

บทที่ 3

วิธีการศึกษา

3.1 บทนำ

วิธีการศึกษาจะใช้ระเบียบวิธีการวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ซึ่งผู้ทำการศึกษาได้จัดทำแบบสอบถามผู้พิการหรือทุพพลภาพที่ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน เพื่อศึกษาความพึงพอใจเพื่อพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในรถไฟฟ้าใต้ดิน

แบบสอบถามของงานศึกษานี้ เป็นชุดแบบสอบถามที่ต้องการทราบข้อมูลจากผู้พิการหรือทุพพลภาพ โดยใช้วิธีให้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเองมี 2 ตอน ได้แก่ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้พิการหรือทุพพลภาพที่ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน

3.2 ประชากรของการศึกษา

ประชากรของการศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้พิการหรือทุพพลภาพที่ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน ซึ่งจากการสอบถาม บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เรื่องจำนวนผู้ใช้บริการทุพพลภาพที่มาใช้บริการต่อเดือนโดยเฉลี่ยจะได้ 15,000 คน หรือประมาณ 500 คนต่อวัน

กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ทำการศึกษาได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมโดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ดังสูตรต่อไปนี้ (อัญชลี ปริญญาจร, 2549, หน้า 20-21)

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (3.1)$$

n = จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนรวมของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e^2 = ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

กำหนดความคลาดเคลื่อนที่เท่ากับ .05

แทนค่าลงในสูตรดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{500}{1 + 500 (.05)^2} \\ &= 222.22 \end{aligned} \quad (3.2)$$

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้จึงเท่ากับ 223 คน

3.3 วิธีการเก็บข้อมูล

ในการเก็บข้อมูลเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้พิการหรือทุพพลภาพทางการเคลื่อนไหวเพื่อพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในรถไฟฟ้าใต้ดิน ผู้ทำการศึกษาค้างขอความอนุเคราะห์จากผู้อำนวยความสะดวกในรถไฟฟ้าใต้ดิน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการ ศึกษา โดยแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ เก็บรวบรวมจากกลุ่มประชากร คือ กลุ่มผู้พิการหรือทุพพลภาพที่ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน รวมทั้งหมดจำนวน 223 คน (ณ วันที่ 2 กรกฎาคม 2555) โดยใช้วิธีให้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเองหลังจากนั้นจะตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีทางสถิติและแปลความหมาย

2. ข้อมูลทุติยภูมิ เก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลจากรายงานและเอกสารต่างๆ ทั้งที่เป็นทฤษฎี แนวคิด และผลงานเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้พิการหรือทุพพลภาพเพื่อพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในรถไฟฟ้าใต้ดิน

3.3.1 เกณฑ์การชี้วัด

1. ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล กำหนดให้เป็นลักษณะนามบัญญัติ (Nominal Scale)
2. ความพึงพอใจของผู้ทุพพลภาพต่อฝ่ายอาคารสถานที่ กำหนดระดับการวัดเป็นช่วง (Interval Scale) โดยใช้รูปแบบ Likert's Scale

3.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาค้างนี้ใช้แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาค้างขึ้นในกรอบของแนวความคิดและทฤษฎี ตลอดจนการประยุกต์ใช้แบบสอบถาม โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอนคือ

1. เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะบุคคล ซึ่งเป็นลักษณะคำถามแบบเติมคำหรือเลือกตอบ
2. เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ทุพพลภาพต่อฝ่ายอาคารสถานที่ซึ่งจะเป็นคำถามแบบให้เลือกตอบ โดยข้อความแต่ละข้อมีคำถามให้เลือกแบบประเมินค่า 5 ระดับ ตามแบบ

ของ Likert's Scale เพื่อวัดประเด็นต่างๆ โดยสร้างแบบสอบถามให้ผู้ตอบเลือกตอบ และใช้เกณฑ์ในการให้คะแนน แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

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

โดยใช้ค่าเฉลี่ยจากข้อมูลเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

$$\frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \quad (3.3)$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยได้ดังนี้
ค่าเฉลี่ยระหว่าง

- 1.00 – 1.80 หมายถึง ผู้ที่พหุผลภาพมีความพอใจในการใช้บริการในระดับน้อยที่สุด
- 1.81 – 2.60 หมายถึง ผู้ที่พหุผลภาพมีความพอใจในการใช้บริการในระดับน้อย
- 2.61 – 3.40 หมายถึง ผู้ที่พหุผลภาพมีความพอใจในการใช้บริการในระดับปานกลาง
- 3.41 – 4.20 หมายถึง ผู้ที่พหุผลภาพมีความพอใจในการใช้บริการในระดับมาก
- 4.21 – 5.00 หมายถึง ผู้ที่พหุผลภาพมีความพอใจในการใช้บริการในระดับมากที่สุด

3.4 ขั้นตอนการดำเนินงาน

ผู้ทำการศึกษาได้วางแผนการดำเนินการดังนี้

1. รวบรวมข้อมูลงานที่เกี่ยวข้อง กำหนดขอบเขตการศึกษา
2. จัดทำแบบสอบถามให้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาโดยผ่านอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบ และขอคำแนะนำเพื่อนำไปแก้ไขปรับปรุง ให้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา
3. นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ทำการตรวจสอบและขอคำแนะนำเพื่อนำไปแก้ไขปรับปรุง
4. ดำเนินการปรับแก้แบบสอบถามตามข้อเสนอแนะ

5. ดำเนินการเก็บข้อมูล

5.1 ติดต่อกับหน่วยงานสถานี เพื่อขออนุญาตในการดำเนินการแจกแบบสอบถาม เพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูล

5.2 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการนำแบบสอบถามแจกให้กับกลุ่มตัวอย่าง ได้อ่านและกรอกข้อมูลและผู้ที่ทำการศึกษารับแบบสอบถามคืนทันทีด้วยตัวเอง

3.5 การทดสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการวิจัยไปทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1. การหาความเที่ยงตรง (Validity) ผู้ทำการศึกษได้ทำการสร้างแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามไปปรึกษาประธานกรรมการที่ปรึกษา จากนั้นนำมาแก้ไขปรับปรุงให้เหมาะสมยิ่งขึ้น
2. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้ทำการศึกษได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบกับผู้ทพพลภาพจำนวน 3 คน แล้วนำมาหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติหาความเชื่อมั่นของ Cronbach โดยค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.95

3.6 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์แล้วจะถูกนำมาวิเคราะห์ โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ และโปรแกรมสำเร็จรูปรวมสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคม เพื่อประมวลผลข้อมูลและจัดทำตารางวิเคราะห์เพื่อนำเสนอและสรุปผลการศึกษาโดยผู้ทำการศึกษได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ใช้ตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) และแสดงผลเป็นร้อยละ (Percentage) ใช้ในการอธิบายข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มประชากร
2. ความพึงพอใจของผู้พิการหรือทุพพลภาพที่ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน แสดงผลโดยการหาค่าเฉลี่ย Mean ; $\bar{X}$ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation; S.D.) แสดงผลเป็นร้อยละ (Percentage) และบรรยายประกอบ