

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษา เรื่อง ประเมินมาตรฐานการให้บริการของสถานีนขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปาง ในครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณร่วมกัน โดยมีระเบียบวิธีการวิจัยดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรศึกษาและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเรื่อง มาตรฐานการให้บริการสาธารณะของสถานีนขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับการดูแลของเทศบาลนครลำปาง แบ่งเป็น 3 กลุ่มประกอบด้วย

กลุ่มที่ 1 หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล หัวหน้าฝ่ายเลขานุการผู้บริหาร ปฏิบัติหน้าที่ดูแลตามภารกิจของสถานีนขนส่งผู้โดยสาร และหัวหน้างานกิจการสถานีนขนส่ง จำนวน 3 ราย

กลุ่มที่ 2 พนักงานจ้างที่ได้รับการถ่ายโอนมาจากกรมการขนส่ง จำนวน 4 ราย

กลุ่มที่ 3 ประชาชนผู้ใช้บริการรถประจำทางสถานีนขนส่งผู้โดยสารของเทศบาลนครลำปาง ในช่วงระยะเวลา 3 เดือน ตั้งแต่เมษายน 2554 – มิถุนายน 2554

3.1.2 การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มที่ 1 หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล และหัวหน้าฝ่ายเลขานุการผู้บริหารปฏิบัติหน้าที่ดูแลตามภารกิจของสถานีนขนส่งผู้โดยสาร และหัวหน้างานกิจการสถานีนขนส่ง จำนวน 3 คน ผู้วิจัยใช้ประชากรทั้งหมดเป็นผู้ให้ข้อมูล

กลุ่มที่ 2 พนักงานจ้างที่ได้รับการถ่ายโอนมาจากกรมการขนส่ง จำนวน 4 ราย ผู้วิจัยใช้ประชากรทั้งหมดเป็นผู้ให้ข้อมูล

กลุ่มที่ 3 ประชาชนผู้ใช้บริการสถานีนขนส่งผู้โดยสาร ในช่วงระยะเวลา 3 เดือน จำนวน 385 คน ตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2554 – สิงหาคม 2554

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มาใช้บริการสถานีนขนส่งผู้โดยสารของเทศบาลนครลำปาง



ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ผู้ศึกษากำหนดขนาดตัวอย่าง ในกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากร หรือประชากรที่ไม่สามารถนับจำนวนได้ (Infinite Population) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550 : 48)

$$\text{สูตร } n = \frac{P(1-P)(Z)^2}{e^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

P = ค่าเปอร์เซ็นต์ที่ต้องการจะสุ่มจากประชากรทั้งหมด

e = ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง

Z = ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% Z มีค่าเท่ากับ 1.96

ผู้ศึกษาต้องการสุ่มตัวอย่างเป็น 50% หรือ 0.5 จากประชากรทั้งหมด ต้องการระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมรับค่าคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างได้ 5% หรือ 0.5 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างสามารถคำนวณ ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} N &= \frac{(.50)(1-.50)(1.96)^2}{.05^2} \\ &= \frac{(.50)(.50)(3.4816)}{.0025} \\ &= \frac{.9604}{.0025} \\ &= 384.16 \end{aligned}$$

จึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 385 ราย

3.2 การรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ประกอบในการศึกษาครั้งนี้ จำแนกตามแหล่งที่มาเป็น 2 ส่วน ดังนี้ คือ

1) เก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนามจากประชากรตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมา

2) **เก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** ข้อมูลเอกสาร จากหนังสือ และเอกสารทางราชการและเอกสารทางวิชาการต่างๆ ที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะ มาตรฐานการถ่ายโอนภารกิจการขนส่งทางบก ความพึงพอใจในบริการสาธารณะ และค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือเอกสารทางวิชาการ บทความ และเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องใช้เป็นข้อมูลประกอบในการศึกษา

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. แบบสัมภาษณ์ โดยแบ่งออกเป็นจำนวน 2 ชุด โดยแบ่งเป็น

ชุดที่ 1 ใช้ในการสัมภาษณ์คณะผู้บริหารฯ ได้แก่ หัวหน้าสำนักงานปลัดเทศบาล

หัวหน้าฝ่ายเลขานุการผู้บริหารฯ และหัวหน้างานกิจการขนส่ง

ชุดที่ 2 ใช้ในการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ ได้แก่ พนักงานจ้างที่ได้รับการถ่ายโอนมาจากการขนส่ง

โดยแบบสอบถามทั้ง 2 ชุดนี้ เป็นการสัมภาษณ์เชิงเจาะลึกและเปิดโอกาสให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและทัศนคติได้อย่างกว้างขวาง เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการด้านสถานีขนส่งผู้โดยสารของเทศบาลนครลำปางให้ได้มากที่สุด โดยมีหัวข้อในการศึกษาครั้งนี้ คือ

1. โครงการสร้างการบริหาร การจัดโครงสร้างการบังคับบัญชา การแบ่งงาน กฎระเบียบ มีการเปลี่ยนแปลงหรือไม่อย่างไร
2. การจัดสรรงบประมาณหรือสนับสนุนในการบริหารและดำเนินการสถานีขนส่ง มีการปรับเปลี่ยนไปในทิศทางใด
3. การพัฒนาด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน หรือวัสดุอุปกรณ์ในการบริการให้แก่ประชาชนผู้ใช้บริการของสถานีขนส่งฯ มีการเปลี่ยนแปลงหรือไม่ ด้านใด
4. ขวัญกำลังใจของบุคลากร ที่ทำงานอยู่ในสถานีขนส่งผู้โดยสารฯ มีการเปลี่ยนแปลงหรือไม่ อย่างไร

โดยวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ จากแบบสัมภาษณ์โดยการพรรณนาบรรยายสรุปเป็นประเด็นคำถาม

2. **แบบสอบถาม** จำนวน 1 ชุด เพื่อให้สำหรับการสอบถามประชาชนที่มาใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารของเทศบาลนครลำปาง โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 5 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการของสถานีนขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปาง

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการสถานีนขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปางว่าเป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการสาธารณะวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตามหลัก Likert Scale ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
มาก	5
ค่อนข้างมาก	4
พอใช้/ปานกลาง	3
ค่อนข้างน้อย	2
น้อย	1

และนำเกณฑ์การให้คะแนนดังกล่าว มาแบ่งช่วงระดับคะแนนออกเป็น 5 ช่วง โดยใช้สูตรค่าพิสัย (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550 : 77) ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

จากนั้น นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย เพื่อแปลความหมายของระดับคะแนนที่ได้รับในแต่ละช่วงระดับชั้น ชั้นละ 0.8 จะได้ความหมายดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มีการดำเนินการตามนั้นมาก/เป็นไปตามมาตรฐานอย่างมาก
3.41 – 4.20	มีการดำเนินการตามนั้นค่อนข้างมาก/เป็นไปตามมาตรฐานค่อนข้างมาก
2.61 – 3.40	มีการดำเนินการตามนั้นปานกลาง/เป็นไปตามมาตรฐานปานกลาง
1.81 – 2.60	มีการดำเนินการตามนั้นค่อนข้างน้อย/เป็นไปตามมาตรฐานค่อนข้างน้อย
1.00 – 1.80	มีการดำเนินการตามนั้นน้อย/เป็นไปตามมาตรฐานน้อย

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของสถานีนขนส่งผู้โดยสาร
ภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปาง

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสถานีนขนส่งผู้โดยสารเทศบาล
นครลำปาง วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยลักษณะคำถามเป็นแบบ
มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตามหลัก Likert Scale
ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
มาก	5
ค่อนข้างมาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

และนำเกณฑ์การให้คะแนนดังกล่าว มาแบ่งช่วงระดับคะแนนออกเป็น 5 ช่วง โดยใช้
สูตรค่าพิสัย (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550 : 77) ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

จากนั้น นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย เพื่อแปลความหมายของระดับคะแนนที่ได้รับในแต่ละ
ช่วงระดับชั้น ชั้นละ 0.8 จะได้ความหมายดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มีความพึงพอใจอย่างมาก
3.41 – 4.20	มีความพึงพอใจค่อนข้างมาก
2.61 – 3.40	มีความพึงพอใจปานกลาง
1.81 – 2.60	มีความพึงพอใจค่อนข้างน้อย
1.00 – 1.80	มีความพึงพอใจอย่างน้อย

ส่วนที่ 4 สภาพปัญหาของการให้บริการสถานีนขนส่งผู้โดยสารของเทศบาลนครลำปาง

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสถานีนขนส่งผู้โดยสารของเทศบาลนครลำปาง เพื่อนำมาแก้ไขปัญหา

ซึ่งผู้ศึกษาจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่เจาะจง (Accidental Sampling) โดยทำการแจกแบบสอบถามประชาชนที่เข้ารับการบริการสถานีนขนส่งผู้โดยสารของเทศบาลนครลำปาง (ตั้งแต่มีถุนายน 2554 – สิงหาคม 2554) โดยเฉลี่ยเก็บสัปดาห์ละประมาณ 30-35 ราย จนกว่าจะครบตามจำนวนที่กำหนด

การสร้างเครื่องมือ

การทดสอบเครื่องมือ

1. การตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปตรวจสอบความถูกต้อง ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามโดยนำแบบวัดไปให้พนักงานเทศบาลในสายงานบริหารและสายงานผู้ปฏิบัติ ในสังกัด ที่ให้บริการสถานีนขนส่งเป็นประจำ จำนวน 10 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงของเนื้อหาและได้ทำการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของแบบสอบถามให้มีความเหมาะสมและถูกต้อง

2. การตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทำการทดสอบก่อน (Pre-Test) กับประชากรที่จะศึกษาจำนวน 30 คน (โดยประชากรที่ได้รับเลือกเป็นผู้ทดสอบแบบสอบถามจะไม่นำมาเป็นผู้ตอบในการตอบแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์) เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความครอบคลุมของเนื้อหา และแก้ไขเพิ่มเติมส่วนที่บกพร่องหลังจากนั้นนำแบบสอบถามมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

แบบสอบถาม มาตรฐานการให้บริการของสถานีนขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปาง ค่าความเชื่อมั่น 0.94

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของสถานีนขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปางค่าความเชื่อมั่น 0.89

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจากกลุ่มทดลองครั้งแรกก่อนทำการทดลองและทดลองสิ้นสุดลงแล้ว นำมาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมทางสถิติ (Statistical Package for Social Sciences : SPSS) โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ (F) ร้อยละ (P) วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลข้อมูล
บุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ (F) ร้อยละ (P) ค่าคะแนนเฉลี่ย (M) และส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการเกี่ยวกับ
มาตรฐานการให้บริการของสถานีนขนส่งผู้โดยสารและความพึงพอใจในการให้บริการของสถานีน
ขนส่งผู้โดยสาร

3. การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ใช้สถิติ t -test โดยใช้ในการทดสอบค่าเฉลี่ยของ
ประชากรกลุ่มเดียว (One-Sample T-Test) คือ เป็นการทดสอบตัวเลขค่าเฉลี่ยที่กำหนดขึ้นกับข้อมูล
ที่อยู่ในกลุ่มเดียวกัน เพื่อทดสอบค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ของระดับมาตรฐานการให้บริการของ
สถานีนขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปาง

4. การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ใช้สถิติ t -test โดยใช้ในการทดสอบค่าเฉลี่ยของ
ประชากรกลุ่มเดียว (One-Sample T-Test) คือ เป็นการทดสอบตัวเลขค่าเฉลี่ยที่กำหนดขึ้นกับข้อมูล
ที่อยู่ในกลุ่มเดียวกัน เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ยคะแนนเฉลี่ย (Mean) ของระดับความพึงพอใจในการ
ให้บริการของสถานีนขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปาง