

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาเรื่องความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

#### ขอบเขตการศึกษา

##### ขอบเขตเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านคุณภาพบริการ โดยใช้ส่วนประสมการตลาดบริการ ประกอบด้วย ผลិតภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการให้บริการ และสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

##### ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งผู้ที่ใช้บริการและผู้ที่ไม่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ ซึ่งจากรายงานสถิติจำนวนประชากร ณ เดือนธันวาคม พ.ศ. 2549 มีประชากรในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่จำนวน 150,021 คน (กรมการปกครอง, 2550)

##### ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้วิธีการของ Taro Yamane (อ้างถึงใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2538) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตร} \quad n &= \frac{N}{1 + N(e)^2} \\ \text{โดยกำหนดให้} \quad N &= \text{จำนวนประชากรทั้งหมด} \\ n &= \text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง} \\ e &= \text{ระดับความเชื่อมั่นที่กำหนด} \\ n &= \frac{150,021}{1 + 150,021 (0.05)^2} \\ &= 398.94 \text{ หรือ ประมาณ } 400 \text{ ราย} \end{aligned}$$

จากประชากรจำนวน 150,021 ราย คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมได้จำนวน 400 ราย แบ่งกลุ่มตัวอย่างของผู้ที่ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ เทศบาลนครเชียงใหม่ จำนวน 200 ราย และผู้ที่ไม่เคยใช้บริการ จำนวน 200 ราย โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling)

ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างของผู้ที่ใช้บริการจำนวน 200 ราย จะแบ่งการเก็บตัวอย่างตามเส้นทาง การเดินรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ จำนวน 4 เส้นทางเท่าๆ กัน คือ 50 รายต่อเส้นทาง

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

**1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เครื่องมือ คือ แบบสอบถาม สอบถามจากกลุ่มตัวอย่างของผู้ที่ใช้บริการ และไม่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ เทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ รวมจำนวน 400 ราย โดยกลุ่มตัวอย่างของผู้ที่ใช้บริการ จำนวน 200 ราย จะเก็บบริเวณเส้นทางเดินรถ บนรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ เทศบาลนครเชียงใหม่ จำนวน 4 เส้นทาง ป้ายรถประจำทางในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเชียงใหม่ แห่งที่ 2 ส่วนผู้ที่ไม่เคยใช้บริการ จำนวน 200 ราย จะเก็บตัวอย่าง บริเวณศูนย์การค้ากาดสวนแก้ว และศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่

**2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** รวบรวมข้อมูลจากผลการศึกษา หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ งานวิจัยและเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการค้นคว้าข้อมูลผ่านทางระบบ อินเทอร์เน็ต

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วนได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังในอนาคตของประชาชนที่มีต่อบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการ ของผู้ให้บริการ

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

สำหรับการวัดระดับความคาดหวังใช้มาตรวัดของ Likert's Scale (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541: 167) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ คาดหวังมากที่สุด คาดหวังมาก คาดหวังปานกลาง คาดหวังน้อย และคาดหวังน้อยที่สุด ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับดังนี้

ระดับความคาดหวัง	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ซึ่งการวัดระดับความคาดหวังใช้วิธีการคำนวณค่าเฉลี่ย โดยค่าเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความคาดหวัง
4.50 – 5.00	มากที่สุด
3.50 – 4.49	มาก
2.50 – 3.49	ปานกลาง
1.50 – 2.49	น้อย
1.00 – 1.49	น้อยที่สุด

### สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล

สถานที่ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ เทศบาลนครเชียงใหม่ บริเวณเส้นทางการเดินรถ บนรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ เทศบาลนครเชียงใหม่ 4 เส้นทาง ป้ายรถประจำทางในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเชียงใหม่ แห่งที่ 2 ศูนย์การค้าภาคสวนแก้ว ศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่ และคณะบริหารธุรกิจ

### ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ดำเนินการศึกษาตั้งแต่เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2550 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2551 และระยะเวลาในการเก็บข้อมูล คือ ตั้งแต่เดือนมีนาคม พ.ศ. 2551 ถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2551