



สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์และกลุ่มตัวอย่าง

จากวัตถุประสงค์ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ ที่จัดทำโครงการวิทยุบรอดประจําทางทั่วไปขึ้นเพื่อเป็นการให้บริการพิเศษแก่ผู้โดยสารรถประจําทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ ทั้งนี้การให้บริการดังกล่าว ไม่มีผลต่ออัตราค่าโดยสารรถประจําทางที่องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ เคยเก็บเป็นอัตราค่าโดยสาร อัตราค่าโดยสารยังคงเท่าเดิมกับช่วงเวลาที่ไม่มีการวิทยุบรอดประจําทางทั่วไปของ ขสมก. การให้บริการพิเศษดังกล่าวนี้เป็นการจัดทำร่วมกันระหว่างองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ และบริษัท System Network จำกัด โดยที่บริษัท System Network จำกัด รับเหมาติดตั้งวิทยุและเครื่องกระจายเสียงรถโดยสารประจําทางทุกคันของ ขสมก. และได้รับหน้าที่ให้จัดตารางเวลาเสนอรายการบันเทิง ความรู้ และข่าวสาร ให้กับผู้โดยสารรถประจําทางของ ขสมก.

การจัดทำโครงการดังกล่าว เป็นที่กล่าวขานกันอย่างมากในวงการผู้ใช้บริการรถประจําทางทั่วไปของ ขสมก. มีผู้โดยสารให้ความเห็นต่าง ๆ กันมากมาย แต่ยังไม่มีการวิจัยใดที่ทำการเก็บข้อมูลความคิดเห็น ความคาดหวัง และความพึงพอใจ ของผู้โดยสารเฉพาะกลุ่มคนทำงานที่ใช้บริการรถประจําทางทั่วไปของ ขสมก. ทั้งนี้การวิจัยที่ผู้วิจัยทำการวิจัยจึงเห็นว่าเป็นสิ่งที่น่าสนใจ และเก็บข้อมูลไว้ อีกทั้งข้อมูลเหล่านี้จะสามารถนำไปพัฒนาปรับปรุงข้อบกพร่อง และสิ่งที่ควรดำเนินการแก้ไขต่อไป เพื่อที่การให้บริการทางสาธารณประโยชน์แก่ประชาชน จะได้เป็นไปตามที่ทางองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ ได้ตั้งใจไว้ และถือได้ว่าเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนได้ระดับหนึ่ง ทั้งนี้ได้ตั้งวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้โดยสารกลุ่มคนทำงาน ที่ใช้บริการรถประจำทางทั่วไปขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ
2. เพื่อศึกษาความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้โดยสารกลุ่มคนทำงาน ที่ใช้บริการรถประจำทางทั่วไปขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ
3. เพื่อศึกษาระดับความแตกต่างของความคิดเห็น ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารกลุ่มคนทำงาน ที่ใช้บริการรถประจำทางทั่วไปขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษา

ในการดำเนินการวิจัยนี้ ได้ทำการเลือกตัวอย่างจำนวน 200 คน โดยใช้วิธี Simple Random Sampling จากจำนวนสายรถประจำทางทั่วไปของ ขสมก. จำนวน 117 สาย ขึ้นมาจำนวน 10 สายรถประจำทางทั่วไปของ ขสมก. เมื่อได้เบอร์สายรถประจำทางทั่วไปของ ขสมก. แล้ว ทำการสำรวจเส้นทางผ่านของรถประจำทางทั่วไปสายดังกล่าว เพื่อหาสถานที่ของบริษัท หน่วยงานราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และทำการติดต่อไปยังสถานที่ดังกล่าว เพื่อขอความร่วมมือในการออกเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามที่ตั้งขึ้นมา ออกทำการสัมภาษณ์ตัวต่อตัว จำนวนสถานที่ทั้งหมดที่ทำการเก็บข้อมูลคือ 30 แห่ง ผู้ทำวิจัยได้ออกทำการเก็บข้อมูลดังกล่าวเป็นเวลา 30 วัน คือตั้งแต่วันที่ 16 มกราคม 2533 - 16 กุมภาพันธ์ 2533 และสามารถเก็บข้อมูลได้ครบตามจำนวนที่ตั้งใจไว้ ภายหลังจากการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลเรียบร้อยแล้ว สามารถสรุปผลการวิจัยแยกเป็นส่วน ๆ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังต่อไปนี้คือ

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยร้อยละ ปรากฏว่า ผู้โดยสารกลุ่มคนทำงานเพศชาย ใกล้เคียงกับเพศหญิง ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 15 - 30 เป็นอาชีพรับจ้าง (ทำงานในบริษัทฯ) มีรายได้ระหว่าง 3,001 - 6,000 บาทต่อเดือน และส่วนใหญ่มิมีการศึกษาระดับปริญญาตรี

สำหรับการรับสื่อวิทยุบนรถประจำทางทั่วไป ปรากฏว่า ช่วงเวลาที่ผู้โดยสารรถประจำทางใช้บริการคือ ช่วงเวลา 06.00 - 09.00 น. มากที่สุด รองลงมาคือ ช่วงเวลา 18.00 - 21.00 น., จำนวนชั่วโมงที่อยู่บนรถประจำทางหรือใช้บริการรถประจำทางคือ 1 - 3 ชั่วโมงต่อวัน, ความบ่อยครั้งในการรับสื่อวิทยุบนรถประจำทางต่อสัปดาห์ พบว่า ฟังบ่อยครั้งคือ 3 - 4 วันต่อสัปดาห์ มากที่สุด, ความสนใจฟังวิทยุบนรถประจำทางทั่วไป ส่วนใหญ่ฟังบ้าง - ไม่ฟังบ้าง มากที่สุด, รายการที่ฟังมากที่สุดคือ รายการเพลง, รายการที่ฟังน้อยที่สุดคือ รายการข่าวสั้นสั้นชั่วโมง และรายการความรู้ทั่วไป รายการที่ผู้โดยสารรถประจำทางชอบมากที่สุดคือ รายการเพลง สำหรับปัญหาที่ทางขสมก. ควรรับดำเนินการแก้ไขคือ ปัญหาเรื่องเครื่องรับไม่ชัดเจน และผู้โดยสารรถประจำทางทั่วไปส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า ควรมีวิทยุบนรถประจำทางทั่วไปต่อไป

ผู้โดยสารรถประจำทางทั่วไป แสดงความคิดเห็นต่าง ๆ จำแนกตามตัวแปรต่าง ๆ ปรากฏว่า

1. เพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็นแตกต่างกันในเรื่องวิทยุบนรถประจำทางทั่วไปของขสมก. ทำให้รู้ข่าวสาร และทราบเหตุการณ์ต่าง ๆ ในกรุงเทพฯ ได้รวดเร็ว และปัญหาที่พบคือ เสียงวิทยุเบา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับความคิดเห็นอื่น ๆ พบว่า ไม่แตกต่างกัน

2. ช่วงอายุต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. อาชีพต่าง ๆ กัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่องวิทยุบนรถประจำทางทั่วไปของ ขสมก. ให้สาระ ความรู้ ข้อคิด คติเตือนใจ, เป็นศูนย์รวมข่าวและความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ในกรุงเทพฯ และจังหวัดใกล้เคียง, ทำให้รู้ข่าวสารและทราบเหตุการณ์ต่าง ๆ ในกรุงเทพฯ ได้รวดเร็ว และปัญหาที่พบคือ เสียงวิทยุเบา สำหรับความคิดเห็นอื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. รายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่องวิทยุบนรถประจำทางทั่วไปของขสมก. ให้สาระความรู้ ข้อคิด คติเตือนใจ, เป็นศูนย์

รวมข่าวและความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ในกรุงเทพฯ และจังหวัดใกล้เคียงกัน, ปัญหาที่พบคือ
เสียงวิพากษ์ไม่ชัดเจน สำหรับความคิดเห็นเรื่องอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ 0.05

5. การศึกษาประณมศึกษา, ปวช. ปวท. มัธยมศึกษา, ปวส. อนุปริญญา,
ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
ในเรื่องวิทยุบนรถประจำทางทั่วไปของขสมก. ให้สาระความรู้ บ่อยคิด คติเตือนใจ, เป็นศูนย์รวม
ข่าวและความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ในกรุงเทพฯ และจังหวัดใกล้เคียงกัน, ทำให้รู้ข่าวสารและ
ทราบเหตุการณ์ต่าง ๆ ในกรุงเทพฯ ได้รวดเร็ว, ปัญหาที่พบคือ เสียงวิพากษ์เบา และเสียงวิพากษ์
ไม่ชัดเจน สำหรับความคิดเห็นเรื่องอื่น ๆ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

ความคาดหวังของผู้โดยสารรถประจำทางทั่วไปของขสมก. ในแต่ละเรื่องตามระดับ
ความมากที่สุด, มาก, ปานกลาง, น้อย และน้อยที่สุด

6. ความคาดหวังของผู้โดยสารรถประจำทางทั่วไปของขสมก. ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ
ปานกลาง โดยที่มีความคาดหวัง 4 เรื่อง ที่มีความหมายในระดับมากคือ ความคาดหวังในเรื่อง

- 6.1 ต้องการพักผ่อน คลายความเครียดจากการจราจรติดขัด
- 6.2 ต้องการสร้างความรู้สึก (อารมณ์) ดีให้กับตัวเอง
- 6.3 ต้องการเสียงเป็นเพื่อนร่วมทาง
- 6.4 ต้องการความสนุกสนานเพลิดเพลิน

ความคาดหวังของผู้โดยสารรถประจำทางทั่วไปของขสมก. จำแนกตามตัวแปรต่าง ๆ
คือ เพศ, อายุ, อาชีพ, รายได้ และระดับการศึกษา

7. เพศชาย และเพศหญิง มีความคาดหวังในการรับฟังวิทยุบนรถประจำทางไม่
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

8. ช่วงอายุต่าง ๆ กัน มีความคาดหวังในการรับฟังวิทยุบนรถประจำทาง
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

9. อาชีพต่าง ๆ มีความคาดหวังในการรับฟังวิทยุบนรถประจำทางแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
10. รายได้ต่าง ๆ กัน มีความคาดหวังในการรับฟังวิทยุบนรถประจำทางแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
11. ระดับการศึกษาต่าง ๆ กัน มีความคาดหวังในการรับฟังวิทยุบนรถประจำทางแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความพึงพอใจของผู้โดยสารรถประจำทางทั่วไปของ ขสมก. ในแต่ละเรื่องตามระดับความมากที่สุด, น้อย, ปานกลาง, น้อย และน้อยที่สุด

12. ความพึงพอใจของผู้โดยสารรถประจำทางทั่วไปของ ขสมก. ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 6 เรื่องคือ ความพึงพอใจในเรื่อง
- 12.1 ช่วยให้ผู้ผ่อนคลายความเครียดจากการจราจรติดขัด
 - 12.2 ช่วยเป็นเพื่อนร่วมทาง
 - 12.3 ช่วยทำให้เกิดความสนุกสนาน เพลิดเพลิน
 - 12.4 ช่วยทำให้มีความรู้สึก (อารมณ์) ดีขึ้น
 - 12.5 ช่วยให้ทราบข่าวสาร ความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ของสังคม
 - 12.6 ช่วยให้ผู้ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์

ความพึงพอใจของผู้โดยสารรถประจำทางทั่วไปของ ขสมก. จำแนกตามตัวแปรต่าง ๆ คือ เพศ; อายุ, อาชีพ, รายได้ และระดับการศึกษา

13. เพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจในการรับฟังวิทยุบนรถประจำทางไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
14. ช่วงอายุต่าง ๆ กัน มีความพึงพอใจในการรับฟังวิทยุบนรถประจำทางแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
15. อาชีพต่าง ๆ กัน มีความพึงพอใจในการรับฟังวิทยุบนรถประจำทางแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

16. รายได้ต่าง ๆ กัน มีความพึงพอใจในการรับฟังวิทยุบนรถประจำทางแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

17. ระดับการศึกษาต่าง ๆ กัน มีความพึงพอใจในการรับฟังวิทยุบนรถประจำทางแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

ผลจากการทดสอบสมมติฐานการวิจัยครั้งนี้ ปรากฏผลที่น่าสนใจดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 มีความแตกต่างกันในเรื่องความคิดเห็นของผู้โดยสารในกลุ่มคนทำงานเมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษา

ผลการพิสูจน์สมมติฐานข้อนี้ ใช้สถิติค่า t ทดสอบความคิดเห็นต่าง ๆ กันตัวแปร เพศ ปรากฏว่าเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นแตกต่างกันในเรื่องที่วิทยุบนรถประจำทางทั่วไป ทำให้รู้ข่าวสารและเหตุการณ์ต่าง ๆ ในกรุงเทพฯ ได้รวดเร็ว โดยที่ค่าเฉลี่ยเพศชายสูงกว่าเพศหญิง ผลการวิจัยอาจเป็นไปได้ว่า ปกติเพศชาย จะเป็นผู้มีความสนใจข่าวสารมากกว่าเพศหญิง เพราะเพศชายเกือบทั้งหมดต้องทำงานประกอบอาชีพเพื่อเลี้ยงครอบครัว จำเป็นจะต้องเป็นผู้เปิดรับข่าวสารต่าง ๆ อยู่ตลอดเวลาเพื่อจะนำข่าวสารนั้น ๆ มาเป็นประโยชน์กับตนเอง จึงทำให้ความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าวนี้ เพศชายแตกต่างจากเพศหญิง

ผลการพิสูจน์สมมติฐานข้อที่ 1 นี้ เมื่อจำแนกตามตัวแปร อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษา โดยใช้ค่าสถิติ F ทดสอบ ปรากฏว่า เมื่ออาชีพต่างกัน รายได้ต่างกัน และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันในเรื่องที่วิทยุบนรถประจำทางทั่วไปของ ขสมก. ให้สาระความรู้ ข้อคิด คติเตือนใจ เป็นศูนย์รวมข่าวและความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ในกรุงเทพฯ และจังหวัดใกล้เคียง อาจเป็นไปได้ว่า ความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้ เป็นความคิดเห็นที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ และ Frame of Reference (ปรมะ สตะเวทิน หลักนิเทศศาสตร์ หน้า 67) ที่แตกต่างกัน จึงส่งผลให้ความคิดเห็นต่าง ๆ เหล่านี้แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 มีความแตกต่างกันในเรื่องความคาดหวังของผู้โดยสาร
รถประจำทางทั่วไปของ ขสมก. ในกลุ่มคนทำงาน เมื่อจำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ อาชีพ
รายได้ และระดับการศึกษา

ผลการพิสูจน์สมมติฐานข้อที่ 2 นี้ เมื่อจำแนกตามตัวแปร เพศ โดยใช้สถิติค่า t
ทดสอบความคาดหวัง ปรากฏว่าเพศชายและเพศหญิง มีความคาดหวังไม่แตกต่างกัน อาจเป็น
ไปได้ว่า ผู้โดยสารรถประจำทางทั่วไป มีความคาดหวังต่อวิทยุบนรถประจำทางทั่วไปของ
ขสมก. เหมือนกันหรือใกล้เคียงกัน เมื่อมีวิทยุบนรถประจำทางติดบนรถ ทำให้ผู้ใช้บริการ
คาดหวังที่จะได้รับบางสิ่งบางอย่างเหมือนกัน

ผลการพิสูจน์สมมติฐานข้อที่ 2 โดยใช้สถิติค่า F ทดสอบความคาดหวังปรากฏว่า
ตัวแปร อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังแตกต่างกัน ซึ่ง
สามารถอธิบายได้ตามตัวแปร อายุคือ คนที่มีอายุมากมีความคาดหวังต่ำกว่าคนที่มีอายุน้อย คนที่มี
อายุมากขึ้นย่อมมีประสบการณ์ (Experience) มี Frame of Reference (ประมะ สตะเวทิน
หลักนิเทศศาสตร์ หน้า 67) มากขึ้นประสบการณ์ต่าง ๆ ที่เขาได้รับมาย่อมมีมาก เมื่อคนกลุ่ม
อายุมากได้รับฟังข่าววิทยุบนรถประจำทาง รับฟังเนื้อหารายการต่าง ๆ อาจไม่ตรงหรือสอดคล้อง
กันกับประสบการณ์ (Experience) ที่เขาเคยมีหรือเคยได้รับมาเกิดการเปรียบเทียบขึ้นภายในจิตใจ
การตัดสินใจที่จะคาดหวังต่อวิทยุบนรถประจำทางจึงมีน้อยซึ่งแตกต่างจากคนหนุ่มสาว เหตุผลเพราะ
Experience ที่เกิดขึ้นไม่มากเท่ากับคนมีอายุมาก นอกจากนี้รายการเพลงที่จัดขึ้นส่วนใหญ่เป็น
เพลงยอดนิยม ซึ่งสนองความต้องการของคนหนุ่มสาวเป็นส่วนมาก ทำให้เกิดช่องว่างในจุดนี้ได้
ความคาดหวังจึงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั้นเอง

เช่นเดียวกัน เมื่อวิเคราะห์จากตัวแปร อาชีพและระดับการศึกษา พบว่ามีความ
คาดหวังแตกต่างกัน อาชีพรับราชการ มีความคาดหวังต่ำกว่าอาชีพอื่น ๆ เช่น อาชีพรับจ้าง
(ผู้ใช้แรงงาน, กรรมกร) อาจเป็นไปได้ที่ว่า ผู้ที่มีอาชีพรับราชการ ส่วนใหญ่ต้องเป็นผู้ที่มี
การศึกษาสูงพอที่จะประกอบอาชีพรับราชการ คืออย่างน้อย ข้าราชการระดับ 1 ต้องเป็นผู้จบ
การศึกษาระดับ ปวช. ซึ่งแตกต่างจากอาชีพรับจ้าง (ผู้ใช้แรงงาน, กรรมกร) อาชีพนี้ส่วนใหญ่
จะเป็นผู้ที่ไม่มียุติการศึกษา หรือมีแต่น้อยไม่สามารถนำไปประกอบอาชีพได้ อาจเป็นผู้ที่ได้รับ

การศึกษาเพียงประถมศึกษา ภาคบังคับคือ ประถมศึกษา 6 เท่านั้น ผลการวิจัยจึงพบว่า ผู้มีระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน มีความคาดหวังต่างกันและอาชีพรับราชการนี้เป็นอาชีพเดียวที่มีระดับการศึกษาสูงซึ่งใช้บริการรถประจำทางโดยที่มีระดับรายได้ต่ำ

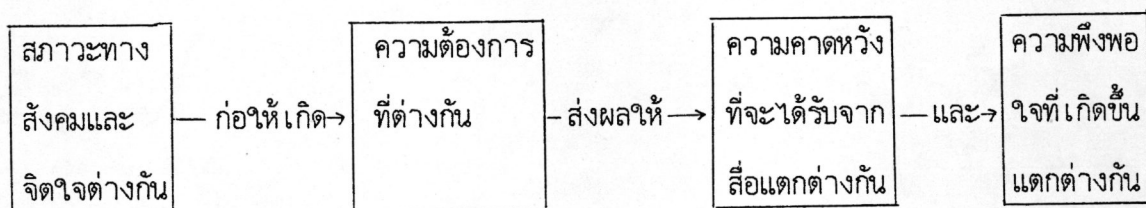
เช่นเดียวกัน เมื่อวิเคราะห์จากตัวแปร รายได้ ปรากฏว่า รายได้ต่างกัน มีความคาดหวังต่างกัน อาจอธิบายได้ว่าคนที่สามารถหารายได้ให้กับตัวเองได้สูง ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ได้รับการศึกษาสูงและส่วนผู้ที่มีรายได้น้อย คือ ผู้ใช้แรงงานเป็นผู้ที่ได้รับการศึกษาน้อย ความแตกต่างกันในเรื่องของรายได้ จึงเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้ความคาดหวังของคนกลุ่มนี้แตกต่างกัน ชีวิตของคนที่มีรายได้สูง (Way of Life) ย่อมสามารถนำรายได้ไปใช้เพื่อแลกเปลี่ยนกับสิ่งที่เขาคาดหวังได้มากกว่าเพราะมีโอกาสมากกว่า ฉะนั้น ผลการวิจัยจึงพบว่า ผู้ที่มีรายได้ต่างกัน มีความคาดหวังแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3 มีความแตกต่างกันในเรื่องความพึงพอใจของผู้โดยสารรถประจำทางทั่วไปของ ขสมก. ในกลุ่มคนทำงาน เมื่อจำแนกตามตัวแปร เพศ, อายุ, อาชีพ, รายได้ และระดับการศึกษา

ผลการพิสูจน์สมมติฐานข้อที่ 3 นี้ เมื่อจำแนกตามตัวแปร เพศ โดยใช้สถิติค่า t ทดสอบความพึงพอใจ ปรากฏว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อาจเป็นไปได้ว่าการดำเนินชีวิตและสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ในกรุงเทพฯ ซึ่งเป็นสังคมเมือง เพศชายและเพศหญิงมีอัตราการเปิดรับสื่อ, ข่าวสารต่าง ๆ ในระดับใกล้เคียงกัน และการให้บริการวิทยุบนรถประจำทางทั่วไปของ ขสมก. ไม่ใช่มีวัตถุประสงค์ แบ่งแยกกลุ่มเป้าหมายคนฟัง (Receiver) ตามเพศ เนื้อหารายการต่าง ๆ ที่เสนอ จึงเป็นเนื้อหาทั่วไป ไม่ใช่ Specific Message ถือได้ว่าวิทยุบนรถประจำทางทั่วไปเป็น General Media ที่เพศใดรับฟังก็ได้ ผลการวิจัย จึงพบว่า เพศชายและเพศหญิง ไม่มีความแตกต่างกันในเรื่องความพึงพอใจวิทยุบนรถประจำทางทั่วไป

ผลการพิสูจน์สมมติฐานข้อที่ 3 นี้เมื่อจำแนกตามตัวแปร เพศ, อายุ, อาชีพ, รายได้ และระดับการศึกษา ปรากฏว่า เมื่ออายุต่างกัน, อาชีพต่างกัน, รายได้ต่างกันและระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจวิทยุบนรถประจำทางทั่วไปแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจที่ Katz (1973) พบว่า สภาวะของสังคมและจิตใจที่แตกต่างกัน ก่อให้มนุษย์

มีความต้องการแตกต่างกันไป ซึ่ง Katz (1974) ได้สร้างแบบจำลองเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจดังนี้



อาจอธิบายเพิ่มเติมตามตัวแปร ระดับการศึกษาได้ว่า คนที่มีการศึกษาสูงมากขึ้นจะเป็นผู้ที่มีความรู้มากขึ้น และความเป็นผู้ที่มีความรอบรู้มาก จึงทำให้เกิด High Self - Confidence ตามมา การตัดสินใจต่าง ๆ ต่อความคาดหวัง ความพึงพอใจต่าง ๆ จึงแตกต่างกัน เพราะเงื่อนไขของกลุ่มนี้อาจมุ่งเน้นไปในเรื่องเนื้อหารายการวิทยุบรรณประจำทางมากกว่า และคนที่มีการศึกษาสูงจะเป็นผู้มีความทันสมัยสูงตามทฤษฎีที่ Lerner (1959)

และกลุ่มคนที่มีการศึกษาสูงจะเป็นผู้ที่เปิดรับข่าวสารจากสื่อมากกว่า 1 สื่อ ทำให้เกิดขบวนการคัดเลือกสาร (Message) มากขึ้น การตัดสินใจต่อความพึงพอใจ จึงขึ้นอยู่กับตัวบุคคลนั้น (Self - Individual) สูง การยอมรับข่าวสารต่าง ๆ จากสื่อจึงต้องสอดคล้องไปกับสิ่งที่เขามีความรู้ สอดคล้องกับทัศนคติดั้งเดิมของตนเองด้วย

และอาจเป็นไปได้ว่า เนื้อหาของสารที่ส่งมายังผู้รับสาร คือผู้โดยสารบรรณประจำทางจะเป็นเนื้อหาที่เป็น Soft - Message ดังจะพิจารณาได้จากโปรแกรมรายการของทางสถานีวิทยุคลื่นพิเศษ FM. SCA (หน้า 98 - 99) มากกว่า Hard - Message กลุ่มคนมีการศึกษาสูงจะเป็นผู้ที่เลือกรับข่าวสารที่เป็นเชิงคุณภาพ (Quality) มากกว่าเชิงปริมาณ (Popular) ฉะนั้นเมื่อวิทยุบรรณประจำทางให้ข้อมูลเน้น Soft - Message ซึ่งเป็นข่าวสารเชิงปริมาณ (Popular) กลุ่มคนมีการศึกษาสูงจึงมีความพึงพอใจแตกต่างจากกลุ่มคนมีการศึกษาน้อย เพราะเงื่อนไขของอยู่ที่คุณภาพของข่าวสาร (Message) จึงทำให้การมีส่วนร่วม (Concentrate) ต่อสาร (Message) ดังกล่าวมีไม่มากนัก

และอาจอธิบายได้เพิ่มเติมตามตัวแปร รายได้ตั้งนี้ว่า คนที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจวิทยุบนรถประจำทางทั่วไปแตกต่างกัน กล่าวคือคนที่มีรายได้สูงสามารถนำเงินที่หามาได้ไปใช้กับสิ่งอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ (need) ส่วนตัวได้มาก ชีวิตของคนกลุ่มนี้ (Way of life) เป็นชีวิตที่เขาสามารถแสวงหาความพึงพอใจในระดับหนึ่งได้ ฉะนั้นการที่เขาขึ้นรถประจำทางทั่วไปไม่ใช่ เพื่อต้องการฟังวิทยุบนรถประจำทาง เพื่อผ่อนคลายความเครียด สอนองความต้องการส่วนตัว เพราะคนกลุ่มนี้สามารถแสวงหาการพักผ่อน ได้จากที่อื่น ๆ เพราะมีรายได้ที่จะสามารถแสวงหาแลกเปลี่ยนได้ ซึ่งแตกต่างจากผู้ที่มีรายได้น้อย คนกลุ่มนี้มีโอกาสที่จะแสวงหาความพึงพอใจได้น้อย เมื่อเขาขึ้นรถประจำทางทั่วไปและมีวิทยุบนรถประจำทางบริการให้ได้รับฟังคนกลุ่มนี้จึงมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อวิทยุบนรถประจำทางสูงนั่นเอง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. การวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาทำการวิจัยเฉพาะผู้โดยสารกลุ่มคนทำงานเท่านั้นไม่ได้ทำการศึกษากลุ่มอื่น ๆ จึงเห็นว่ายังมีกลุ่มอื่น ๆ ที่น่าสนใจสำหรับทำการศึกษาต่อไปด้วย เช่น กลุ่มนิสิต - นักศึกษา เป็นต้น
2. ผู้ศึกษาทำการวิจัย หาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ความคาดหวัง และความพึงพอใจ เปรียบเทียบกันเท่านั้น การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเรื่องดังกล่าวกับตัวแปรอื่น ๆ อาจสามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ทำวิจัยศึกษาก็ได้
3. การศึกษานี้ศึกษาเฉพาะความคิดเห็น ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้โดยสารรถประจำทางทั่วไปของ บสมก. เท่านั้น ควรจะได้มีการศึกษาเพิ่มเติมกับผู้โดยสารรถประจำทางปรับอากาศด้วยเช่นกัน
4. การศึกษานี้ศึกษารายการต่าง ๆ ทั่วไปอย่างกว้าง ๆ ยังมิได้ศึกษาไปถึงเนื้อหารายการ หรือเนื้อหาของสารที่ผู้ส่งสาร ส่งไปยังผู้รับสาร หากได้มีการศึกษาถึง Content ของสาร สัมพันธ์กับตัวแปรต่าง ๆ อาจจะได้ข้อมูลการวิจัยเพิ่มเติมมากยิ่งขึ้น

5. การศึกษาความคาดหวัง ความพึงพอใจ มีปฏิสัมพันธ์กับตัวสาร แหล่งสาร ผู้รับสาร กระบวนการสื่อสาร (Communication Process) และ ช่องทางการรับสาร เป็นต้น อาจทำให้ค้นพบข้อมูลใหม่ ๆ มากขึ้น

ข้อเสนอแนะทั่วไป

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ ควรได้มีการปรับปรุง แก้ไข (ดูตารางที่ 11, 14 16, 17) โครงการวิทยุบรรณประจำทางทั่วไป ในเรื่องดังต่อไปนี้

1. ควรจัดให้มีรายการต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะรายการความรู้ทั่วไปเพราะจากการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการรถประจำทาง ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า รายการความรู้ทั่วไปที่จัดให้มียังไม่มากนัก
2. ปัญหาที่ควรแก้ไขอย่างรวดเร็ว คือ ปัญหาด้านเครื่องรับไม่ชัดเจน เพราะผู้ใช้บริการรถประจำทาง มีความสนใจที่จะฟังวิทยุบรรณประจำทางมาก หากสามารถแก้ไขปัญหาด้านเครื่องรับไม่ชัดเจนได้ จะทำให้การบริการดังกล่าวเป็นที่พอใจของผู้โดยสารรถประจำทางสูงมากขึ้น
3. ปัญหาที่พบในการฟังวิทยุบรรณประจำทางคือ เรื่องเสียงวิทยุขาดหายไปเป็นช่วงเสียงวิทยุไม่ชัดเจน มีค่าร้อยละสูงมาก ปัญหาดังกล่าวควรได้ดำเนินการแก้ไข
4. กลุ่มคนที่มีการศึกษาสูง รายได้สูง มีความพึงพอใจที่แตกต่างกับกลุ่มคนที่มีการศึกษาน้อย รายได้น้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเป็นไปได้ที่ว่าข้อมูลข่าวสาร (Information) ที่คนกลุ่มนี้ได้รับยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของพวกเขาได้ และในปัจจุบันนี้สื่อมวลชนมีความเกี่ยวข้องในชีวิตประจำวันต่อคนในเมืองสูงมาก ชีวิตประจำวันของคนในเมืองจะเป็นในรูปแบบ Interpersonal Communication น้อยลง เพราะความสลับซับซ้อนของระบบสังคมเพิ่มมากขึ้น สื่อมวลชนจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ โดยเฉพาะสังคมในเมือง ถือได้ว่าเป็นสังคมของข่าวสาร (Information Society) ถ้าวิทยุบรรณประจำทาง สามารถตอบสนองหรือเสนอข่าวสาร ข้อมูล (Information & News) ในเชิงคุณภาพมากขึ้น (Quality) โดยการ

ปรับปรุงเนื้อหารายการ (Content Programme) ๑ให้ดีขึ้น อาจส่งผลให้องค์การขนส่งมวลชน บรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการวิทยุบนรถประจำทางมากขึ้น

5. การ Approach ข่าวสาร ข้อมูล ๑ให้กับผู้โดยสารรถประจำทางทั่วไปหาก พิจารณาให้ละเอียดถี่ถ้วนแล้ว จะพบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจที่เขาได้รับอาจมีผลต่อ พฤติกรรม และทัศนคติสูง โดยเฉพาะในเรื่องผลที่เกิดขึ้นทันทีทันใด (Immediate Effect) เช่น คนที่มีความคับข้องใจ มีอารมณ์ขุ่นมัว มีความเศร้าหมอง หากได้รับข่าวสารที่มีลักษณะเป็น สารระ บ่อคิด คติเตือนใจ จากผู้จัดรายการวิทยุบนรถประจำทางในขณะที่อยู่บนรถประจำทาง อาจส่งผลให้อารมณ์ ความคับข้องใจนั้นเปลี่ยนไปได้ในทางที่ดีขึ้น ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นนี้เป็น ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นทันทีทันใด (Immediate Effect) ความสำคัญในการให้ข้อมูล ข่าวสาร จึงเป็นเรื่องที่ไม่ควรมองข้ามไป

6. ข้อมูล (Information) ๑ที่จะก่อให้เกิดผลดีต่อผู้ฟัง หากพยายามให้ผู้ฟังได้ รับทราบอย่างสม่ำเสมอทุก ๑ วัน ความบ่อยครั้งนี้จะผลักดันให้เกิดพฤติกรรมขึ้นได้ ผลที่ได้นี้ เรียกว่า Sleeper Effect เป็นผลล้นไหล ที่แอบแฝงอยู่ในตัวผู้รับ ซึ่งสะสมเข้ามาโดยที่ ผู้รับสารนั้น ๑ ไม่รู้ตัวว่าเกิดจากอิทธิพลของการให้ข้อมูลซ้ำ ๑ บ่อย ๑ ครั้ง พฤติกรรมดังกล่าว นี้ เป็นเรื่องที่สำคัญ ที่จะส่งผลให้กลุ่มผู้ใช้บริการรถประจำทาง สามารถผลักดันสังคมไปสู่สิ่งที่ดี ๑ ขึ้นได้ เช่น การให้ข้อมูลข่าวสารไปในเชิงแก้ไขและป้องกันปัญหาสังคมต่าง ๑ อาทิ ปัญหา ยาเสพติด อันตรายจากยาเสพติด ปัญหาอาชญากรรม การแก้ไข ปัญหาสิ่งแวดล้อมต่าง ๑ หากสามารถบอกกล่าว (inform) ข้อมูลเหล่านี้ให้กับผู้โดยสารที่ใช้บริการรถประจำทางทั่วไป ของ บสมก. จะช่วยให้เขาได้รับทราบและผลักดันการแก้ไขปัญหาเหล่านี้ได้ อีกทั้ง เมื่อพิจารณา จากความยอมรับข่าวสารที่รับฟังจากวิทยุบนรถประจำทางทั่วไป ไม่พบการต่อต้านข้อมูลต่าง ๑ ที่ทางสถานีวิทยุ FM. SCA. เสนอให้กับผู้โดยสารรถประจำทางทั่วไป ฉะนั้น องค์การขนส่ง มวลชนจึงควรที่จะกลั่นกรองและเลือกสรรข้อมูล ข่าวสาร (Information) ๑ที่จะส่งผลต่อ ผู้รับสารอย่างละเอียดรอบคอบ