

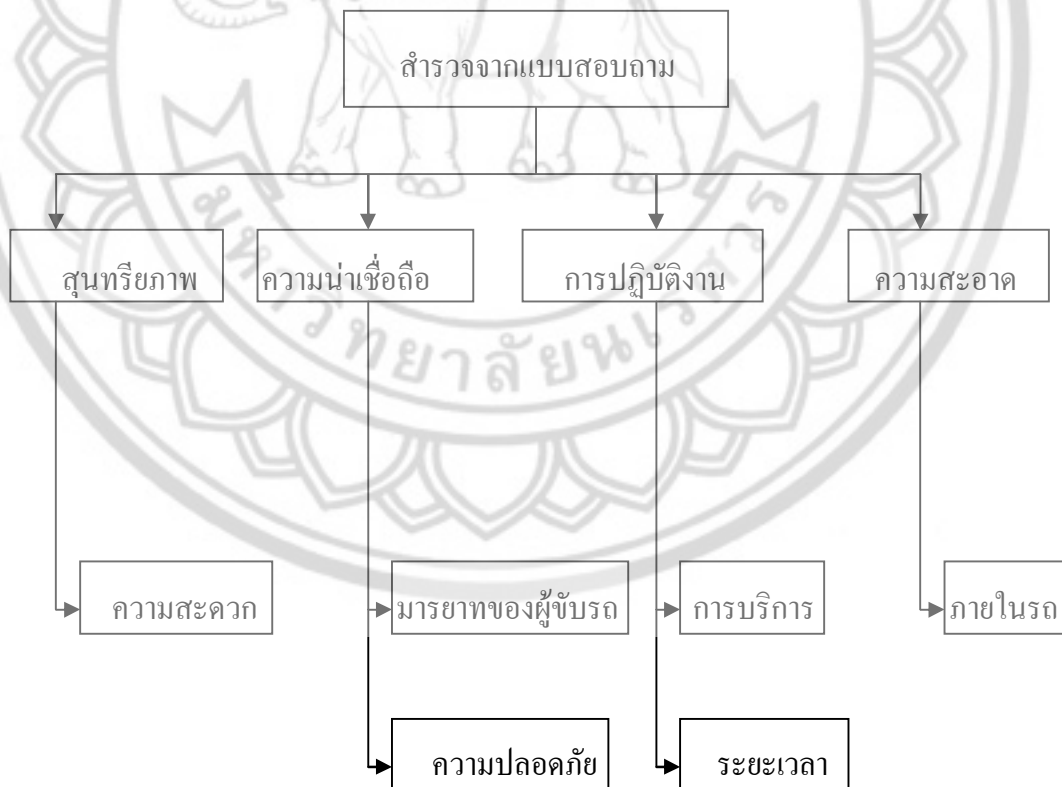
บทที่ 3

การดำเนินการสำรวจข้อมูล

3.1 การออกแบบสำรวจ

3.1.1 การออกแบบสำรวจจากแบบสอบถาม

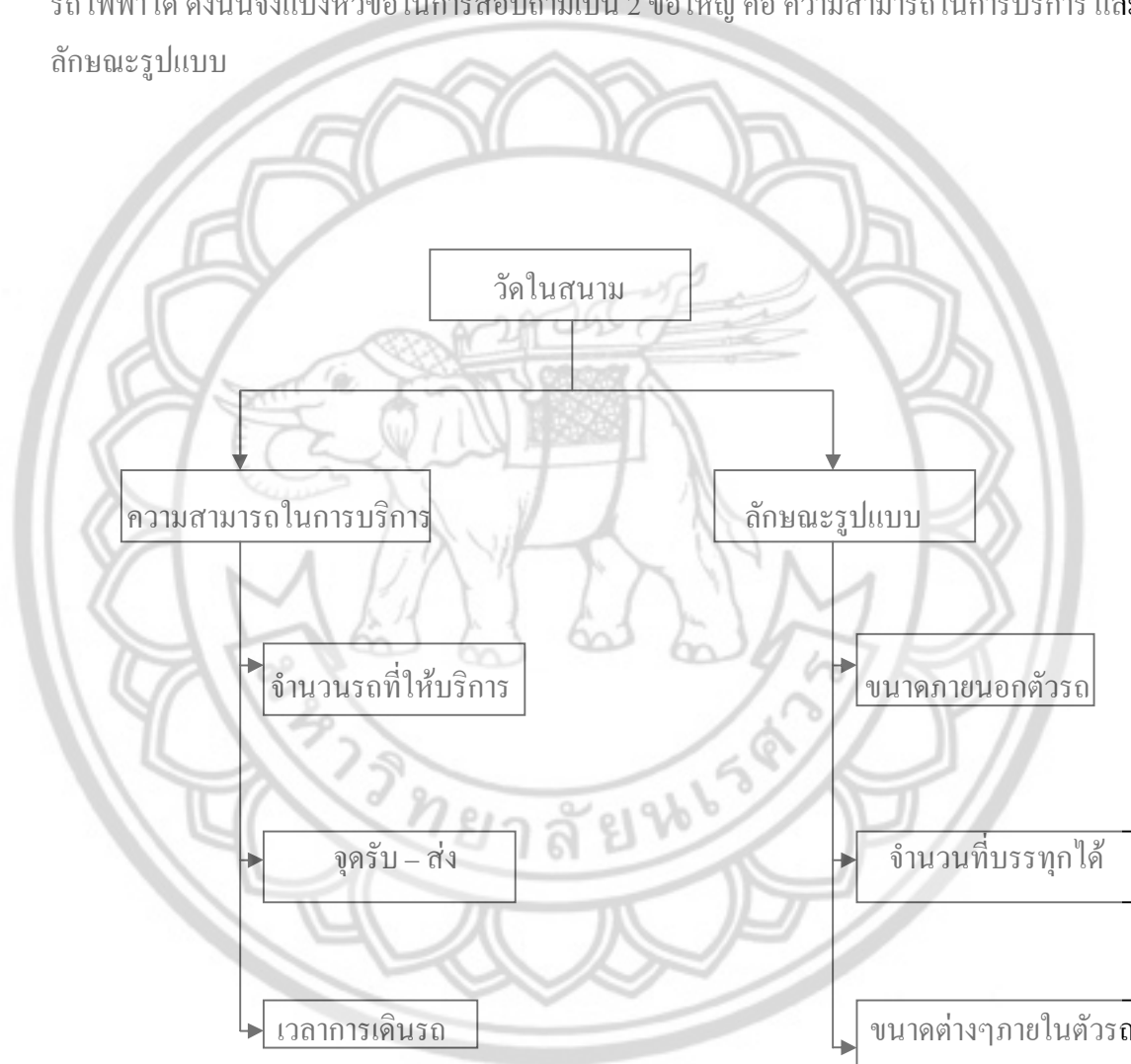
ในการสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามจะทำการออกแบบสำรวจเพื่อให้ข้อมูลที่ได้สามารถทราบถึงระดับความพึงพอใจในการใช้รถไฟฟ้าภายในมหาวิทยาลัยนเรศวร ซึ่งหัวข้อที่จะทำแบบสอบถามสามารถครอบคลุมสิ่งที่จะทดสอบระดับความพึงพอใจได้ ดังนั้นจึงแบ่งหัวข้อในการเป็นสอบถามเป็น 4 ข้อใหญ่ คือ สุนทรียภาพ ความน่าเชื่อถือ การปฏิบัติงาน และความสะอาด



รูปที่ 3.1 การออกแบบสำรวจจากแบบสอบถาม

3.1.2 การออกแบบสำรวจจากการวัดในสนาม

ในการสำรวจข้อมูลจากการวัดในสนามจะทำการออกแบบสำรวจเพื่อให้ข้อมูลที่ได้สามารถทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าภายในมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ ซึ่งหัวข้อที่จะทำแบบสอบถามสามารถครอบคลุมสิ่งที่จะทดสอบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าได้ ดังนั้นจึงแบ่งหัวข้อในการสอบถามเป็น 2 ข้อใหญ่ คือ ความสามารถในการบริการ และ ลักษณะรูปแบบ



รูปที่ 3.2 การออกแบบสำรวจการวัดในสนาม

3.2 เครื่องมือในการศึกษาโครงการ

จากแบบสอบถาม เครื่องมือที่ได้จากการสำรวจแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในโครงการนี้มีการทดสอบก่อนนำมาใช้ เพื่อให้แน่ใจว่าคำถามสามารถครอบคลุมสาระวัตถุประสงค์ของโครงการ โดยแบ่งออกเป็นดังนี้

1. คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว
2. คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. คำถามเกี่ยวกับการให้บริการ
4. คำถามเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็น หรือ สิ่งที่ควรปรับปรุงจากการวัดในสนามเครื่องมือที่ใช้ในการวัดข้อมูลภาคสนามจะทำการสอบถามพนักงานที่ให้บริการและการสังเกตจากผู้ทำการสำรวจ

3.3 การดำเนินการสำรวจ

3.3.1 จากแบบสอบถาม

ผู้ใช้บริการ

ผู้ใช้บริการในความหมายของโครงการนี้ คือ บุคลากร และ นิสิตที่ใช้บริการรถไฟฟ้าภายในมหาวิทยาลัยนเรศวร

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการที่กำลังรอรถไฟฟ้าบริเวณจุดรับส่งต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยนเรศวร โดยเป็นบุคลากรทั่วไป และนิสิต

ขนาดของการสุ่มตัวอย่าง

ขนาดของการสุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,500 ราย โดยจำนวนแบบสอบถามคิดเป็น 5.5% ของนิสิตและบุคลากรทั่วไปภายในมหาวิทยาลัยนเรศวรประมาณ 27,405 คน คือ 1,500 ชุด

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้จะเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด ทั้งนี้ในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจะใช้วิธีการแจกแบบสอบถามแก่ผู้ใช้บริการที่รถไฟฟ้าภายในมหาวิทยาลัยนเรศวร และผู้ที่เคยได้ใช้บริการของรถไฟฟ้า สถานที่ในการแจกแบบสอบถาม โดยจะแจกในบริเวณหน้าอาคารขวัญเมืองของมหาวิทยาลัยซึ่งเป็นสถานที่ที่นิสิตรถไฟฟ้าอยู่เป็นจำนวนมากและได้แจกตามอาคารเรียนภายในคณะต่างๆที่มีนิสิตเรียนอยู่



รูปที่ 3.3 ลักษณะของการตอบแบบสอบถาม



รูปที่ 3.4 สถานที่ที่ทำการสำรวจแบบสอบถาม

จากการวัดในสนาม

ในการสำรวจข้อมูลภาคสนามทำการวัดโดยการสังเกตและจากการสอบถามผู้ให้บริการซึ่งข้อมูลที่ได้จากการสังเกต เช่น จุติรับ – ส่งของรถไฟฟ้า (ขสมน.) จำนวนคนที่นั่งภายในรถไฟฟ้า และขนาดต่างๆ ภายในตัวรถไฟฟ้า ส่วนข้อมูลที่ได้รับจากการสอบถามผู้ให้บริการ คือ จำนวนรถที่ให้บริการ ตารางเวลาเข้า-ออกของรถไฟฟ้า และความถี่ของการปล่อยรถไฟฟ้า เพื่อรอรับการบริการของนิสิตและบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยนครสวรรค์

3.4 การประมวลผลข้อมูล

การประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม

หลังจากที่ได้เก็บแบบสอบถามครบตามจำนวนแล้ว ได้นำข้อมูลมาตรวจสอบความถูกต้องของชุดข้อมูลทั้งหมด แล้วทำการลงรหัสหลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการลงรหัสเรียบร้อยแล้วไปวิเคราะห์

ขั้นตอนในการประมวลผล

เมื่อได้แบบสอบถามครบตามจำนวนที่ต้องการแล้ว ได้ทำการประมวลผลดังนี้

1. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม กำหนดรหัสของแบบสอบถามแล้ว ประมวลผลด้วยโปรแกรม Microsoft Excel แล้วนำข้อมูลมาแยกแล้วทำการเปรียบเทียบต่อไป
2. วิเคราะห์ผลจากข้อมูลที่รวบรวมได้ มาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ความถี่ (Frequency)
3. นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลเขียนเป็นรายงาน ด้วยการบรรยายเชิงพรรณนา และนำเสนอในรูปแบบตาราง

เกณฑ์ในการให้รหัสสำหรับวิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้รถไฟฟ้าภายใน
มหาวิทยาลัยนเรศวร

ตารางที่ 3.1 รายละเอียดของรหัส

รหัส	คำอธิบาย
	ข้อมูลทั่วไป
1	นิติศป.ตรี
2	นิติศป.โท, ป.เอก
3	บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย
1	ชาย
2	หญิง
	ข้อมูลการใช้รถไฟฟ้าภายในมหาวิทยาลัยนเรศวร
	จำนวนบุคคลที่ใช้รถไฟฟ้าแต่ละสาย
1	แดง
2	เหลือง
3	2 สี
	ช่วงเวลาที่ให้บริการ
06	06.00-06.59 น.
07	07.00-07.59 น.
08	08.00-08.59 น.
09	09.00-09.59 น.
10	10.00-10.59 น.
11	11.00-11.59 น.
12	12.00-12.59 น.
13	13.00-13.59 น.
14	14.00-14.59 น.
15	15.00-15.59 น.
16	16.00-16.59 น.
17	17.00-17.59 น.
18	18.00-18.59 น.

19	19.00-19.59 น.
20	20.00-20.59 น.
21	21.00-21.59 น.
22	22.00-22.59 น.
23	23.00-23.59 น.
	จำนวนครั้งที่ใช้รถไฟฟ้าในหนึ่งอาทิตย์
1	น้อยกว่า 3 ครั้ง
2	3 ครั้ง
3	4 ครั้ง
4	5 ครั้ง
5	มากกว่า 5 ครั้ง
	ด้านมารยาทในการขับขี่และความเหมาะสมของพนักงานขับ
	รถไฟฟ้า
	การขับขี่ของเจ้าพนักงาน
1	ดีมาก
2	ดี
3	ปานกลาง
4	พอใช้
5	ต้องปรับปรุง
	ความปลอดภัยของการให้บริการรถไฟฟ้า
1	ปลอดภัยดี
2	ไม่ปลอดภัย
	มารยาทในการพุดจาและการให้บริการของเจ้าพนักงาน
1	ดีมาก
2	ดี
3	ปานกลาง
4	พอใช้
5	ต้องปรับปรุง

	<u>ด้านระยะเวลาและความเหมาะสมของการใช้บริการรถไฟฟ้า</u>
	เวลาในการรอคอยรถไฟฟ้า
1	ภายในเวลา 5 นาที
2	ภายในเวลา 10 นาที
3	ภายในเวลา 15 นาที
4	ภายในเวลา 20 นาที
5	มากกว่า 20 นาที
	ความเพียงพอต่อความต้องการ
1	เพียงพอต่อความต้องการ
2	ไม่เพียงพอต่อความต้องการ
	ความเหมาะสมของเวลา
1	เหมาะสมดี
2	ช้ากว่าที่ต้องการ
3	รู้สึกรำคาญ
	ด้านความสะอาดของรถไฟฟ้า
1	สะอาดดีมาก
2	มีความสะอาดดี
3	มีความสะอาดปานกลาง
4	ต้องปรับปรุง

คำอธิบายระดับความพึงพอใจ

- ดีมาก หมายถึงว่า ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจในการให้บริการดีเป็นอย่างมากไม่มีส่วนที่แก้ไข
- ดี หมายถึงว่า ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจในการให้บริการซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี
- ปานกลาง หมายถึงว่า ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจในระดับที่พอยอมรับได้
- น้อย หมายถึงว่า ผู้ใช้บริการเกิดความไม่ประทับใจและมีส่วนที่ต้องแก้ไขปรับปรุง
- น้อยมาก หมายถึงว่า ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในการให้บริการและต้องแก้ไขปรับปรุงอย่างมาก

