

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัย ความพึงพอใจที่มีผลต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้ไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จาก ทังปี จำนวน 720 คน (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. 2555 : 4 – 5) โดยการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตร ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 257 คน สูตรในการคำนวณหากลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

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

n = จำนวน
N = จำนวนประชากร
e = ค่าความคลาดเคลื่อน (0.05)

แทนค่า n = $\frac{720}{1 + 720 (.05)^2}$
= 257 คน

3. การสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษา ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้วิธีสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยเก็บข้อมูลจาก ผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอ

บางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้วยวิธีเลือกเก็บข้อมูลจากผู้เข้าใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คนใดก็ได้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล มีลำดับขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด/ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับความพึงพอใจในการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน เพื่อตอบสนองความต้องการของการเข้าใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน

2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ามากำหนดเป็น “นิยามศัพท์เฉพาะและกรอบแนวความคิด” จากนั้นก็ร่างเป็นแบบสอบถามขึ้นมาให้เป็นไปตามมาตรา ส่วนประมาณค่า (Rating scales) ที่มี 5 ระดับ

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาปรับปรุงแก้ไขอีกครั้ง แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อให้ประธานที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระได้ตรวจรายละเอียดและให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขในข้อความที่ไม่สมบูรณ์ฯ แล้วพิจารณาเสนอให้มหาวิทยาลัยได้ “ทำหนังสือนำเสนอแบบสอบถาม” ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ได้แก่ 1) ดร.सानติ เล็กมณี 2) ดร.ศิริมณี จรรยา และ 3) ดร.ปฐมพงศ์ สุขเลิศ ได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity)

4. เมื่อได้ปรับปรุงแก้ไขตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิและประธานที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระได้แนะนำแล้วนำมาให้ประธานบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ตรวจสอบความเรียบร้อยอีกครั้ง ทั้งนี้เพื่อขอเสนอให้ออกหนังสือในการนำแบบสอบถามทดลอง (Try-out) เพื่อหาคุณภาพเครื่องมือก่อนที่จะนำเครื่องมือออกเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามจริง

5. การนำแบบสอบถามไปทดลอง (Try-out) กับ ผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางปะอินที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำไปคำนวณค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของ ครอนบาค (Cronbach, 1974 : 161) ได้ค่าเท่ากับ .8614

การวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของ ครอนบาค (Cronbach, 1974 : 161) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น

สำหรับการสร้างแบบสอบถามในครั้งนี้ ได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอนคือ
ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มี 6 ข้อ
ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มี 5 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มี 20 ข้อ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามที่ใช้เป็นแบบมาตรฐานประมาณค่า (Rating scale) ซึ่งมี 5 ระดับ โดยมีหลักเกณฑ์ ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550 : 77)

5	คะแนน หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
4	คะแนน หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
3	คะแนน หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
2	คะแนน หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ น้อย
1	คะแนน หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

สำหรับวัดคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อพิจารณาผลการตัดสินใจ ซึ่งมีสูตรที่ใช้ในการคำนวณและเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ระดับค่าเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.79 แสดงว่า มีความพึงพอใจ ในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.80 – 2.59 แสดงว่า มีความพึงพอใจ ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.60 – 3.39 แสดงว่า มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.40 – 4.19 แสดงว่า มีความพึงพอใจ ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 4.20 – 5.00 แสดงว่า มีความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด

ตอนที่ 4 ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะมี 1 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลโดยดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 ขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยอธิบายและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม และวิธีการเก็บข้อมูลแก่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นรายบุคคล ตลอดจนถึงการรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง

ขั้นที่ 2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม มาตรวจดูความสมบูรณ์ในแต่ละข้อ และนับจำนวนแบบสอบถามให้ครบตามจำนวนที่ต้องการ ถ้าพบว่าแบบสอบถามชุดใดผู้ตอบแบบสอบถามทำไม่ครบทุกข้อ ก็จะทำการเก็บเพิ่มเติม เมื่อได้ข้อมูลครบ 257 ชุดแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลแบบสอบถามไปวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้สถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติความถี่และร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้ (อภิสิทธิ์ จันตะนี, 2550 : 185-200)

1. ค่าความถี่และ ค่าร้อยละ (Frequency and percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
2. ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง (Sample mean) เพื่อใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้า
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้อธิบายค่า ของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้า
4. การทดสอบสมมติฐานด้วย t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้า ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งถ้าค่าน้อยกว่า .05 แสดงว่าผู้ใช้ไฟที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้า แตกต่างกัน
5. การทดสอบสมมติฐานด้วย One-Way ANOVA: F-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้า ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งถ้าค่าน้อยกว่า .05 แสดงว่าผู้ใช้ไฟที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้า ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค แตกต่างกัน และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure (Least-significant different)