

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาแนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการโครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนตามลำดับดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร จำนวน 375 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร จำนวน 195 คน ได้มาจากการใช้วิธีคำนวณตามสูตรของทาโร ยามานะ แล้วสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควตา (Quota Sampling) และสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) (Taro Yamane, 1973 : 727 ; อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 30)

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

จากสูตร n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวน ประชากรทั้งหมด

e แทน ความคาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดได้ไม่เกิน .05

$$\text{แทนค่าในสูตร } n = \frac{375}{1 + 375 (.05)^2} = 195$$

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดให้เป็นจำนวนเต็มเท่ากับ 195 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ลักษณะของเครื่องมือ

1.1 แบบสอบถาม

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่ใช้บริการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check list) เกี่ยวกับผู้ใช้ไฟและสถานที่ขยายเขต

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการ โครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) มี 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 65- 74)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามตามแนวทางในการส่งเสริม แนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการ โครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open ended)

1.2 การสนทนากลุ่ม (Focus group)

ชุดคำถามการสนทนากลุ่ม (Focus group) จำนวนทั้งหมด 8 ประเด็น ได้แก่ ด้านมาตรฐานของการบริการ ด้านกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย ด้านความเท่าเทียมและความเป็นธรรม ด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ ความสุภาพและการช่วยเหลือ เกื้อกูล ความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า รวมทั้งสถานที่และสิ่งแวดล้อม

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัย ได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือในการวิจัยคือแบบสอบถาม ขึ้นตอนดังนี้

2.1 การสร้างเครื่องมือแบบสอบถามศึกษา ทฤษฎีและแนวคิด งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำกรวิจัยกำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวความคิดวัตถุประสงค์ และองค์ประกอบแล้วนำมาเป็นข้อมูล ในการสร้างแบบสอบถามทั้งแบบปลายปิดและปลายเปิด และนำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยตรวจสอบความเหมาะสมและนำกลับมาปรับปรุงแก้ไข

2.2 การสร้างเครื่องมือชุดคำถามการสนทนากลุ่ม มีดังนี้ ศึกษาเอกสาร ตำรา ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างชุดคำถาม และร่างชุดคำถามสนทนากลุ่ม กำหนดหัวข้อ ประเด็นสนทนา

และจัดลำดับคำถาม นำเสนอที่ปรึกษาวิจัยพิจารณาเพื่อทำการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ แล้วนำไปใช้

3. การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

ในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

3.1 ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านเพื่อพิจารณาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ความถูกต้องรูปแบบแบบสอบถาม (Format) และการใช้ภาษา (Wording) เพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item – Objective Congruence) หรือ IOC ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

3.1.1 นายดุสิต โพธิ์ศรี วุฒิการศึกษา บช.ม. ตำแหน่ง ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมืองนงา จังหวัดยโสธร เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านประเมินผล

3.1.2 นายอัศดา อัญญาชัย วุฒิการศึกษา กศ.ม. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านนาหัวภู อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

3.1.3 นายประเสริฐ กล่อมสุนทร วุฒิการศึกษา ร.ป.ม. ตำแหน่ง ปลัดเทศบาลเมืองนครพนม (นักบริหารงานเทศบาล 9) จ.นครพนมเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

3.2 ขั้นตอนที่ 2 นำแบบสอบถามมาตรวจสอบ ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ โดยปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยและพิจารณาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยวิธีการหาค่า IOC (Index of Item objective congruence) และเลือกค่า IOC ตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไป

3.3 นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนที่มาใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร จำนวน 40 คน แล้วนำมาหาอำนาจจำแนกจำแนก รายข้อด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย ระหว่างรายข้อกับโดยรวม (Item total Correlation) และการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 102) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .90

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ขออนุญาตดำเนินการวิจัย โดยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อขออนุญาตจากผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร
2. การดำเนินงานวิจัย ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขยายเขต ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร โดยหัวหน้าแผนกก่อสร้าง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหารดำเนินการเก็บข้อมูล
3. การวิเคราะห์ข้อมูล โดยหัวหน้าแผนกก่อสร้างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร ทำการรวบรวมแบบสอบถามนำส่งผู้วิจัย และผู้วิจัยสรุปผล เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ มาตรวจสอบความสมบูรณ์และถูกต้อง
2. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding Form)
3. นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อ ตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยให้คะแนนดังนี้

ระดับคุณภาพการให้บริการมากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน
ระดับคุณภาพการให้บริการมาก	กำหนดให้	4	คะแนน
ระดับคุณภาพการให้บริการปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน
ระดับคุณภาพการให้บริการน้อย	กำหนดให้	2	คะแนน
ระดับคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด	กำหนดให้	1	คะแนน
4. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผู้วิจัยได้ทำการหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเป็นรายกลุ่ม โดยมีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103)

ระดับค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด
ระดับค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก
ระดับค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย
ระดับค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิจัยข้อมูล

ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การดำเนินการสนทนากลุ่ม

1. ขั้นเตรียมการ

1.1 ประสานงานกับประชากรเป้าหมาย จำนวน 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 หน่วยงานภาครัฐ จำนวน 5 คน กลุ่มที่ 2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 5 คน กลุ่มที่ 3 ประชาชนผู้มารับบริการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวน 5 คน

1.2 จัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์ สถานที่จัดคือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร

1.3 กำหนดผู้นำการสนทนา ผู้ช่วยการสนทนา และผู้จดบันทึก พร้อมชี้แจงทำความเข้าใจ

2. ขั้นดำเนินการ

โดยผู้วิจัยเป็นผู้นำการสนทนากลุ่ม (Focus Group) โดยมีวิธีการดำเนินการสนทนากลุ่มดังนี้

2.1 ตรวจสอบความพร้อมเรื่องสถานที่และสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ บริเวณ

2.2 สร้างบรรยากาศให้เกิดความคุ้นเคยระหว่างนักวิจัยหรือผู้นำสนทนากับผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม เพื่อให้มีปฏิสัมพันธ์กันให้มากที่สุด หรือมุ่งให้บุคคลในกลุ่มได้มีการอภิปรายโต้แย้ง

2.3 ให้ผู้ร่วมสนทนาได้พูดแสดงความคิดเห็นตามประเด็นที่ผู้วิจัยตั้งไว้โดยเรียงจากคำถามที่เป็นเรื่องทั่ว ๆ ไป แล้วจึงนำเข้าสู่ประเด็นชุดคำถามในการสนทนากลุ่ม

2.4 เวลาในการจัดสนทนากลุ่ม ประมาณ 2 ชั่วโมง

2.5 หลังจากการจัดสนทนากลุ่มแล้วเสร็จ

3. ขั้นการเก็บรวบรวมข้อมูล หลังจากการจัดสนทนากลุ่มแล้ว ผู้วิจัยทำการบันทึกลงสมุดจด

4. การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำเสนอเชิงพรรณนา ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

4.1 จัดกลุ่มประเด็นของสาระ (Grouping) ที่ผู้ร่วมสนทนากลุ่ม ได้ตอบตาม
กระบวนการในการจัดสนทนากลุ่ม

4.2 อธิบาย ขยายความ เรียบเรียงเนื้อความ (Explanation)

4.3 ตีความในประ โยคคำพูดบางคำ (Interpretative)

4.4 พรรณนาความ (Descriptive)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY