

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยมีขั้นตอนในการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การสร้างและการหาประสิทธิภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่การให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 5,268 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากร คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่การให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 5,268 คน โดยวิธีการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรยามานะ (Yamane, 1973 : 727 ; อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2535 : 101) ดังนี้

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

$$\begin{aligned} \text{เมื่อ } n &= \text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง} \\ N &= \text{จำนวนประชากร} \\ e &= \text{ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้น กำหนดที่ร้อยละ .05} \end{aligned}$$

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{5,268}{1 + (5,268)(.0025)}$$

$$n = 371.77$$

ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนเต็มคือจำนวน 372 คน และดำเนินการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยผู้ศึกษาจะทำการเก็บข้อมูลจากผู้มาขอรับบริการที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จนครบจำนวน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ เป็นแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามแบบปลายปิดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ระดับการศึกษาและอาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามแบบปลายเปิดเพื่อทราบระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ทันเวลา และความต้องการ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยแบ่งระดับความพึงพอใจแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามวิธีการของลิเคอร์ท์ (Likert)

ตอนที่ 3 เป็นคำถามแบบปลายเปิดให้ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

การสร้างและการหาประสิทธิภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1. การสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือเพื่อการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษา

1.2 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์และองค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยปรับปรุงจากแบบสอบถามของสุมาลย์ หอมดวง (2550)

2. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

2.1 ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา โครงสร้าง และภาษาที่ใช้ ก่อนปรับปรุงแก้ไขเพื่อนำไปเก็บข้อมูลต่อไป โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item – Objective Congruence) กำหนดดังนี้

สอดคล้อง = +1

ไม่แน่ใจ = 0

ไม่สอดคล้อง = -1

ผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วย

2.1.1 นายสุพจน์ หาญวงษา วุฒิ ศศ.บ. (การพัฒนาชุมชน) ตำแหน่งหัวหน้าแผนกบริการลูกค้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาของแบบสอบถาม

2.1.2 นางจันทราวดี กองเงิน วุฒิ กศ.ม. (จิตวิทยา) ตำแหน่ง ครูชำนาญการพิเศษ (ภาษาไทย) โรงเรียนโพธิ์สัขสว่างวิทย์ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาที่ใช้ในแบบสอบถาม

2.1.3 นางบุญญา ชมศิริ วุฒิ กศ.ม. (การวัดและประเมินผล) ตำแหน่ง ครูชำนาญการพิเศษ โรงเรียนบ้านบัว อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ การวัดและประเมินผล

2.2 ตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม ด้วยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน เพื่อทดสอบคุณภาพ แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .76

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขอนหนังสือรับรองและแนะนำตัวผู้ศึกษาจากวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมหาสารคาม เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่มาขอรับบริการจากสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมหาสารคาม

2. นำหนังสือแนะนำตัวผู้ศึกษาจากวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม พร้อมด้วยแบบสอบถาม แจกให้กับประชาชนที่มาขอรับบริการจากสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมหาสารคาม และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม พร้อมทั้งรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้รับคืน ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ แล้วนำไปดำเนินการตามขั้นตอนการศึกษาต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. รวบรวมแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ ซึ่งมีความถูกต้องสมบูรณ์ทุกฉบับ และลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding form) แล้วให้คะแนนระดับความพึงพอใจแต่ละข้อคำถาม 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 นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำหลักสถิติมาประกอบการวิเคราะห์แบบสอบถาม ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปและตัวแปรอื่น ๆ ของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ค่าสถิติ เช่น ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ใช้ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย ผู้ศึกษาได้นำคะแนนที่ได้เปรียบเทียบกับเกณฑ์ค่าเฉลี่ยได้เป็น 5 ระดับ 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

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษาและอาชีพ การทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาและอาชีพใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) หากมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ สถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ศึกษาจะทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของ แอล เอส ดี (LSD : Least Significant Difference)

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ใช้การบรรยายวิเคราะห์สรุปประเด็น เนื้อหา แล้วแจกแจงความถี่