บทที่ 3

วิธีการวิจัยและผลการวิจัย

วิธีการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลของการสื่อสารระหว่างบุคคลในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย ศึกษากรณี บริการใจดีแปลให้ของบริษัทดีแทค” เพื่อศึกษาถึงความตระหนักรู้ ความเข้าใจ และความพึงพอใจของคนขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อบริการใจดีแปลให้และการสื่อสารระหว่างบุคคลของพนักงานแนะนำบริการใจดีแปลให้ รวมไปถึงความสัมพันธ์ที่มีต่อการใช้บริการของกลุ่มเป้าหมาย การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

รูปแบบการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในประเภทของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ในลักษณะของการวิจัยเพียงครั้งเดียว (One-Shot Study)

ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ คนขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานครที่เคยได้รับการแนะนำบริการใจดีแปลให้จากพนักงานแนะนำบริการมาแล้ว และเป็นผู้ใช้โทรศัพท์มือถือในระบบดีแทค

ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากขนาดของกลุ่มตัวอย่างคือ คนขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานครที่เคยได้รับการแนะนำบริการใจดีแปลให้จากพนักงานแนะนำบริการแล้ว และเป็นผู้ใช้โทรศัพท์มือถือในระบบดีแทค ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 34,917 คน ดังนั้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือ จึงกำหนดระดับความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 ขอบเขตของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (Error) ไม่เกินร้อยละ 5 หรือที่ระดับ

นัยสำคัญเท่ากับ 0.05 ซึ่งจากตารางกำหนดขนาดตัวอย่างเมื่อประชากรมีขนาดจำกัดของ Herbert Arkin and Raymond R. Colton แล้ว จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 397 ตัวอย่าง ดังนี้

ตารางที่ 3.1

ตารางกำหนดขนาดตัวอย่างเมื่อประชากรมีขนาดจำกัด

จำนวนประชากร	เปอร์เซ็นต์ของความผิดพลาดของค่าสถิติที่กำหนดได้จากตัวอย่าง					
	1%	2%	3%	4%	5%	10%
500	**	**	**	**	222	83
1,000	**	**	**	385	286	91
1,500	**	**	638	441	316	94
2,000	**	**	714	476	333	95
2,500	**	1,250	769	500	345	96
3,000	**	1,364	811	517	353	97
3,500	**	1,458	843	530	359	97
4,000	**	1,538	870	541	364	98
4,500	**	1,607	891	549	367	98
5,000	**	1,667	909	556	370	98
6,000	**	1,765	938	566	375	98
7,000	**	1,842	959	574	378	99
8,000	**	1,905	976	580	381	99
9,000	**	1,957	989	584	383	99
10,000	5,000	2,000	1,000	588	385	99
15,000	6,000	2,143	1,034	600	390	99
20,000	6,667	2,222	1,053	606	392	100
25,000	7,143	2,273	1,064	610	394	100
50,000	8,333	2,381	1,087	617	397	100
100,000	9,091	2,439	1,099	621	398	100
> 100,000	10,000	2,500	1,111	625	400	100

ที่มา: *Tables for Statisticians* โดย Herbert Arkin and Raymond R. Colton

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การวิจัยนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ Multi-Stage Sampling 3 รูปแบบ ดังต่อไปนี้

1. การสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากจำนวนสถานที่ปั๊มแก๊สปั๊มน้ำมัน และอู่รถแท็กซี่ทั้งหมด ที่ทางดีแทคได้ส่งพนักงานแนะนำบริการไปพบคนขับรถแท็กซี่จำนวน 250 แห่ง ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายโดยใช้วิธีจับฉลากสถานที่ขึ้นมา 30 แห่ง เพื่อไปทำการสุ่มตัวอย่าง โดยมีรายชื่อสถานที่ทั้ง 30 แห่งตามภาคผนวก ข

2. การสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนด ได้แก่ ประชาชนที่มีอาชีพเป็นคนขับรถแท็กซี่ที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่เคยได้รับการแนะนำบริการใจดีแปลให้จากพนักงานแนะนำบริการมาแล้ว และเป็นลูกค้าในระบบดีแทค

3. การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ในลักษณะเฉพาะเจาะจง คือ เป็นคนขับรถแท็กซี่คนใดก็ได้ที่มีคุณสมบัติสอดคล้องกับประชากรที่ต้องการจะศึกษา โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากปั๊มแก๊สและอู่รถแท็กซี่จากแต่ละพื้นที่ให้ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

จากสมมติฐานของการวิจัยที่ได้กล่าวมาแล้ว สามารถกำหนดตัวแปรต่าง ๆ สำหรับใช้ในการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ความตระหนักรู้ของคนขับรถแท็กซี่ที่มีต่อบริการใจดีแปลให้จากการสื่อสารระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อการใช้บริการของคนขับรถแท็กซี่

ตัวแปรอิสระ คือ ความตระหนักรู้ของคนขับรถแท็กซี่ที่มีต่อบริการใจดีแปลให้จากการสื่อสารระหว่างบุคคล

ตัวแปรตาม คือ การใช้บริการของคนขับรถแท็กซี่

สมมติฐานข้อที่ 2 ความเข้าใจของคนขับรถแท็กซี่ที่มีต่อบริการใจดีแปลให้จากการสื่อสารระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อการใช้บริการของคนขับรถแท็กซี่

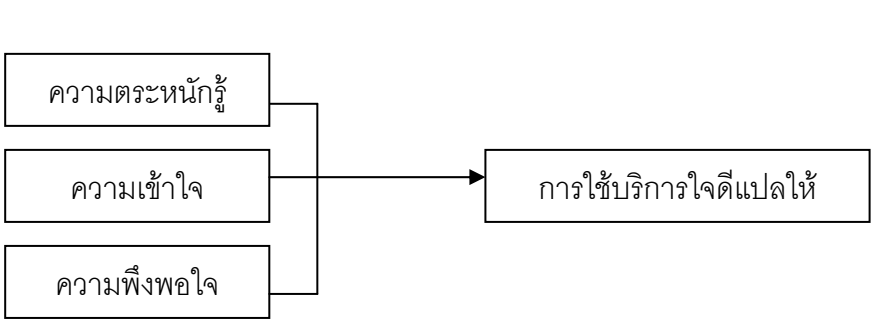
ตัวแปรอิสระ คือ ความเข้าใจของคนขับรถแท็กซี่ที่มีต่อบริการใจดีแปลให้จากการสื่อสารระหว่างบุคคล

ตัวแปรตาม คือ การใช้บริการของคนขับรถแท็กซี่

สมมติฐานข้อที่ 3 ความพึงพอใจของคนขับรถแท็กซี่ที่มีต่อบริการใจดีแปลให้จากการสื่อสารระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อการใช้บริการของคนขับรถแท็กซี่

ตัวแปรอิสระ คือ ความพึงพอใจของคนขับรถแท็กซี่ที่มีต่อบริการใจดีแปลให้จากการสื่อสารระหว่างบุคคล

ตัวแปรตาม คือ การใช้บริการของคนขับรถแท็กซี่



เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยนี้คือ แบบสอบถามชนิดให้กลุ่มตัวอย่างกรอกเอง (Self-Administered Questionnaire) สำหรับการสร้างแบบสอบถามนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจาก 2 แหล่งคือ

1. แหล่งปฐมภูมิ (Primary Source) โดยการพูดคุย สอบถาม และศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับบริการใจดีแปลให้และการใช้การสื่อสารระหว่างบุคคลในการโปรโมทบริการจากทีมงานผู้ให้บริการนี้

2. แหล่งทุติยภูมิ (Secondary Source) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร หนังสือ งานวิจัย และบทความต่าง ๆ เพื่อนำมาประมวลกำหนดกรอบทฤษฎี แนวความคิด และรายละเอียดต่าง ๆ ในกำหนดแบบสอบถาม

ทั้งนี้ แบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัยนี้มีทั้งคำถามปลายปิด (Close-End Questions) และปลายเปิด (Open-End Questions) ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลด้านคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ครอบครัว เป็นคำถามปลายปิดแบบเลือกตอบ (Check List) โดยที่ตัวแปรเพศ และระดับการศึกษา เป็นการวัดในระดับนามบัญญัติ (Nominal Scale) ส่วนตัวแปรรายได้ครอบครัว และอายุ เป็นการวัดในระดับอันดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบวัดระดับความตระหนักรู้ในบริการใจดีแปลให้ของคนขับรถแท็กซี่จากการใช้การสื่อสารระหว่างบุคคลในการโปรโมทบริการ โดยใช้คำถามเป็นปลายปิดแบบเลือกตอบ (Check List) แบบมีหลายตัวเลือก (Multiple Choice) เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างตอบแสดงความตระหนักรู้ถึงบริการใจดีแปลให้ และเป็นการวัดในระดับนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบวัดระดับความเข้าใจในบริการใจดีแปลให้ของคนขับรถแท็กซี่จากการใช้การสื่อสารระหว่างบุคคลในการโปรโมทบริการ โดยใช้คำถามเป็นปลายปิดแบบเลือกตอบ (Check List) เช่นเดียวกับในส่วนที่ 2

ส่วนที่ 4 เป็นแบบวัดระดับความพึงพอใจของคนขับรถแท็กซี่ที่มีต่อการใช้การสื่อสารระหว่างบุคคลในการโปรโมทบริการ โดยใช้คำถามเป็นปลายปิดแบบประเมินค่า (Rating Scale) เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างตอบแสดงความรู้สึกว่ามีความพึงพอใจต่อข้อความนี้อยู่ในระดับใด ตามมาตรวัดทัศนคติของ Rensis Likert (Likert's Scale) ที่มีตัวเลือก 5 ระดับ เป็นข้อความที่แสดงความรู้สึกในทางบวกหรือการมีความพึงพอใจในระดับสูง และทางลบหรือการมีความพึงพอใจในระดับต่ำ (Positive and Negative Statement) และเป็นการวัดในระดับอันดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 5 เป็นแบบวัดการใช้บริการใจดีแปลให้ของคนขับรถแท็กซี่และแนวโน้มการใช้บริการในอนาคต รวมไปถึงเหตุผลที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างต้องการใช้งานและไม่ต้องการใช้งาน โดยใช้คำถามเป็นปลายปิดแบบเลือกตอบ (Check List) เช่นเดียวกับในส่วนที่ 2 และ 3

ส่วนที่ 6 เป็นข้อมูลด้านข้อเสนอแนะที่กลุ่มเป้าหมายมีต่อบริการใจดีแปลให้ อันได้แก่ ภาษาอื่น ๆ ที่ต้องการให้มีการแปลเพิ่มเติมนอกเหนือจากภาษาอังกฤษ ซึ่งในข้อนี้จะใช้คำถามปลายปิดแบบเลือกตอบ (Check List) เช่นเดียวกับในส่วนที่ 2 และ 3 และเปิดโอกาสให้กลุ่มเป้าหมายได้ระบุว่าต้องการให้มีภาษาใดเพิ่มเติมรวมไปถึงข้อเสนอแนะอื่น ๆ

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การประเมินคุณภาพของเครื่องมือหรือแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย มีการจัดทำ 2 วิธี ได้แก่

1. การทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (Validity) โดยนำแบบสอบถามมาปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ อาจารย์ทางการวิจัยการสื่อสาร และคณะกรรมการวิทยานิพนธ์ ทั้งในด้านความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) และความเที่ยงตรงด้านแนวคิดพื้นฐานทางทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง (Construct Validity) เพื่อแก้ไขข้อคำถามและปรับปรุงเนื้อหาของแบบสอบถามให้เหมาะสมและถูกต้องยิ่งขึ้น

2. การทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วจำนวน 30 ชุด ไปทดสอบก่อนนำแบบสอบถามไปใช้งานจริง (Pre-Test) กับคนขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานครที่เคยได้รับการแนะนำบริการใจดีแปลให้จากพนักงานแนะนำบริการมาแล้ว จากนั้น จึงนำแบบสอบถามนั้นมาวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงตรงโดยใช้วิธีของ Cronbach Method หรือ X Method ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า เพื่อทดสอบว่าคุณภาพของแบบสอบถามอยู่ในระดับที่ใช้ได้หรือไม่

สูตรที่ใช้ในการคำนวณ

สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของ Cronbach

$$\alpha = \frac{n}{n-1}\left[1-\Sigma si^2\right]$$

เมื่อ α = ค่าสัมประสิทธิ์ของความน่าเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวัด

Σsi = ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนที่วัดได้ในแต่ละข้อ

sf^2 = ค่าความแปรปรวนของคะแนนจากคำตอบทุกข้อ

n = จำนวนข้อคำถามหรือจำนวนรายการทั้งหมดที่ใช้วัด

ถ้าค่าแอลฟ่าที่คำนวณได้มีค่ามากกว่า 0.80 จะถือว่าแบบสอบถามนั้นมีค่าความน่าเชื่อถือสูงสำหรับค่าแอลฟ่าของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ 0.92 จึงถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามปั๊มแก๊สและอู่รถแท็กซี่ในเขตที่กำหนดไว้ โดยชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยและขอความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่าง จากนั้นจึงใช้วิธีแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างกรอกเอง ทั้งนี้ผู้วิจัยจะเป็นผู้แจกแบบสอบถามและรอรับคืนหลังจากที่กลุ่มตัวอย่างได้กรอกแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยเก็บให้เกินจำนวน 397 คนเพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการเก็บรวบรวมข้อมูลทำให้แบบสอบถามไม่สมบูรณ์ ช่วงระยะเวลาในการเก็บข้อมูลคือเดือนกุมภาพันธ์ 2551

กำหนดการวัดค่าตัวแปรในการวิจัย

ในการวัดค่าตัวแปรของแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ อาจแบ่งได้ดังนี้

1. การวัดข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งใช้คำถามปลายปิดแบบเลือกตอบนั้น จะวัดโดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อดูว่าในจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์หนึ่ง ๆ เป็นจำนวนร้อยละเท่าใด

2. การวัดความตระหนักรู้ของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อบริการใจดีแปลให้ ซึ่งใช้คำถามปลายปิดแบบเลือกตอบนั้น จะวัดโดยค่าร้อยละ (Percentage) เช่นเดียวกับส่วนที่ 1 เพื่อดูว่าในจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีกลุ่มตัวอย่างร้อยละเท่าไรที่มีความตระหนักรู้ในแต่ละข้อคำถามของบริการใจดีแปลให้ โดยในแต่ละข้อคำถามนั้นจะมีการให้คะแนนเป็น 0 คะแนนในข้อที่ตอบผิด และ 1 คะแนนในข้อที่ตอบได้ถูกต้อง

3. การวัดความเข้าใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อบริการใจดีแปลให้ ซึ่งใช้คำถามปลายปิดแบบเลือกตอบนั้น จะวัดโดยค่าร้อยละ (Percentage) เช่นเดียวกับส่วนที่ 1 และ 2 เพื่อดูว่าในจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีกลุ่มตัวอย่างร้อยละเท่าไรที่มีความเข้าใจในแต่ละข้อคำถามของบริการใจดีแปลให้ โดยในแต่ละข้อคำถามนั้นจะมีการให้คะแนนเป็น 0 คะแนนในข้อที่ตอบผิด และ 1 คะแนนในข้อที่ตอบได้ถูกต้อง เช่นเดียวกับส่วนที่ 2

4. การวัดความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการสื่อสารระหว่างบุคคลในการโปรโมทบริการใจดีแปลให้ ซึ่งใช้คำถามปลายปิดแบบประเมินค่า จึงใช้เกณฑ์การให้คะแนนเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ตามมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) ซึ่งเป็นมาตรวัดเจตคติ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยมีการอ่านค่าคะแนนเรียงจากมากไปหาน้อยในข้อความเชิงนิมาน (เชิงบวก) และอ่านค่าคะแนนเรียงจากน้อยไปหามากในข้อความเชิงนิเสธ (เชิงลบ) ดังต่อไปนี้

ข้อความเชิงนิมาน

มากที่สุด	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าคะแนน 5
มาก	เห็นด้วย	ค่าคะแนน 4
ปานกลาง	ไม่แน่ใจ	ค่าคะแนน 3
น้อย	ไม่เห็นด้วย	ค่าคะแนน 2
น้อยที่สุด	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าคะแนน 1

ข้อความเชิงนิเสธ

มากที่สุด	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าคะแนน 1
มาก	เห็นด้วย	ค่าคะแนน 2
ปานกลาง	ไม่แน่ใจ	ค่าคะแนน 3
น้อย	ไม่เห็นด้วย	ค่าคะแนน 4
น้อยที่สุด	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าคะแนน 5

การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ยของมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้ค่าทางสถิติคะแนนเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) โดยกำหนดช่วงของการวัด คือ

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

ระดับความตระหนักรู้และความเข้าใจของคนขับรถแท็กซี่ที่มีต่อบริการใจดีแปลให้

	ค่าเฉลี่ย		เชิงนิมาน	เชิงนิเสธ
ประมาณค่า	1.00-1.80	หมายความว่า	น้อยที่สุด	มากที่สุด
ประมาณค่า	1.90-2.60	หมายความว่า	น้อย	มาก
ประมาณค่า	2.70-3.40	หมายความว่า	ปานกลาง	ปานกลาง
ประมาณค่า	3.50-4.20	หมายความว่า	มาก	น้อย
ประมาณค่า	4.30-5.00	หมายความว่า	มากที่สุด	น้อยที่สุด

ระดับความพึงพอใจของคนขับรถแท็กซี่ที่มีต่อการสื่อสารระหว่างบุคคล

	ค่าเฉลี่ย		เชิงนิมาน	เชิงนิเสธ
ประมาณค่า	1.00-1.80	หมายความว่า	น้อยที่สุด	มากที่สุด
ประมาณค่า	1.90-2.60	หมายความว่า	น้อย	มาก
ประมาณค่า	2.70-3.40	หมายความว่า	ปานกลาง	ปานกลาง
ประมาณค่า	3.50-4.20	หมายความว่า	มาก	น้อย
ประมาณค่า	4.30-5.00	หมายความว่า	มากที่สุด	น้อยที่สุด

5. การวัดการใช้บริการ ซึ่งใช้คำถามปลายปิดแบบเลือกตอบนั้น จะวัดโดยค่าร้อยละ (Percentage) เช่นเดียวกับส่วนที่ 1, 2 และ 3 เพื่อดูว่าในจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีกลุ่มตัวอย่างร้อยละเท่าไรที่เคยใช้บริการมาแล้วและยังไม่เคยใช้บริการเลย และในจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

จะมีร้อยละเท่าไรที่มีแนมโน้มจะใช้บริการในอนาคต โดยจะให้คะแนน 1 คะแนนสำหรับผู้ที่ตอบว่าเคยใช้บริการมาแล้ว และให้ 0 คะแนนสำหรับผู้ที่ตอบว่ายังไม่เคยใช้บริการ และ จะมีการให้คะแนน 1 คะแนนสำหรับผู้ที่ตอบว่าจะใช้ในอนาคต และ 0 คะแนน สำหรับผู้ที่ตอบว่าจะไม่ใช้ในอนาคต นอกจากนี้ ในส่วนนี้จะมีการวัดความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งใช้คำถามปลายปิดแบบเลือกตอบเช่นเดียวกัน และมีการวัดค่าโดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อดูว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละเท่าไรมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการใช้บริการใจดีแปลให้

6. การวัดข้อเสนอแนะ มีการใช้คำถามแบบทั้งปลายเปิดและปลายปิด โดยในข้อแรกเป็นคำถามแบบปลายปิดเลือกตอบ และวัดค่าโดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อดูว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละเท่าไรต้องการให้บริการใจดีแปลให้มีการแปลภาษาอื่น ๆ นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ โดยผู้ที่ตอบว่าไม่ต้องการให้เพิ่มภาษาจะมีการให้คะแนน 0 คะแนน และผู้ที่ตอบว่าต้องการให้มีการเพิ่มภาษาจะมีการให้คะแนน 1 คะแนน และยังมีคำถามปลายเปิดให้กลุ่มตัวอย่างสามารถตอบว่าต้องการให้มีการเพิ่มภาษาใดบ้างและมีข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อบริการนี้อย่างไร

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานมีดังนี้

1. **สถิติเชิงพรรณนา** (Descriptive Analysis) เป็นการบรรยายข้อมูล โดยวิธีแจกแจงความถี่

1.1 ใช้สถิติร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายถึงคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง และเพื่อวิเคราะห์ระดับความตระหนักรู้และความเข้าใจของคนขับรถแท็กซี่ที่มีต่อบริการใจดีแปลให้ รวมถึงวิเคราะห์แนวโน้มในการใช้บริการของกลุ่มเป้าหมาย

1.2 ใช้สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และระดับความพึงพอใจของคนขับรถแท็กซี่ที่มีต่อการสื่อสารระหว่างบุคคล

2. **สถิติเชิงอนุมาน** (Inferential Analysis) ในการทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.1 ใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-Square) เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของความตระหนักรู้และความเข้าใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อบริการใจดีแปลให้กับการใช้บริการว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2.2 ใช้สถิติวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson (Pearson's Product Moment Correlation) เพื่อวิเคราะห์หาปริมาณความสัมพันธ์ของความพึงพอใจของคนขับรถแท็กซี่ที่มี

ต่อการใช้การสื่อสารระหว่างบุคคลในการโปรโมทบริการและการใช้บริการของคนขับรถแท็กซี่ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดแล้ว จึงนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูล จากนั้นจึงดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลดังนี้

1. ให้คะแนนและลงรหัส (Coding) เพื่อให้ข้อมูลอยู่ในรูปของตัวเลข (รหัส) ที่เครื่องคอมพิวเตอร์สามารถอ่านได้

2. นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วไปลงใน Coding Sheet และป้อนข้อมูลลงในเครื่องคอมพิวเตอร์

3. ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC ในการประมวลผลข้อมูล และจัดทำตารางวิเคราะห์ทางสถิติต่าง ๆ

4. แปลความหมายข้อมูลที่ประมวลผลเรียบร้อยแล้วเพื่อจัดทำรายงานผลการวิจัยต่อไป