

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

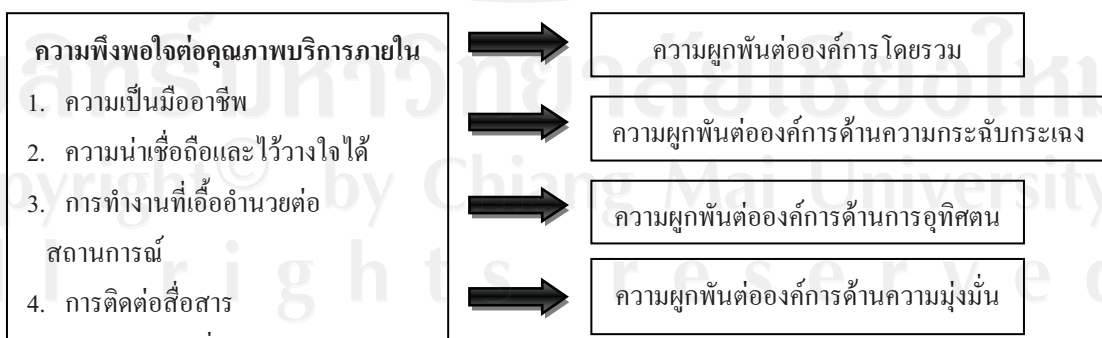
การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานจำหน่ายและบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาคเหนือ มีรายละเอียดเกี่ยวกับระเบียบวิธีการศึกษา ดังนี้

3.1 ขอบเขตการศึกษา

3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษานี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของผู้ให้บริการ โดยใช้แนวคิดมิติคุณภาพบริการภายในของ Alexandros Paraskevas (2001) ซึ่งประกอบด้วยมิติคุณภาพบริการภายใน 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นมืออาชีพ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ การทำงานที่เอื้ออำนวยต่อสถานการณ์ การติดต่อสื่อสาร และการคำนึงถึงผู้อื่น
2. ศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของผู้รับบริการโดยอ้างอิงแนวคิดของ Wilmar Schaufeli and Arnold Bakker (2003) และชุดคำถาม The Utrecht Work Engagement Scale (UWES) เพื่อวัดความผูกพันโดยรวมและองค์ประกอบความผูกพัน 3 ด้านคือ ความกระตือรือร้น การอุทิศตน และความมุ่งมั่น



ภาพที่ 2 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในและความผูกพันต่อองค์กร

จากภาพที่ 2 แสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจต่อมิติด้านคุณภาพบริการภายในแต่ละด้าน ได้แก่ ความเป็นมืออาชีพ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ การทำงานที่เอื้ออำนวยต่อสถานการณ์ การติดต่อสื่อสาร และการคำนึงถึงผู้อื่น ซึ่งอาจจะส่งผลถึงความผูกพันต่อองค์กรของผู้รับบริการ โดยแบ่งออกเป็น 4 ตัวแปรคือ ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระฉับกระเฉง ความผูกพันต่อองค์กรด้านการอุทิศตน และความผูกพันต่อองค์กรด้านความมุ่งมั่น

3.1.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรของสายงานจำหน่ายและบริการที่ได้รับบริการจากสายงานปฏิบัติการเครือข่าย ในพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาคเหนือ ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 500 ราย (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, สายงานปฏิบัติการเครือข่าย, 2553: เพิ่มข้อมูลคอมพิวเตอร์) โดยแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด 500 ชุด แต่ได้รับกลับคืนมาไม่ครบเนื่องจากการไฟฟ้าบางแห่งไม่ได้ส่งกลับคืนมา และการไฟฟ้าบางแห่งส่งกลับมากลับมาไม่ครบตามจำนวนที่ส่งไป ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของแบบสอบถามที่แจกไปและได้รับกลับคืน

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
แบบสอบถามที่ส่งไป	500	100
แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืน	360	72
แบบสอบถามที่ตรวจสอบแล้วสมบูรณ์	312	62.4

จากตารางที่ 1 พบว่าแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 500 ชุด ได้รับกลับคืนมา 360 ชุด เมื่อนำมาตรวจสอบพบแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ในการนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ได้ มีจำนวนทั้งสิ้น 312 ชุด

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของแบบสอบถาม จำแนกตามแผนกผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้รับบริการแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา	115	36.9
ผู้รับบริการแผนกก่อสร้าง	104	33.3
ผู้รับบริการแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ	93	29.8
รวม	312	100

จากตารางที่ 2 พบว่า แบบสอบถามที่นำมาใช้ประโยชน์ได้จำนวน 312 ชุด สามารถนำมาแบ่งตามแผนกผู้รับบริการ 3 แผนก ได้ดังนี้ ผู้รับบริการแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาจำนวน 115 ชุด ผู้รับบริการแผนกก่อสร้างจำนวน 104 ชุด และผู้รับบริการแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการจำนวน 93 ชุด

จากนั้นนำแบบสอบถามทั้งหมดที่ใช้ได้มาแจกแจงจำนวนในส่วนความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร โดยในส่วนความพึงพอใจได้นำแบบสอบถามมาแบ่งออกเป็นแต่ละแผนกของผู้รับบริการ 3 แผนก แล้วจึงแบ่งออกตามหน่วยงานผู้ให้บริการภายใน 5 หน่วยงานของสายงานเครือข่ายและปฏิบัติการ และจำนวนผู้รับบริการแต่ละแผนกที่ได้ทำงานเกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการทั้งหมด 5 หน่วยงาน และในส่วนความผูกพันต่อองค์กรแบ่งแบบสอบถามออกเป็นแต่ละแผนกของผู้รับบริการ ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดดังตารางที่ 3

*มิติคุณภาพบริการภายใน ได้แก่ (1)ความเป็นมืออาชีพ (2)ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (3)การทำงานที่ทันต่อสถานการณ์ (4)การติดต่อสื่อสาร (5)การคำนึงถึงผู้อื่น

**หน่วยงานบำรุงรักษาและซ่อมแซมอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน

***หน่วยงานระบบฐานข้อมูลแผนที่ทางภูมิศาสตร์

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการทุกแผนกส่วนใหญ่สามารถประเมินความพึงพอใจให้แก่ผู้ให้บริการภายในทั้ง 5 หน่วยงานได้ ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ผู้รับบริการทั้ง 3 แผนกมีความเกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ 5 หน่วยงาน โดยในตารางจะแสดงจำนวนผู้รับบริการที่มีประสบการณ์การทำงานกับทั้ง 5 หน่วยงานผู้ให้บริการ และจำนวนผู้รับบริการที่มีประสบการณ์การทำงานกับผู้ให้บริการแต่ละหน่วยงาน ซึ่งจะมีจำนวนผู้รับบริการไม่เท่ากัน เนื่องจากผู้รับบริการแต่ละคนจะเกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการแต่ละหน่วยงานตามประสบการณ์การทำงานของตน และในส่วนของความผูกพันต่อองค์กร คือ จำนวนผู้รับบริการจำแนกตามแผนก

3.2 วิธีการศึกษา

3.2.1 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรของสายงานจำหน่ายและบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาคเหนือ จำนวน 312 ราย โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลมาวิเคราะห์

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่ง และหน่วยงานที่สังกัด

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายใน ประกอบด้วย คำถามในการวัดคุณภาพบริการภายในที่อ้างอิงมาจากแนวคิดของ Alexandros Paraskevas กำหนดมาตรวัดความพึงพอใจในรูปแบบของมาตรวัดลิเคิร์ต 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด

ส่วนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรของผู้รับบริการ โดยใช้ชุดคำถาม The Utrecht Work Engagement Scale (UWES) กำหนดมาตรวัดความคิดเห็นในรูปแบบของมาตรวัดลิเคิร์ต 5 ระดับ คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย เฉยๆ เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง

3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ ดังนี้

1. ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของประชากร คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่ง และหน่วยงานที่สังกัด
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้อธิบายระดับความพึงพอใจและระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยได้กำหนดค่าความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรตามมาตรวัดลิเคิร์ต 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	1
พึงพอใจน้อย	2
พึงพอใจปานกลาง	3
พึงพอใจมาก	4
พึงพอใจมากที่สุด	5

นำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์ผลหาค่าเฉลี่ย แล้วแปลความหมายจากการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ได้ดังนี้ (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548: 335)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{5-1}{5} = 0.80$$

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจมากที่สุด

ในส่วนการวัดระดับความผูกพันต่อองค์กรของผู้รับบริการ และการแปลความหมายมีการกำหนดไว้ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
ไม่เห็นด้วย	2
เฉย	3
เห็นด้วย	4

เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 5

นำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์ผลหาค่าเฉลี่ย แล้วแปลความหมายจากการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ได้ดังนี้ (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548: 335)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{5-1}{3} \\ &= 1.33 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 2.33 หมายถึง ไม่มีความสุขต่อการทำงานในองค์การ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.34 – 3.66 หมายถึง ไม่รู้สึกผูกพันต่อองค์การ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.67 – 5.00 หมายถึง มีความผูกพันต่อองค์การ

3. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ระหว่างตัวแปรต้น คือ มติคุณภาพบริการภายใน 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นมืออาชีพ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ การทำงานที่ทันต่อสถานการณ์ การติดต่อสื่อสาร และการคำนึงถึงผู้อื่น กับตัวแปรตามคือ ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม ความผูกพันต่อองค์การด้านความกระฉับกระเฉง ความผูกพันต่อองค์การด้านการอุทิศตน และความผูกพันต่อองค์การด้านความมุ่งมั่น

3.3 สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้สถานที่ในการดำเนินการศึกษา คือ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และสถานที่ในการรวบรวมข้อมูล คือ พื้นที่ในเขตความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาคเหนือ