

### บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาความคิดเห็นและปัญหาของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการโดยสารของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยเส้นทางสายเหนือ กรณีศึกษารถด่วนพิเศษนครพิงค์ มีระเบียบวิธีการศึกษา ดังนี้

#### ขอบเขตการศึกษา

**ขอบเขตประชากร** การศึกษาครั้งนี้ขอบเขตประชากรที่ศึกษา คือ ผู้ใช้บริการโดยสารของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยเส้นทางสายเหนือ (เชียงใหม่ - กรุงเทพฯ) ประเภทขบวนรถด่วนพิเศษนครพิงค์ ที่เคยใช้บริการอย่างน้อย 1 ครั้งในช่วงเวลา 1 ปีที่ผ่านมา

**กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา** เนื่องจากปัจจุบันการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยยังไม่มีการบันทึกข้อมูลจำนวนผู้ให้บริการแยกตามประเภทขบวนรถ มีแค่เพียงจำนวนผู้โดยสารโดยรวมทั้งหมดเท่านั้น ดังนั้นผู้ศึกษาจึงไม่สามารถทราบจำนวนประชากรผู้โดยสารรถด่วนพิเศษนครพิงค์ทั้งหมดในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรที่จะศึกษา การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจึงกำหนดแบบไม่ทราบจำนวนประชากรและเพื่อให้เหมาะสมกับระยะเวลาและความสะดวกในการเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษา ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด คือ จำนวน 200 ราย โดยไม่เจาะจงว่าเป็นผู้โดยสารชั้นที่ 1 หรือชั้นที่ 2 ซึ่งเปลี่ยนแปลงจากเดิมที่กำหนดไว้ในโครงการค้นคว้าแบบอิสระว่าจะเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบ่งออกเป็นผู้ใช้บริการชั้นที่ 1 จำนวน 100 ตัวอย่างและผู้ใช้บริการชั้นที่ 2 จำนวน 100 ตัวอย่าง แต่เนื่องจากรถด่วนพิเศษนครพิงค์แต่ละขบวนมีสัดส่วนของรถนอนชั้นที่ 1 เพียงร้อยละ 10 ของจำนวนที่นั่งทั้งหมด ซึ่งเป็นสัดส่วนที่น้อยมากทำให้มีข้อจำกัดในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ดังนั้นผู้ศึกษาจึงรวบรวมข้อมูลจากผู้โดยสารโดยไม่เจาะจงว่าเป็นผู้โดยสารชั้นที่ 1 หรือชั้นที่ 2

**ขอบเขตเนื้อหา** ขอบเขตเนื้อหาของการศึกษาครั้งนี้มีขอบเขตเพื่อศึกษาความคิดเห็นและปัญหาในการใช้บริการโดยสารในด้านต่าง ๆ ของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย ได้แก่ ด้านตัวสถานีรถไฟ ด้านตัวรถไฟ ด้านตัวรถไฟโดยสาร ด้านตัวรถเสบียง ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานบนรถไฟ ด้านการรักษาความปลอดภัยของตัวรถรถไฟ ด้านความตรงต่อเวลาของขบวนรถไฟ และด้านความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินรถ

## นิยามศัพท์

**บริการโดยสารของการรถไฟแห่งประเทศไทย** ในที่นี้หมายถึง บริการด้านตัวสถานีรถไฟ ด้านตัวรถไฟ ด้านตัวรถไฟโดยสาร ด้านตัวรถเสบียง ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานบนรถไฟ ด้านการรักษาความปลอดภัยของตัวรถรถไฟ ด้านความตรงต่อเวลาของขบวนรถไฟ และด้านความเหมาะสมในการจัดเวลาเดินรถของการรถไฟแห่งประเทศไทยเส้นทางสายเหนือ

**เส้นทางสายเหนือ** ในที่นี้หมายถึง เส้นทางเดินรถของการรถไฟแห่งประเทศไทยในทางสายกรุงเทพฯ-เชียงใหม่-กรุงเทพฯ ซึ่งมีเส้นทางเดินรถดังนี้ กรุงเทพฯ อุบลราชธานี นครสวรรค์ พิษณุโลก อุตรดิตถ์ แคนไซย์ ลำปาง ลำพูน และเชียงใหม่

**รถด่วนพิเศษนครพิงค์** ในที่นี้หมายถึง ขบวนรถที่เป็นรถปรับอากาศนั่งและนอนชั้นที่ 1 และ 2 ทั้งขบวน โดยมีรถปรับอากาศนั่งและนอนชั้นที่ 1 จำนวน 1 คัน มี 12 ห้อง ห้องละ 2 คน และรถปรับอากาศนั่งและนอนชั้นที่ 2 ประมาณ 9 คัน แต่ละคันมี 40 ที่นั่ง (เตียงบน 20 ที่ และเตียงล่าง 20 ที่)

## วิธีการศึกษา

**การรวบรวมข้อมูล** ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาข้อมูลจากแหล่งที่มาต่าง ๆ ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากการใช้แบบสอบถามในการสัมภาษณ์ความคิดเห็นและปัญหาในการใช้บริการโดยสารของการรถไฟแห่งประเทศไทยสายเหนือของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการของรถด่วนพิเศษนครพิงค์ที่สถานีรถไฟเชียงใหม่ทั้งหมด จำนวน 200 ตัวอย่าง โดยสำรวจเฉพาะผู้ที่เคยใช้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทยเส้นทางสายเหนืออย่างน้อย 1 ครั้ง ในช่วงเวลา 1 ปีที่ผ่านมา และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลทุกวัน ตั้งแต่เวลา 16.25 – 17.25 น. ใช้ระยะเวลา 1 เดือน ซึ่งเปลี่ยนแปลงจากเดิมที่กำหนดไว้ในโครงการค้นคว้าแบบอิสระว่าจะใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพียง 14 วัน เนื่องจากข้อจำกัดในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากเอกสาร วารสาร รายงานการวิจัยและบทความต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจัดทำโดยหน่วยงานต่าง ๆ

**เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล** เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งใช้ประกอบการสัมภาษณ์ความคิดเห็นและปัญหาในการใช้บริการของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยในเส้นทางสายเหนือของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์ที่สถานีรถไฟเชียงใหม่ จำนวน 200 ตัวอย่าง โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา และรายได้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการโดยสารของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยในเส้นทางสายเหนือของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ วัตถุประสงค์ในการเดินทาง เหตุผลในการเลือกใช้บริการของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย และประเภทขบวนรถไฟที่นิยมใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและปัญหาในการใช้บริการโดยสารของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยในเส้นทางสายเหนือ ได้แก่ ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านตัวสถานี ด้านความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินรถ ด้านตัวรถไฟ ด้านความตรงต่อเวลาของขบวนรถไฟ ด้านตัวรถไฟโดยสาร ด้านตัวรถเสบียง ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานบนรถไฟ ด้านการรักษาความปลอดภัยของตัวรถรถไฟ และการส่งเสริมการตลาดของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย รวมทั้งปัญหาที่ได้รับจากใช้บริการ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และภาพลักษณ์ของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย

สำหรับคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นในบริการของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิต<sup>14</sup> ซึ่งในแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือกคือ พอใจมากที่สุด พอใจมาก พอใจปานกลาง ควรปรับปรุง ควรปรับปรุงมาก และในบางคำถามจะมีคำตอบว่าไม่เคยใช้บริการให้เลือกด้วย

#### **การวิเคราะห์ข้อมูลและค่าสถิติที่ใช้**

ข้อมูลที่ได้จากการสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ตัวอย่าง จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows และวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

- อัตราร้อยละ (Percentage)
- ค่าความถี่ (Frequency)
- ค่าเฉลี่ย (Mean)

สำหรับคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นในบริการโดยสารของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย มีเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับดังนี้

<sup>14</sup> บุญธรรม กิจปริดาบริสุทธิ์, *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์*, (กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2540), หน้า 239.

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
พอใจมากที่สุด	5
พอใจมาก	4
พอใจปานกลาง	3
ควรปรับปรุง	2
ควรปรับปรุงมาก	1

คะแนนเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายถึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายถึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายถึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายถึงควรปรับปรุง
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายถึงควรปรับปรุงมาก

ส่วนคำถามเกี่ยวกับการส่งเสริมการตลาดของการรถไฟแห่งประเทศไทยนั้นก็มิตักขณะ คล้ายคลึงกัน ซึ่งในแต่ละคำถามจะมีคำตอบให้เลือกคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด และมีเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับดังนี้

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

คะแนนเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายถึงมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายถึงมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายถึงปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายถึงน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายถึงน้อยที่สุด

