

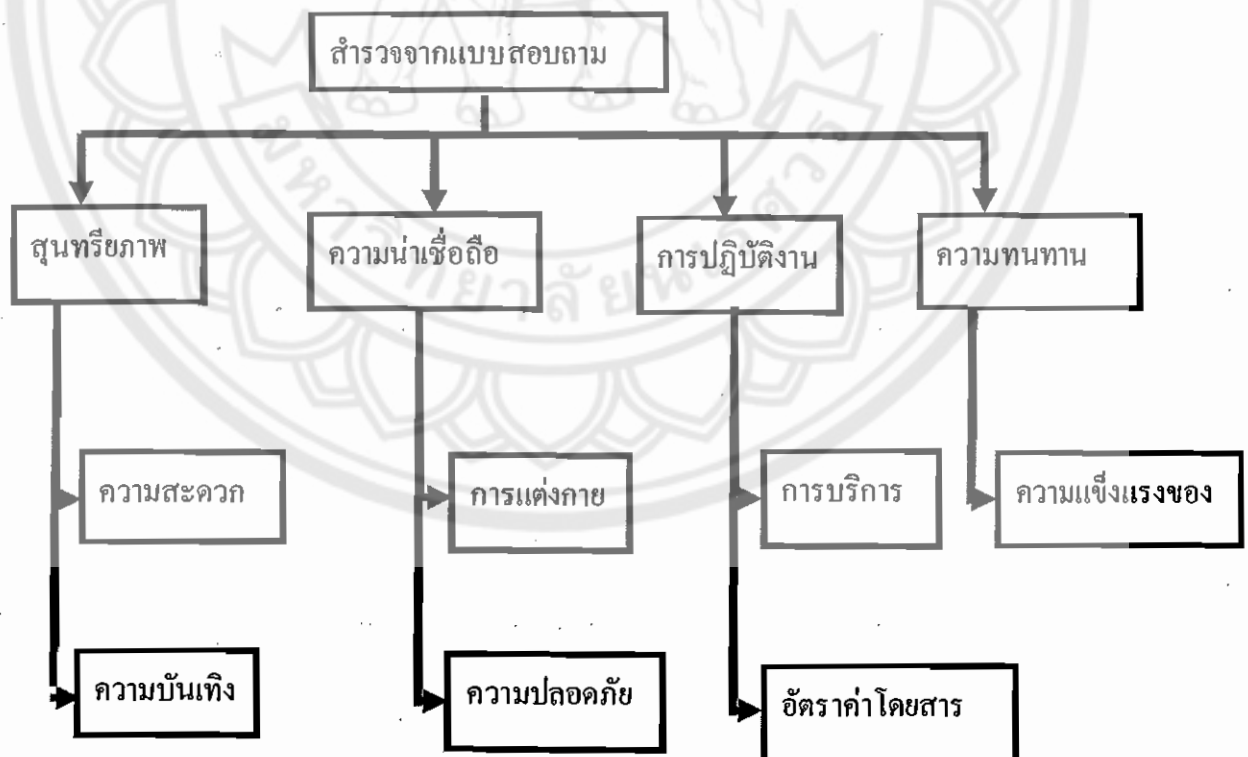
บทที่ 3

การดำเนินการสำรวจข้อมูล

3.1 การออกแบบสำรวจ

3.1.1 การออกแบบสำรวจจากแบบสอบถาม

ในการสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามจะทำการออกแบบสำรวจเพื่อให้ข้อมูลที่ได้สามารถทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถประจำทางสาย 12 ได้ ซึ่งหัวข้อที่จะทำแบบสอบถามสามารถครอบคลุมสิ่งที่จะทดสอบระดับความพึงพอใจได้ ดังนั้นจึงแบ่งหัวข้อในการสอบถามเป็น 4 ข้อใหญ่ คือ สุนทรียภาพ ความน่าเชื่อถือ การปฏิบัติงาน และความทนทาน



รูปที่ 3.1 การออกแบบสำรวจจากแบบสอบถาม

3.1.2 การออกแบบสำรวจจากการวัดในสนาม

ในการสำรวจข้อมูลจากการวัดในสนามจะทำการออกแบบสำรวจเพื่อให้ข้อมูลที่ได้สามารถทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถประจำทางสาย 12 ได้ ซึ่งหัวข้อที่จะทำแบบสอบถามสามารถครอบคลุมสิ่งที่จะทดสอบระดับความพึงพอใจได้ ดังนั้นจึงแบ่งหัวข้อในการสอบถามเป็น 2 ข้อใหญ่ คือ ความสามารถในการบริการ และลักษณะรูปแบบ



รูปที่ 3.2 การออกแบบสำรวจจากการวัดในสนาม

3.2 เครื่องมือในการศึกษาโครงการ

จากแบบสอบถาม

เครื่องมือที่จากการสำรวจแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในโครงการนี้ มีการทดสอบก่อนนำมาใช้ เพื่อแน่ใจว่าคำถามสามารถครอบคลุมสาระวัตถุประสงค์ของโครงการ

โดยแบ่งออกเป็นดังนี้

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

จากการวัดในสนาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวัดข้อมูลภาคสนามจะใช้การสอบถามพนักงานที่ให้บริการ และการสังเกตจากผู้ทำการสำรวจ

3.3 การดำเนินการสำรวจ

3.3.1 จากแบบสอบถาม

ผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการในความหมายของโครงการนี้ คือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการรถประจำทาง สาย 12 มีจำนวนประมาณ 3,000 คน /วัน โดยทำการสุ่มสำรวจในวันที่มีการใช้บริการมากที่สุด คือ วันศุกร์ และ วันอาทิตย์

กลุ่มตัวอย่าง

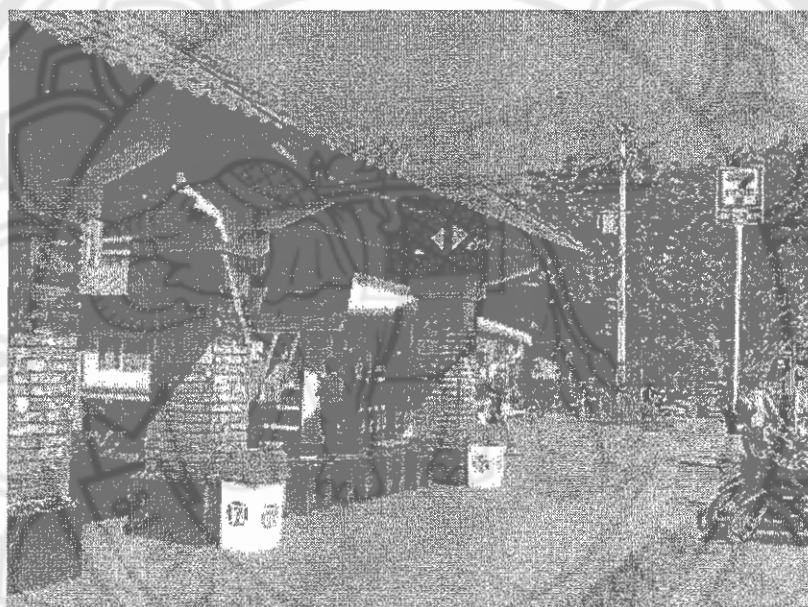
กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการที่กำลังรอรถ ปอ.12 บริเวณจุดจอด รับ – ส่ง ข้าง 7 eleven ใน มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยเป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยนเรศวร

ขนาดของการสุ่มตัวอย่าง

ขนาดของการสุ่มตัวอย่าง คือ ทำการสุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ราย โดยจำนวนแบบสอบถามจะคิดเป็น 10% ของ 3,000 คือ 300 ชุด

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้จะเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด ทั้งนี้ในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจะใช้วิธีการแจกแบบสอบถามแก่ผู้ใช้บริการที่รอ รถ ปอ.12 แต่จะไม่แจกแบบสอบถามแก่ผู้โดยสารที่กำลังลงจากรถ ปอ.12 เนื่องจากผู้โดยสารอาจมีธุระที่ต้องรีบทำ หรือ อาจจะรีบกลับที่พัก ซึ่งถ้าให้ผู้โดยสารที่ลงจากรถทำแบบสอบถามอาจจะได้ข้อมูลที่ผิดพลาดได้ สถานที่ในการแจกแบบสอบถามโดยจะแจกในบริเวณที่หยุด รับ – ส่ง ผู้โดยสาร ข้าง 7 eleven ใน มหาวิทยาลัยนเรศวร



รูปที่ 3.3 สถานที่ที่ทำการสำรวจแบบสอบถาม

3.3.2 จากการวัดในสนาม

ในการสำรวจข้อมูลภาคสนามทำการวัด โดยการสังเกต และจากการสอบถามผู้ให้บริการ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการสังเกต เช่น จุติรับ – ส่ง ของรถ ปอ. 12 , ขนาดของตัวรถ , จำนวนที่นั่ง , และ ขนาดต่าง ๆ ภายในตัวรถ ส่วนข้อมูลที่ได้รับจากการสอบถามผู้ให้บริการ คือ จำนวนรถที่ให้บริการ , ตารางเวลา เข้า – ออก และ อัตราค่าโดยสาร

3.4 การประมวลผลข้อมูล

การประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม

หลังจากที่ได้เก็บแบบสอบถามครบตามจำนวนแล้ว ได้นำข้อมูลมาตรวจสอบความถูกต้องของชุดข้อมูลทั้งหมด แล้วทำการลงรหัสหลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการลงรหัสเรียบร้อยแล้ว ไปวิเคราะห์

ขั้นตอนในการประมวลผล

เมื่อได้แบบสอบถามครบตามจำนวนที่ต้องการแล้ว ได้ทำการประมวลผลดังนี้

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

เกณฑ์การให้คะแนนในการวิเคราะห์

ตารางที่ 3.1 เกณฑ์การให้คะแนน

ระดับคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
5	ดีมาก
4	ดี
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยมาก

คำอธิบายระดับความพึงพอใจ

ดีมาก	หมายความว่า	ผู้ให้บริการเกิดความประทับใจในการให้บริการเป็นอย่างมากไม่มีส่วนที่แก้ไข
ดี	หมายความว่า	ผู้ให้บริการเกิดความประทับใจในการให้บริการซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี
ปานกลาง	หมายความว่า	ผู้ให้บริการเกิดความประทับใจในระดับที่พอยอมรับได้
น้อย	หมายความว่า	ผู้ให้บริการเกิดความไม่ประทับใจและมีส่วนที่ต้องแก้ไขปรับปรุง
น้อยมาก	หมายความว่า	ผู้ให้บริการไม่พึงพอใจในการให้บริการและต้องแก้ไขปรับปรุงอย่างมาก