

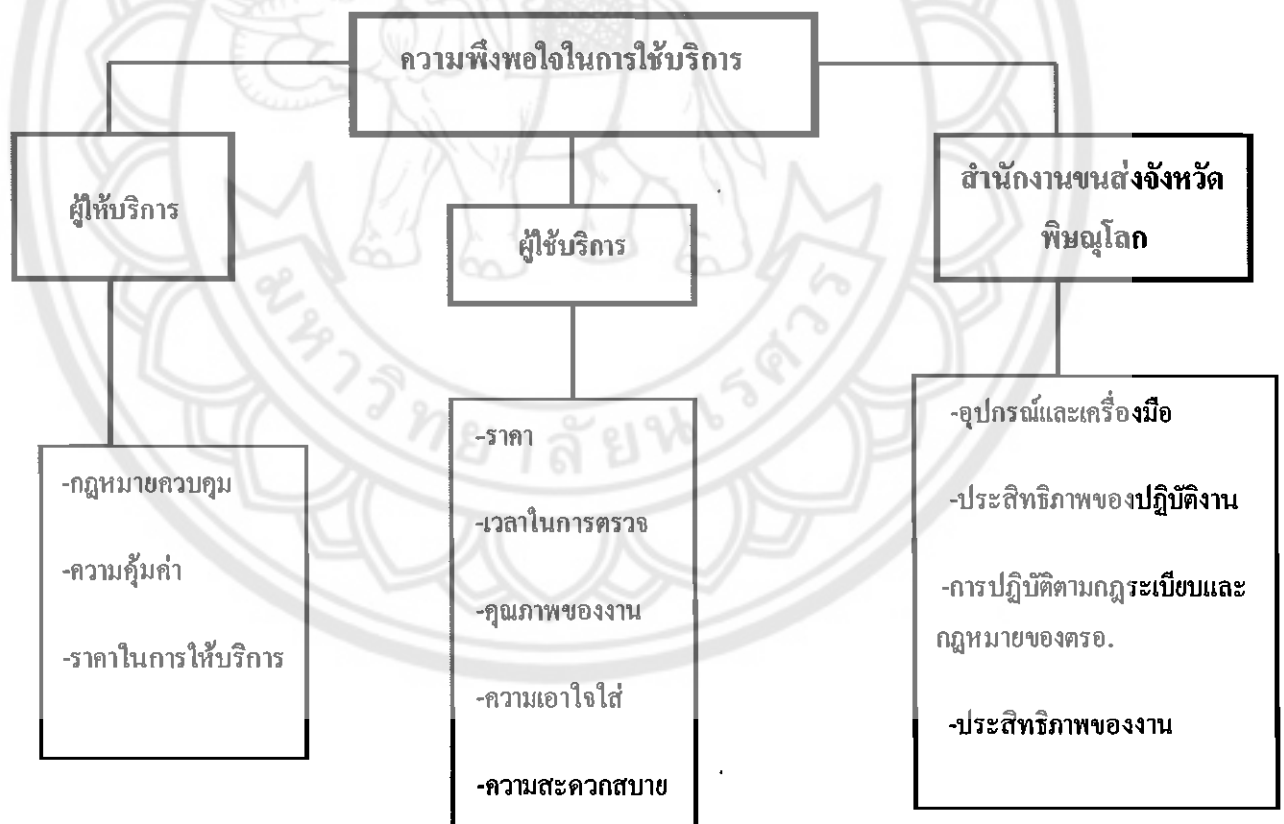
บทที่ 3

การดำเนินการสำรวจข้อมูล

3.1 การออกแบบสำรวจ

1.การออกแบบสำรวจจากแบบสอบถาม

ในการสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามจะทำการออกแบบสำรวจเพื่อให้ข้อมูลที่ได้สามารถทราบถึงระดับความพึงพอใจของการให้บริการของสถานประกอบการตรวจรถเอกชนในเขตเมืองพิษณุโลก จึงแบ่งหัวข้อในการสำรวจเป็นดังต่อไปนี้



รูปที่3.1การออกแบบสอบถาม

3.2 เครื่องมือในการศึกษาโครงการ

เครื่องมือในการศึกษาโครงการ

เครื่องมือในการศึกษาโครงการครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด ใ้กับกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ให้บริการ และกรรมการขนส่ง ส่วนผู้ใช้เราจะเลือกใช้แบบสอบถามปลายปิดโดยแบ่งออกเป็นดังนี้

1. คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. คำถามเกี่ยวกับการให้บริการ
3. คำถามเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็น หรือ สิ่งที่ควรปรับปรุง

3.3 การดำเนินการสำรวจ

1. จากแบบสอบถาม

เป็นการสำรวจแบบสุ่ม โดยจะทำการกำหนดสัดส่วนและจำนวนตัวอย่างของประชากรที่มีคุณสมบัติ บางประการที่ต้องการจะเก็บข้อมูล โดยให้ผู้ทำการเก็บข้อมูลตัวอย่างให้ได้ตามจำนวนที่กำหนดไว้ในแต่ละกลุ่ม

สำนักงานขนส่งจังหวัดพิษณุโลก

1 ตัวอย่าง

ผู้ประกอบการสถานตรวจรถเอกชน

5 ตัวอย่าง

ผู้ประกอบการ: คำนวณจากจำนวนสถานประกอบการทั้งหมด 25 แห่ง $20\% (25 \times 20) / 100$

ดังนั้นจะได้แบบสอบถามจำนวน 5 ชุด

ผู้ให้บริการ

20 ตัวอย่างต่อสถานบริการ 1 แห่ง 100 ตัวอย่างผู้ให้บริการ: คำนวณจากจำนวน

ผู้ให้บริการในเดือน $200 \times (10 / 100) = 20$ ดังนั้นจะได้แบบสอบถามจำนวน 20 ชุดในการสุ่มตัวอย่างต่อสถานประกอบการ 1 แห่ง

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บข้อมูลเราจะทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง3กลุ่ม อย่างที่กล่าวไปข้างต้น โดยเราจะเก็บข้อมูลและทำการสำรวจ เฉพาะในเขตเมืองพิษณุโลกเท่านั้น โดยจะขอความร่วมมือจากผู้ให้บริการ ช่วยทำการแจกแบบสอบถามให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการ โดยจะใช้เวลาสำรวจอย่างน้อยสองสัปดาห์ในการแจกแบบสอบถาม

3.4 การประมวลผลข้อมูล

1. การประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม

หลังจากที่ได้ทำการแจกแบบสอบถามแบบสอบถามและกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามครบตามจำนวนแล้วนำมูลทั้งหมดมาตรวจสอบและสรุปผลข้อมูลทั้งหมด

2. ขั้นตอนในการประมวลผล

- 1.รวบรวมข้อมูลทั้งหมด
2. แยกข้อมูลได้ว่าข้อมูลในแต่ละระดับมีจำนวนเท่าไร
- 3.จัดทำเป็นกราฟสรุปข้อมูลดังกล่าว
- 4.วิเคราะห์ผล

3. เกณฑ์การให้คะแนนในการวิเคราะห์

มีอยู่2แบบ

แบบสอบถามของผู้ใช้เราจะเลือกใช้เป็นคำถามปลายเปิดลักษณะของคำถามจะแบ่งออกเป็น2ส่วนคือส่วนที่1คำถามที่มีระดับความพึงพอใจ5ระดับใช้สำหรับคำถามประเภทที่แสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนที่2จะเป็นให้เลือกตอบใช่/ไม่ใช่เพราะคำถามส่วนที่2นี้ไม่สามารถใช้เกณฑ์ข้างต้นแบ่งแยกได้

แบ่งเป็นทั้งหมดระดับคือ

-ดีมาก

-ดี

-ปานกลาง

-น้อย

-น้อยที่สุด

แบ่งเป็น2ประเภท

-ใช่/ไม่ใช่

คำอธิบายระดับความพึงพอใจ

ดีมาก	หมายความว่า	ผู้ให้บริการเกิดความประทับใจในการให้บริการเป็นอย่างมากไม่มีส่วนที่แก้ไข
ดี	หมายความว่า	ผู้ให้บริการเกิดความประทับใจในการให้บริการซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี
ปานกลาง	หมายความว่า	ผู้ให้บริการเกิดความประทับใจในระดับที่พอยอมรับได้
น้อย	หมายความว่า	ผู้ให้บริการเกิดความไม่ประทับใจและมีส่วนที่ต้องแก้ไขปรับปรุง
น้อยมาก	หมายความว่า	ผู้ให้บริการไม่พึงพอใจในการให้บริการและต้องแก้ไขปรับปรุงอย่างมาก
ใช่	หมายความว่า	สถานประกอบมีการบริการในส่วนดังกล่าว
ไม่ใช่	หมายความว่า	สถานประกอบการดังกล่าวไม่มีการให้บริการ