

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมุ่งศึกษา ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยมีขั้นตอนในการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการจาก สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 2,130 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากร คือ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 2,130 คน โดยวิธีการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตร ยามาเน่ (Yamane, 1973 :727) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น กำหนดที่ร้อยละ .05

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{2,130}{1 + (2,130)(.05^2)}$$

$$= \frac{2,130}{1 + (2,130 \times .0025)}$$

$$n = 336.75$$

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนเต็มคือจำนวน 337 คน และดำเนินการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยผู้วิจัยได้กำหนดให้มีผู้ช่วยผู้วิจัยจำนวน 3 คน แจกแบบสอบถามให้กับประชาชนผู้มาติดต่อหรือขอรับบริการจากสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จนครบจำนวน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็น แบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามแบบปลายปิดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามแบบปลายปิดเพื่อทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านระยะเวลาในการบริการ และด้านข้อมูลทั่วไป โดยแบ่งระดับของความพึงพอใจแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามวิธีการของ ลิเคิร์ต (Likert)

ตอนที่ 3 เป็นคำถามแบบเปิดให้ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 4 ข้อ

3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.1 การสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

3.1.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่วิจัย

3.1.2 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบคิด วัตถุประสงค์และองค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

3.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

3.2.1 นำร่างแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อให้ข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไข

3.2.2 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงทางโครงสร้าง ความเที่ยงตรงทางเนื้อหา รูปแบบ และความเหมาะสมของภาษา และความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item – Objective Congruence) กำหนดดังนี้

สอดคล้อง = 1

ไม่แน่ใจ = 0

ไม่สอดคล้อง = -1

ผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วย

1) นายจตุพล บุญโท คุณวุฒิ ศศ.บ. (การจัดการทั่วไป) ตำแหน่งผู้จัดการสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

2) นางนงนารถ มีสาโท คุณวุฒิ ศศ.ม. (ภาษาไทย) ตำแหน่ง ครู คศ. 2 โรงเรียนสารคามพิทยาคม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

3) นางสาวพันธุ์ พันธุ์หมั่น คุณวุฒิ กศ.ม. (สถิติ) ตำแหน่ง ครู คศ. 2 โรงเรียนสารคามพิทยาคม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ การวัดประเมินผล

3.2.3 นำแบบสอบถามมาตรวจสอบปรับปรุงแก้ไข ตามคำแนะนำและเพื่อพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์ โดยผู้วิจัยนำข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.50 ขึ้นไปเป็นคำถามที่ใช้ในการวิจัย (ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ. 2539 : 249) ซึ่งปรากฏว่าทุกข้อมีค่า IOC เฉลี่ยมากกว่า .50

3.2.4 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try - out) ใช้กับประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 40 คน ที่มาขอรับบริการจาก

สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ทั้งฉบับ โดยวิธีวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 96) ผลคือได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .88

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

4.1 ขอนหนังสือรับรองและแนะนำตัวผู้วิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

4.2 ผู้วิจัยและผู้ช่วยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนทันที ได้ครบจำนวน 337 ฉบับ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

5.1. รวบรวมแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ ซึ่งมีความถูกต้องสมบูรณ์ทุกฉบับ และลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding form)

ให้คะแนนระดับความพึงพอใจแต่ละข้อคำถาม ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 110)

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	กำหนดให้ 5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	กำหนดให้ 4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	กำหนดให้ 3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	กำหนดให้ 2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	กำหนดให้ 1 คะแนน

5.2 นำแบบสอบถามที่ให้ลงรหัสแล้วไปประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยกำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ย ดังนี้ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 110)

ค่าเฉลี่ย 4.51 -5.00	หมายความว่า	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	หมายความว่า	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	หมายความว่า	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	หมายความว่า	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	หมายความว่า	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

6.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และร้อยละ

6.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

6.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ ได้แก่ *F-test* กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6.4 สถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference)

6.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ ได้แก่ การแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และใช้การบรรยายข้อมูลเชิงคุณภาพ