

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้แบบอิสระ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินสายเฉลิม
รัชมงคล มีรายละเอียดเกี่ยวกับระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

3.1 ขอบเขตเนื้อหา

สำหรับขอบเขตเนื้อหาในครั้งนี้ จะเป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
รถไฟฟ้าใต้ดินสายเฉลิมรัชมงคล (รถไฟฟ้ามหานคร) โดยใช้กรอบทฤษฎีส่วนประสมการตลาด
สำหรับธุรกิจบริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด
ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ นอกจากนี้ยังศึกษาปัญหาในการ
ใช้บริการของผู้โดยสารรถไฟฟ้าใต้ดิน รวมทั้งข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากผู้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน

3.2 ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ขอบเขตประชากรของการศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินทั้ง
18 สถานี ประกอบด้วย สถานีหัวลำโพง สถานีสามย่าน สถานีศาลาแดง สถานีลุมพินี สถานี
คลองเตย สถานีศูนย์ประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ สถานีสุขุมวิท สถานีเพชรบุรี สถานีพระราม 9 สถานี
ศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย สถานีห้วยขวาง สถานีสุทธิสาร สถานีรัชดา สถานีลาดพร้าว
สถานีพหลโยธิน สถานีสวนจตุจักร สถานีกำแพงเพชร และสถานีบางซื่อ โดยจะเก็บตัวอย่าง
ผู้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน ที่สถานีรถไฟฟ้าที่มีผู้โดยสารใช้บริการหนาแน่น 9 สถานี จากการ
สังเกตพบว่า สถานีที่มีผู้โดยสารใช้บริการหนาแน่นมากกว่าสถานีอื่น คือ สถานีสุขุมวิท สถานี
เพชรบุรี สถานีห้วยขวาง สถานีศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย สถานีสุทธิสาร สถานีลาดพร้าว
สถานีพหลโยธิน สถานีจตุจักร และสถานีบางซื่อ เก็บตัวอย่างสถานีละ 20 คน แบ่งเป็นผู้ชาย
10 คน และผู้หญิง 10 คน โดยขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ 180 ราย เลือกเก็บตัวอย่าง
ตามความสะดวก (Convenience Sampling)

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการเก็บข้อมูลจาก 2 แหล่ง คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เช่น เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้โดยสารที่ใช้บริการ
รถไฟฟ้าใต้ดินสายเฉลิมรัชมงคล 9 สถานี โดยใช้แบบสอบถาม เก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 8 -12

พฤษภาคม 2549 ระหว่างเวลา 18.00 – 20.00 น. เนื่องจากการเก็บข้อมูลเป็นการเก็บเฉพาะช่วงเวลาเย็นหลังจากเลิกงาน ซึ่งช่วงเวลาดังกล่าวจะทำให้ได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากผู้ให้บริการรถไฟฟ้าได้ดินสายเฉลิมรัชมงคลได้มากกว่าช่วงเวลาเช้า เพราะเวลาเช้าทุกคนจะต้องรีบไปทำงาน และจากการสังเกตพบว่า ช่วงเวลาเย็นเป็นช่วงที่มีจำนวนผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก รวมทั้งยังพบว่าจำนวนสถานี 9 สถานี ที่มีผู้โดยสารใช้บริการหนาแน่นมากกว่าสถานีอื่น คือ สถานีสุขุมวิท สถานีเพชรบุรี สถานีห้วยขวาง สถานีศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย สถานีสุทธิสาร สถานีลาดพร้าว สถานีพหลโยธิน สถานีจตุจักร และสถานีบางซื่อ

รายละเอียดการเก็บแบบสอบถาม

วันจันทร์ที่ 8 พฤษภาคม 2549	สถานี สุขุมวิท เพชรบุรี
วันอังคารที่ 9 พฤษภาคม 2549	สถานี ห้วยขวาง ศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย
วันพุธที่ 10 พฤษภาคม 2549	สถานี สุทธิสาร ลาดพร้าว
วันพฤหัสบดี 11 พฤษภาคม 2549	สถานี พหลโยธิน จตุจักร
วันศุกร์ที่ 12 พฤษภาคม 2549	สถานี บางซื่อ (วันหยุดราชการ)

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เช่น หนังสือ วารสาร บทความ เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการค้นคว้าข้อมูลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้พัฒนาจากการรวบรวมข้อมูลได้จากทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาประยุกต์เป็นลักษณะของคำถามในแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะคำถามปลายปิด ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าได้ดินสายเฉลิมรัชมงคลที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด ซึ่งมีลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายเปิดแบบใช้สเกลความสำคัญ (Importance Scale) (กฤษทที เวชสาร : 2540) ที่แสดงถึงระดับของความพึงพอใจต่อการใช้บริการ 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจะนำมาประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ วิเคราะห์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) โดยได้กำหนดการใช้สเกลความสำคัญ (Importance Scale) (กฤษณี เวชสาร:2540) ที่แสดงถึงระดับของความพึงพอใจต่อการใช้บริการ 5 ระดับ ซึ่งทำการกำหนดเกณฑ์ในการให้คะแนน ตามสัดส่วนการประมาณค่าสเกลของความสำคัญ โดยเรียงลำดับไว้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
พึงพอใจมากที่สุด	5
พึงพอใจมาก	4
พึงพอใจปานกลาง	3
พึงพอใจน้อย	2
พึงพอใจน้อยที่สุด	1

และมีการกำหนดเกณฑ์ในการประเมินค่าคะแนนที่ได้ จากคำตอบตามสัดส่วนการประมาณ โดยมีระดับการจัดข้อมูลเป็นแบบมาตราวัด อंतरภาคหรือช่วง (Interval scale) (กานดา พูลลาภทวี 2539:22) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลดังนี้

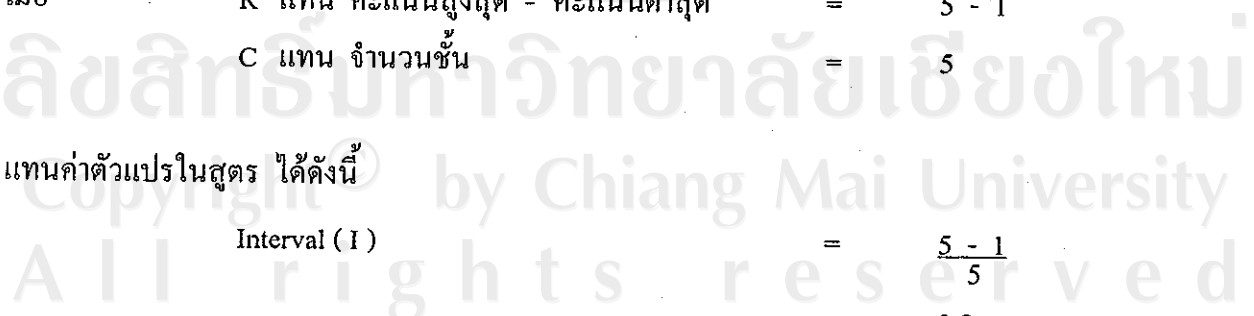
$$\text{Interval (I)} = \frac{\text{Range (R)}}{\text{Class (C)}}$$

เมื่อ R แทน คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด = 5 - 1

C แทน จำนวนชั้น = 5

แทนค่าตัวแปรในสูตร ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{Interval (I)} &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$



คะแนนเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลความหมายได้ดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.80	หมายถึง	ฟังพจนานุกรมน้อยที่สุด
คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.81 – 2.60	หมายถึง	ฟังพจนานุกรมน้อย
คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.61 – 3.40	หมายถึง	ฟังพจนานุกรมปานกลาง
คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.41 – 4.20	หมายถึง	ฟังพจนานุกรมมาก
คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.21 – 5.00	หมายถึง	ฟังพจนานุกรมมากที่สุด

3.6 ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา 5 เดือน ตั้งแต่เดือน มีนาคม 2549 ถึงเดือน
กรกฎาคม 2549 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือน พฤษภาคม 2549

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved