นการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ซึ่งแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยสามารถจำแนกเป็นคำถามเกี่ยวกับความต้องการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำนวน 2 ข้อ ด้านการส่งเสริมการตลาด จำนวน 2 ข้อ และด้านกระบวนการให้บริการ จำนวน 1 ข้อ คำถามเกี่ยวกับความต้องการให้สามารถจองตั๋วโดยสารล่วงหน้า จำนวน 1 ข้อ และคำถามแบบปลายเปิดในด้านความต้องการที่อยากให้บริษัทพัฒนา หรือ

มีบริการอะไรเพิ่ม จำนวน 1 ข้อ และเหตุผลการเลือกใช้ประเภทรถประจำทางปรับอากาศ จำนวน 1 ข้อ

แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ประกอบการในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 2 ของ บริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง

เพื่อวัดความคิดเห็นของผู้ประกอบการ หากมีการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง โดยเป็นแบบสอบถามในรูปมาตราลิเคอร์ท (Likert Scale) จัดเป็นการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ซึ่งแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน 19 ข้อ

แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ประกอบการในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 2 ของ บริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง

เพื่อวัดความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ หากมีการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง โดยเป็นแบบสอบถามในรูปมาตราลิเคอร์ท (Likert Scale) จัดเป็นการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ซึ่งแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน 15 ข้อ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity) โดยอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไข

2. หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity) ที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขเสร็จแล้ว แล้วนำไปทดลองใช้ (Try Out) เพื่อหาคุณภาพในด้านความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำไปใช้กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 ชุด

เพื่อนำไปหาค่าความเชื่อมั่น
โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2538: 125-126) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นจากการคำนวณเท่ากับ 0.958 จากนั้นจึงนำแบบสอบถามทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนด

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์แล้ว มาการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ ผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง โดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง จากนั้นนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของคำตอบที่ได้รับ ได้แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้บริการของบริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง ที่สมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ได้จำนวน 100 ชุด แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ประกอบในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 2 ของ บริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง ที่สมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ได้จำนวน 2 ชุด และแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 2 ของ บริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง ที่สมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ได้จำนวน 30 ชุด

เกณฑ์การให้คะแนน

ผู้วิจัยได้ตั้งเกณฑ์การให้คะแนนในการวัดตัวแปรเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของบริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง เป็น 5 ระดับ ซึ่งในแต่ละระดับมีเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

ระดับความคิดเห็นจากการใช้บริการ	**คะแนน**
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ผู้วิจัยได้ตั้งเกณฑ์การให้คะแนนในการวัดตัวแปรเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของบริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง เป็น 5 ระดับ ซึ่งในแต่ละระดับมีเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

ระดับความต้องการ	**คะแนน**
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

น้อยที่สุด	1

ผู้วิจัยได้ตั้งเกณฑ์การให้คะแนนในการวัดตัวแปรเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ประกอบการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 2 ของบริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง เป็น 5 ระดับ ซึ่งในแต่ละระดับมีเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

ระดับความเห็นด้วยที่จะปรับปรุง	**คะแนน**
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ผู้วิจัยได้ตั้งเกณฑ์การให้คะแนนในการวัดตัวแปรเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 2 ของบริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง เป็น 5 ระดับ ซึ่งในแต่ละระดับมีเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

ระดับความเห็นด้วยที่จะใช้บริการ	**คะแนน**
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ดำเนินการ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window Version 11.5 โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับมาทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้อง และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

1.2 การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้

1.3 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

1.4 ประมวลผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS ในการคำนวณค่าสถิติ โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์และสมมติฐาน ดังนี้

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) คือ ความถี่ (Frequency) การหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่ามัชฌิมเลขคณิต (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2.2 การทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inference Statistics) คือ ค่าสถิติ t-Test สำหรับตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม และใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบไม่มีทิศทาง (Two - Tailed Test) สำหรับลักษณะของตัวแปรอิสระ 3 กลุ่มขึ้นไป ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2, 3, 4, 5 และการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสำหรับ หลายกลุ่มตัวอย่าง คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA)

3. เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนของระดับความสำคัญของความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา-ระยอง ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ความหมายของคะแนนเฉลี่ยของคำตอบ โดยอาศัยขอบเขตของคะแนน 1, 2, 3, 4 และ 5 แล้วแปลความหมายตามเกณฑ์ที่กำหนดโดย Best John W (1981: 179 -187) ดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย	**อยู่ในเกณฑ์**
4.51 - 5.00	มากที่สุด
3.51 - 4.50	มาก
2.51 - 3.50	ปานกลาง
1.51 - 2.50	น้อย
1.00 - 1.50	น้อยที่สุด

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University