

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าเรื่อง “ แนวทางการพัฒนาการบริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี ” ในครั้งนี้เป็นการ ศึกษาแบบผสมวิธี (Mixed Method Research) โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร การสัมภาษณ์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาสภาพการณ์ปัจจุบันในการบริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการประเมินผลข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งจะอธิบายถึงการกำหนดประชากร การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อศึกษาสภาพการณ์ปัจจุบันของการบริการรถโดยสารสาธารณะ ในจังหวัดจันทบุรี การประเมินระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติ งานของการบริการรถโดยสารสาธารณะ ในจังหวัดจันทบุรี และการนำเสนอแนวทางในการพัฒนาการบริการรถโดยสารสาธารณะใน จังหวัดจันทบุรี

3.1 การกำหนดพื้นที่ในการศึกษา

คณะผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตพื้นที่เฉพาะการให้บริการของรถยนต์โดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี โดยมีเกณฑ์ในการกำหนดการบริการรถยนต์โดยสารสาธารณะ ดังนี้

1. ประเภทรถยนต์โดยสารสาธารณะที่ได้รับใบอนุญาตเป็นรถรับจ้างขนาดเล็กมาตรฐาน ตามกฎกระทรวง ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2524) ออกตามความในพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงศึกษาเฉพาะผู้ใช้บริการรถสาธารณะ ตามมาตรฐาน 3ฉ คือรถที่ไม่มีเครื่องปรับอากาศ มีที่นั่งผู้โดยสารไม่เกิน 12 ที่นั่งที่ถูกต้องตามกฎหมาย

2. มีการให้บริการที่เป็นรถโดยสารประจำทาง หมวด 4 คือให้บริการเส้นทางให้บริการภายในอำเภอเมืองจันทบุรี หรือเส้นทางระหว่างอำเภอเมืองและอำเภออื่น ๆ ในจังหวัดจันทบุรี ซึ่งจังหวัดจันทบุรีประกอบด้วย 10 อำเภอ ดังนี้ (1) อำเภอเมืองจันทบุรี (2) อำเภอแหลมสิงห์ (3) อำเภอขลุง (4) อำเภอมะขาม (5) อำเภอโป่งน้ำร้อน (6) อำเภอสอยดาว (7) อำเภอเขาคิชฌกูฏ (8) อำเภอท่าใหม่ (9) อำเภอแก่งหางแมว (10) อำเภอนายายอาม

3.2 วิธีการศึกษา

จากแนวคิดของ จูไรรัตน์ ทองคำชื่นวิวัฒน์ (2556 : หน้า 1-9) ศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Method Research) โดย 1) การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร และการสัมภาษณ์ (In - depth Interview) 2) การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประเมินผลข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยจะอธิบายถึงการกำหนดประชากร การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการศึกษา โดยมีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

3.2.1 การ ศึกษาสภาพการณ์ปัจจุบันของการบริการรถโดยสารสาธารณะ ในจังหวัด จันทบุรี

โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ (Quantitative study)

คณะผู้วิจัยได้ทำการ ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึง การรวบรวมเอกสารต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการศึกษาและวิเคราะห์ประเด็น เนื้อหาที่ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ

1. นโยบายการให้บริการรถสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี
2. รูปแบบการให้บริการรถสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการรถสาธารณะ
5. ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพในงานบริการ

ขั้นตอนที่ 2 การสัมภาษณ์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (In-depth interview)

ในการวิจัยครั้งนี้ นอกจากคณะผู้วิจัยได้ใช้วิธีการศึกษาทบทวนข้อมูลจากเอกสาร บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการรถสาธารณะผ่านสื่อออนไลน์ และมีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงโดยกำหนดแผน คือ ผู้ที่ให้ข้อมูล (Key-informant) เป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง ประกอบด้วย ผู้ประกอบการรถโดยสารสาธารณะ เจ้าหน้าที่กรมการขนส่งจังหวัดจันทบุรี สมาคมรถโดยสารสาธารณะ ผู้ใช้บริการและนักท่องเที่ยว และประชาชนในจังหวัดจันทบุรี จำนวน 8-12 คน เพื่อศึกษาสภาพการณ์ปัจจุบันในการบริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี โดยคณะผู้วิจัยได้กำหนดเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสัมภาษณ์รูปแบบกึ่งมีโครงสร้าง (Semi-structure) โดยต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ซึ่งมีแนวประเด็นคำถามที่สำคัญดังนี้

1. แนวทางการให้บริการรถสาธารณะของจังหวัดจันทบุรี
2. ความจำเป็นในการใช้บริการรถสาธารณะของจังหวัดจันทบุรี
3. ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการหรือรับบริการรถสาธารณะของจังหวัดจันทบุรี
4. สถานการณ์การให้บริการรถสาธารณะของจังหวัดจันทบุรี
5. แนวทางในการพัฒนารถโดยสารสาธารณะของจังหวัดจันทบุรี

คณะผู้วิจัยจะทำการรวบรวมข้อมูลจากการจดบันทึกและการถอดเทปสนทนาในการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องแต่ละคน โดยทำการจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกในการค้นหาประเด็นต่าง ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลแง่มุมต่าง ๆ ตรงตามวัตถุประสงค์ ตลอดจนการสังเกตพฤติกรรมและ อากัปกริยาของบุคคลในระหว่างการสนทนาด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยการ จัดกลุ่มการ สังเคราะห์ และตีความ รวมทั้งการนำข้อมูลที่สังเคราะห์จากขั้นตอนที่ 1 มาร่วมวิเคราะห์ และสรุปเป็นประเด็นที่สำคัญเพื่อส่งต่อไปยังวัตถุประสงค์ที่ 2 การประเมินระดับความสำคัญและผล การปฏิบัติของการบริการรถโดยสารสาธารณะ ในจังหวัดจันทบุรี และวัตถุประสงค์ที่ 3 การนำเสนอ แนวทางในการพัฒนาการบริการรถสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี

3.2.2 การ ประเมินระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติ งาน ของการบริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี

โดยมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative study) ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดประชากร การวิจัยในส่วนนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) การรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติของการบริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี โดยคณะผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มประชากรคือ กลุ่มนักท่องเที่ยวและประชาชนทั่วไปที่เดินทางจากอำเภอเมืองไปยังอำเภอต่าง ๆ ภายในจังหวัดจันทบุรี ตามเส้นทางที่กรมขนส่งทางบกจันทบุรีได้กำหนดไว้ และผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะจะเป็นรถโดยสารสาธารณะมาตรฐานประเภท 3 ฉ คือรถที่ไม่มีเครื่องปรับอากาศ มีที่นั่งผู้โดยสารไม่เกิน 12 ที่นั่งที่ต้องตามกฎหมาย และต้องเป็นรถโดยสารประจำทาง หมวด 4 คือให้บริการ ในเส้นทาง ที่มีจุดต้นทางและปลายทางอยู่ระหว่างอำเภอกับจังหวัดหรือระหว่างอำเภอกับอำเภอ และอยู่ภายในเขตจังหวัดจันทบุรี

ขั้นตอนที่ 2 แผนการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้กำหนดแผนการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง โดยการเก็บข้อมูลจาก ผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี ในที่นี้เลือกวิธีสุ่มตัวอย่างแบบ Accidental Sampling จำนวน 400 คน โดยผู้วิจัยได้กำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ศึกษา เพื่อเป็นการคัดกรองสำหรับคัดเลือกผู้ที่เหมาะสมในการวิจัย โดยจะเริ่มต้นจากการสอบถามตัวอย่างด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบไม่เจาะจงแล้วจึงคัดกรองตัวอย่างตามกระบวนการ ซึ่งจะต้องมีรายละเอียดตามเงื่อนไขดังนี้

1. ประชากรต้องเป็นผู้เคยใช้บริการรถโดยสารสาธารณะภายในจังหวัดจันทบุรี
2. ประชากรต้องใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประเภทมาตรฐาน หมวด 4 คือการให้บริการรูปแบบรถโดยสารประจำทางตามเส้นทางให้บริการระหว่างอำเภอเมืองไปยังอำเภอต่าง ๆ ในจังหวัดจันทบุรี
3. ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ จำนวนผู้ที่มีคุณสมบัติตรงตามที่คณะผู้วิจัยกำหนดโดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างมาจากการกำหนดตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณใช้สูตรของ W.G.cochran

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

เมื่อ n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ
 P คือ สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการสุ่ม (โดยทั่วไปนิยมใช้สัดส่วน 30% หรือ 0.30)

Z คือ ระดับความมั่นใจที่กำหนด หรือระดับนัยสำคัญทางสถิติ เช่น

Z ที่ระดับนัยสำคัญ 0.10 เท่ากับ 1.65 (ความเชื่อมั่น 90%) $\gg Z = 1.65$

Z ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เท่ากับ 1.96 (ความเชื่อมั่น 95%) $\gg Z = 1.96$

Z ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 เท่ากับ 2.58 (ความเชื่อมั่น 99%) $\gg Z = 2.58$

D คือ สัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

การคำนวณ

$$n = \frac{0.30 \times (1 - 0.30) \times 1.96^2}{0.05^2}$$

$$n = 322.6$$

$$n \sim 323 \text{ คน}$$

เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนของข้อมูลอันเนื่องมาจากสภาวะภายนอก เช่น ช่วงเวลา การตอบแบบสอบถาม สภาพอากาศทั้งช่วงเวลาฝนตกหรืออากาศร้อนจัด เป็นต้น คณะผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของตัวอย่างจำนวน 400 คน

ขั้นตอนที่ 3 เครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการของการบริการรถโดยสารสาธารณะ ในจังหวัดจันทบุรี โดยคณะผู้วิจัยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามในเรื่องเกี่ยวกับคุณลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับ

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. อาชีพ
5. รายได้ต่อเดือน
6. เส้นทางที่ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเพื่อประเมินระดับความสำคัญ และผลการปฏิบัติการในการบริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี สำหรับประเด็นรายการประเมินคณะผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์จากแนวคิดทฤษฎี และการทบทวนวรรณกรรม ซึ่งแบ่งเป็น 4 ประเด็นหลักในการประเมิน ด้านค่ารถโดยสารสาธารณะ ด้านบุคลากร, ด้านการบริหารจัดการ และด้านสภาพรถโดยสารโดยใช้มาตราวัดแบบ Likert's Scale แบ่งเป็น 5 ระดับในการประเมิน 2 ด้าน คือ การให้ระดับความสำคัญของการบริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี และ ระดับผลการปฏิบัติการให้บริการของรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี ซึ่งกำหนดดังนี้

หมายเลข 5 คือ ระดับความสำคัญของการบริการสูงสุด และ ระดับผลการปฏิบัติการให้บริการสูงสุด

หมายเลข 4 คือ ระดับความสำคัญของการบริการสูง และ ระดับผลการปฏิบัติการให้บริการสูง

หมายเลข 3 คือ ระดับความสำคัญของการบริการปานกลาง และ ระดับผลการปฏิบัติการให้บริการปานกลาง

หมายเลข 2 คือ ระดับความสำคัญของการบริการน้อย และ ระดับผลการปฏิบัติการให้บริการน้อย

หมายเลข 1 คือ ระดับความสำคัญของการบริการน้อยที่สุด และ ระดับผลการปฏิบัติการให้บริการน้อยที่สุด

หมายเลข 0 คือ ระดับความสำคัญของการบริการไม่สำคัญ และ ระดับผลการปฏิบัติกรให้บริการไม่มี

ส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับ การให้บริการของรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี

สำหรับการแปลผลได้นำคะแนนค่าเฉลี่ยคำตอบของความคิดเห็นมาเทียบกับเกณฑ์ โดยเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย (วิชิต อุ๋อัน, 2548 : หน้า114) มีดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	ระดับความสำคัญของการบริการสูงสุด และ ระดับผลการปฏิบัติกรให้บริการสูงสุด
3.41 – 4.20	ระดับความสำคัญของการบริการสูง และ ระดับผลการปฏิบัติกรให้บริการสูง
2.61 – 3.40	ระดับความสำคัญของการบริการปานกลาง และ ระดับผลการปฏิบัติกรให้บริการปานกลาง
1.81 – 2.60	ระดับความสำคัญของการบริการน้อย และ ระดับผลการปฏิบัติกรให้บริการน้อย
1.00 – 1.80	ระดับความสำคัญของการบริการน้อยที่สุด และ ระดับผลการปฏิบัติกรให้บริการน้อยที่สุด
0	ระดับความสำคัญของการบริการไม่สำคัญ และ ระดับผลการปฏิบัติกรให้บริการไม่มี

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารบทความ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับระบบขนส่ง แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติกร แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการรถโดยสารสาธารณะ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ และแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ เพื่อให้ได้ตัวแปรที่จะศึกษา และใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมมาสร้างแบบสอบถาม

3. นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามตามวัตถุประสงค์การวิจัย และเสนอแนะเพื่อทำการปรับปรุงแก้ไข ผู้วิจัยนำคะแนนที่มาจากวิเคราะห์ประสิทธิภาพแบบสอบถาม โดยผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความสอดคล้องกับจุดประสงค์ (IOC) โดยกำหนดเป็นคะแนน 1 หรือ 0 หรือ -1 ตามสูตรการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (กาญจนา วัฒนายุ, 2550 : หน้า 188) ดังนี้

$$\text{สูตร } IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความกับวัตถุประสงค์
 N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ
 $\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทุกคน

กำหนดเกณฑ์พิจารณารายการประเมิน จากเกณฑ์การพิจารณา

1 หมายถึง แน่ใจว่ามีความสอดคล้องกับการประเมินการให้ความสำคัญของการบริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี และ การประเมินผลการปฏิบัติการให้บริการของรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่ามีความสอดคล้องกับการประเมินการให้ความสำคัญของการบริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี และ การประเมินผลการปฏิบัติการให้บริการของรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี

-1 หมายถึง แน่ใจว่าไม่มีความสอดคล้องกับการประเมินการให้ความสำคัญของการบริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี และ การประเมินผลการปฏิบัติการให้บริการของรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี

4 ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะ เพื่อให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์ก่อนการนำไปทดสอบความเชื่อมั่น

การคำนวณจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน พบว่ามีค่าเท่ากับ 0.98 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงตรง สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ดังแสดงผล ดังนี้

$$IOC = \frac{41+39+40}{90} = 0.98$$

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach alpha coefficient อ้างถึงใน สุวิมล ติรกานันท์, 2554)

$$\text{สูตร } \alpha_k = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

เมื่อ α_k แทน ค่าความเชื่อมั่น

k แทน จำนวนข้อในแบบทดสอบ

S_i^2 แทน ความแปรปรวนรายข้อของแบบทดสอบ

S_t^2 แทน ค่าความแปรปรวนของแบบทดสอบ

ในการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับร่างไปทำการทดสอบกับกลุ่มทดลองจำนวน 30 ชุด หลังจากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้จากการทดลองมาลงรหัสในเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อคำนวณหาความเชื่อมั่นของ แบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์เพื่อแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์สำหรับนำไปใช้กับประชากร ที่ทำการวิจัย ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของ

แบบสอบถามการประเมินการให้ความสำคัญของการบริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี และ การประเมินผลการปฏิบัติการให้บริการของรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับสูง ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.963

ขั้นตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล หลังจากรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว จึงได้นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูล จากแนวคิดของ กัลยา วาณิชย์บัญชา (2548 : หน้า 25-26) การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ตามหลักทางสถิติ โดยมีขั้นตอนดังนี้

ส่วนที่ 1 ในการวิเคราะห์คุณลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (frequencies) และค่าร้อยละ (percentage) แล้วนำเสนอในรูปตาราง

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ ระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้ บริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี โดยการ เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของแต่ละคู่ของระดับความสำคัญและผลการ ปฏิบัติการการให้บริการ จากนั้น นำผลที่ได้ไปกำหนดจุดในตาราง โดยผลคะแนนเฉลี่ยของความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการจะถูกแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. Quadrant I: เฟ่งความสนใจ (Concentrate here) หรือ อุปสรรค (Additional Effort) พื้นที่บน เป็นส่วนของคุณลักษณะที่มีคะแนนเฉลี่ยของความสำคัญสูงแต่มีคะแนนเฉลี่ยผลการปฏิบัติการการให้บริการต่ำ หมายความว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับคุณลักษณะนั้นแต่ผลการปฏิบัติการการให้บริการ มีประสิทธิภาพ ต่ำ ผู้มีหน้าที่หรือหน่วยงานที่ออกแบบบริการ ต้องให้ความสำคัญในการปรับปรุง และพัฒนาประสิทธิภาพของคุณลักษณะนั้น

2. Quadrant II: พึงพอใจต่อผู้ให้บริการ หรือโอกาส (Keep up the Good Work) เป็นส่วนของคุณลักษณะที่มีคะแนนเฉลี่ยของความสำคัญและ ผลการปฏิบัติการการ ให้บริการ สูงทั้งคู่ หมายความว่า ผู้ใช้บริการ ให้ความสำคัญต่อ คุณลักษณะนั้นและเห็นว่าผลการ ปฏิบัติการการให้บริการ มีประสิทธิภาพดี แสดงให้เห็นว่า ผู้มีหน้าที่หรือหน่วยงานที่ออกแบบบริการ มีการจัดการที่ดีแล้วตามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและควรรักษาประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานไว้

3. Quadrant III: ลำดับความสำคัญต่ำ หรือจุดอ่อน (Low Priority) เป็น ส่วนของคุณลักษณะที่มีคะแนนเฉลี่ยของความสำคัญและผลการ ปฏิบัติการการให้บริการ ต่ำทั้งคู่ หมายถึง ผู้ใช้บริการเห็นว่าคุณลักษณะนั้นไม่มีความสำคัญและในขณะเดียวกันผลการ ปฏิบัติการการ ให้บริการ ก็ไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้ ผู้มีหน้าที่หรือหน่วยงานที่ออกแบบบริการ สามารถที่จะให้ ความสำคัญกับคุณลักษณะนั้นได้น้อยลง

4. Quadrant IV: ให้บริการดีมากแต่ผู้ใช้บริการไม่ค่อยให้ความสำคัญ หรือ จุดแข็ง (Possible overkill) เป็นส่วนของคุณลักษณะที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยความสำคัญต่ำแต่มีค่าคะแนนเฉลี่ยผลการปฏิบัติการการให้บริการสูง หมายถึง ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับคุณลักษณะนั้นต่ำ แต่ใน ขณะเดียวกันก็รู้สึกว่าได้รับการบริการที่ดี อยู่แล้ว ผู้มีหน้าที่หรือหน่วยงานที่ออกแบบบริการ สามารถปรับเปลี่ยนการบริการโดยให้ความสำคัญกับคุณลักษณะในส่วนนี้ต่ำลง

3.2.3 การนำเสนอแนวทางในการพัฒนาการบริการรถโดยสารสาธารณะใน จังหวัด จันทบุรี

มีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative study) ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสัมภาษณ์เชิงลึก (In – Depth Interview)

ประเด็นเกี่ยวกับ แนวทางในการพัฒนาการบริการรถโดยสารสาธารณะใน จังหวัด
จันทบุรี คณะผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยกำหนดแผน คือ ผู้ที่ให้ข้อมูล (Key-
informant) เป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง ประกอบด้วย ผู้ประกอบการรถโดยสารสาธารณะ เจ้าหน้าที่
กรมการขนส่ง สำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรี ผู้ใช้บริการและนักท่องเที่ยว สมาคมรถโดยสาร
สาธารณะ และประชาชนในจังหวัดจันทบุรี จำนวน 8-12 คน โดยคณะผู้วิจัยได้กำหนดเครื่องมือที่ใช้
เป็นแบบสัมภาษณ์รูปแบบกึ่งมีโครงสร้าง (Semi-structure) โดยต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ซึ่งมี
แนวประเด็นคำถามที่สำคัญดังนี้

1. แนวทางการให้บริการรถสาธารณะหมวด 4 ในจังหวัดจันทบุรี
2. จุดเด่นและจุดด้อยของการให้บริการรถโดยสารสาธารณะหมวด 4 ในจังหวัด

จันทบุรี

3. ความจำเป็นและต้องการในการพัฒนาบริการรถสาธารณะหมวด 4 ในจังหวัด

จันทบุรี

4. ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการต่อการพัฒนาบริการรถสาธารณะหมวด 4 ในจังหวัด

จันทบุรี

5. สถานการณ์การให้บริการรถสาธารณะหมวด 4 ในจังหวัดจันทบุรี
6. แนวทางในการพัฒนาบริการรถโดยสารสาธารณะหมวด 4 ในจังหวัดจันทบุรี
7. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการพัฒนาบริการรถโดยสารสาธารณะหมวด 4 ในจังหวัดจันทบุรี

คณะผู้วิจัยจะทำการรวบรวมข้อมูลจากการจดบันทึกและการถอดเทปสนทนาในการ
สัมภาษณ์เชิงลึกของพนักงานในแต่ละคน โดยทำการจากการสัมภาษณ์พนักงานแบบเจาะลึกในการ
ค้นหาประเด็นต่าง ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลแง่มุมต่าง ๆ ตรงตามวัตถุประสงค์ ตลอดจนการสังเกตพฤติกรรม
และอากัปกริยาของบุคคลในระหว่างการสนทนาด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก โดย
การจัดกลุ่ม สังเคราะห์ และตีความ

ขั้นตอนที่ 2 การวิเคราะห์และประมวลผล คณะผู้วิจัยทำการรวบรวมข้อมูลจาก
วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาสภาพการณ์ปัจจุบันของการบริการรถโดยสารสาธารณะ ใน
จังหวัดจันทบุรี และวัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อประเมินระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติของการบริการ
รถโดยสารสาธารณะ ในจังหวัดจันทบุรีคณะผู้วิจัยทำการสังเคราะห์ข้อมูลจากผลงานวิจัยและเอกสารที่
เกี่ยวข้อง ผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) และผลจากแบบสอบถาม โดยเสนอ
แนวทางในการพัฒนาการบริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรีในวัตถุประสงค์ข้อที่ 3