

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้างนี้ เป็นการศึกษาคความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยได้ดำเนินการตามขั้นตอนค้างนี้

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

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ เจ้าของชื่อผู้ขอใช้ไฟฟ้า และมีชื่อในทะเบียนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตตำบลทุ่ง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 2,508 คน (ทะเบียนคุมผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตตำบลทุ่ง ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม 1 ตุลาคม 2552)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าของชื่อผู้ขอใช้ไฟฟ้า และมีชื่อในทะเบียนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตตำบลทุ่ง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 345 คน โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 99) ค้างนี้

$$\text{จากสูตร } n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดยกำหนดค่า N = ขนาดของประชากรทั้งหมด

e = ค่าสัดส่วนจากตัวอย่างแตกต่างไปจากค่าสัดส่วนของประชากร
ไม่เกิน .05

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

แทนค่าในสูตร ได้ค้างนี้

$$n = \frac{2,508}{1 + 2,508(0.05)^2}$$

$$n = 344.97 = 345$$

จากการคำนวณหาขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรทโย ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 345 คน

1.2.1 การเลือกตัวอย่าง

ผู้ศึกษาเลือกตัวอย่าง โดยกำหนดสัดส่วน (Quota Sampling) ของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าดังนี้

$$\text{สูตรคำนวณสัดส่วน} = \frac{\text{จำนวนประชากรแต่ละหมู่} \times \text{กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

$$\text{ตัวอย่าง หมู่บ้านกุ้ทอง} = \frac{192 \times 345}{2,508} = 26.41 \text{ (26 คน)}$$

$$\approx 26 \text{ คน}$$

ตารางที่ 3 จำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้ไฟฟ้า

ชื่อหมู่บ้าน	ผู้ใช้ไฟฟ้า	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1. บ้านกุ้ทอง	192	26
2. บ้านเมืองเพ็ง	171	24
3. บ้านขามเี้ย	262	36
4. บ้านขามเี้ย	295	41
5. บ้านหนองบุญชู	121	17
6. บ้านหนองซาด	73	10
7. บ้านหนองมันปลา	122	17
8. บ้านบัวบาน	163	22
9. บ้านโจด	76	11
10. บ้านหนองมันปลาน้อย	167	23
11. บ้านโจดน้อย	129	18
12. บ้านขามเี้ย	156	21
13. บ้านโจดใต้	87	12
14. บ้านใหม่บัวบาน	81	11
15. บ้านเมืองเพ็ง	67	9
16. บ้านกุ้ทอง	78	10

ชื่อหมู่บ้าน	ผู้ใช้ไฟฟ้า	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
17. บ้านหนองบุญชูพัฒนา	87	12
18. บ้านหนองมันปลาพัฒนา	120	17
19. บ้านขามเจริญ	61	8
รวม	2,508	345

ทะเบียนคุมผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตตำบลกู่ทอง ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ
เขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม, (ข้อมูล ณ 1 ตุลาคม 2552.)

1.2.2 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยทำการเปิดอ่านรายชื่อจาก
สมุดรายชื่อผู้มาใช้บริการตั้งแต่ เลขที่ 1 เป็นต้นไป โดยการจับสลากที่ระบุในตารางที่ 3 ให้ครบ
ตามจำนวนกลุ่มประเภทการใช้ไฟฟ้า มาเป็นกลุ่มตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น เพื่อให้ทราบ
ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ จะกล่าวถึงลำดับต่อไปนี้

2.1 ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม
โดยลักษณะแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม มี
ลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) ซึ่งถามเกี่ยวกับ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ ของ
ผู้ใช้ไฟฟ้า

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ในด้านต่าง ๆ มีลักษณะ
เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ
น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามข้อเสนอแนะของการให้บริการของสำนักงาน
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม มีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายเปิด
(Open – ended)

2.2 การสร้างและการพัฒนาเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้สร้างเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมีขั้นตอน
ดังต่อไปนี้

2.2.1 ศึกษาหลักการสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการศึกษา และกำหนด
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการออกแบบเครื่องมือ โดยได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้า
อิสระ

2.2.2 ศึกษาตำรา เอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์และสร้าง
แบบสอบถามสำหรับใช้ในการสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

2.2.3 เมื่อศึกษาเนื้อหาต่าง ๆ ข้างต้นแล้ว ได้นำความรู้ที่ได้มากำหนดประเด็น
และขอบเขตของคำถาม ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และประโยชน์ของการศึกษา

2.2.4 ดำเนินการสร้างแบบสอบถามฉบับร่าง

2.2.5 นำแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ
พิจารณาตรวจสอบรายละเอียด ความถูกต้องสมบูรณ์ และครอบคลุมเนื้อหาข้อคำถามทุกข้อ
หลังจากอาจารย์ที่ปรึกษาได้พิจารณาและตรวจสอบพร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะแล้วผู้ศึกษาได้นำมา
ปรับปรุงแก้ไข

2.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ในการหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการ
ตามลำดับดังนี้

2.3.1 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านเพื่อ
ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาให้ถูกต้องตามหลักวิชาและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
โดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับ
นิยามศัพท์เฉพาะแต่ละด้าน IOC: (Index of Congruence) ซึ่งผู้เชี่ยวชาญได้แก่

1) นายประยูร รัตนทิพย์ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (การเมืองการปกครอง)
จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง ตำแหน่งท้องถิ่นอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญ
ด้านเนื้อหา

2) นายฉัตร อุ่นทะยา การศึกษามหาบัณฑิต (ไทยศึกษา) จากมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านหนองบัว อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

3) นายสุศักดิ์ ช่างนอก การศึกษามหาบัณฑิต (วิจัยการศึกษา) จากมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านหนองประจักษ์ อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านวิธีวิจัย

การวิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือโดยหาค่า IOC และได้ข้อสอบถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.67 ถึง 1 (ดังแสดงในภาคผนวกตารางที่ 3)

2.3.2 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระอีกครั้งหนึ่งเพื่อเสนอแนะปรับปรุงแก้ไขต่อไป

ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำจากคณะกรรมการ แล้วจึงนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตตำบลภูทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดกาฬสินธุ์ 3 หมู่บ้าน ๆ ละ 10 คน จำนวน 30 คน

2.3.3 นำข้อมูลมาวิเคราะห์ทำการทดสอบหาความเชื่อมั่นทางสถิติ (Reliability) โดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545:65) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับที่ระดับ 0.98

2.3.4 จัดพิมพ์ฉบับสมบูรณ์และนำไปใช้เก็บข้อมูล

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขออนุญาตจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อขอความร่วมมือ และขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล จากผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม เพื่อขออนุญาตเข้าทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม

2. แต่งตั้งผู้ช่วยศึกษา หมู่บ้านละ 1 ท่าน เพื่อแจกแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม

3. ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามคืนจากผู้ช่วยศึกษา โดยเก็บรวบรวมข้อมูลทุกฉบับให้เสร็จแล้วภายในเดือน ตุลาคม พ.ศ. 2554 เพื่อให้ผู้ศึกษาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

4. ปัญหาและอุปสรรคในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามตอบแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ ผู้ศึกษาและผู้ช่วยแจกแบบสอบถาม ไม่ใช่คนในพื้นที่ทำให้ไม่สะดวกใน

การเก็บรวบรวมข้อมูล แก้ไขปัญหาโดย ผู้ศึกษาออกหนังสือขอความอนุเคราะห์ถึงผู้นำหมู่บ้าน
แต่ละหมู่ ช่วยประสานผู้ตอบแบบสอบถามซ้ำเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาคำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

4.1 ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืน

4.2 นำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดดังต่อไปนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 99)

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	ให้ค่าน้ำหนักเท่ากับ 5
ระดับความพึงพอใจมาก	ให้ค่าน้ำหนักเท่ากับ 4
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	ให้ค่าน้ำหนักเท่ากับ 3
ระดับความพึงพอใจน้อย	ให้ค่าน้ำหนักเท่ากับ 2
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้ค่าน้ำหนักเท่ากับ 1

4.3 นำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป แล้วนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ของระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน และแปลผลตามเกณฑ์การแปลความหมายดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 103)

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

4.4 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา การหาความหมายสรุปประเด็น และแจกแจงความถี่ (Frequency) แล้วนำเสนอโดยการพรรณนาความ (Content Analysis)

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษารั้งนี้ผู้ศึกษาใช้สถิติดังนี้

5.1 ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่อง อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ ใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

5.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ให้หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.3 ข้อมูลข้อเสนอแนะความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ใช้วิธีหาค่าความถี่ (Frequency) โดยระบุจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละประเด็นแล้วนำเสนอด้วยการพรรณาคความ (Content Analysis)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY