

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานจำหน่ายและบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาคเหนือ มีรายละเอียดเกี่ยวกับระเบียบวิธีการศึกษา ดังนี้

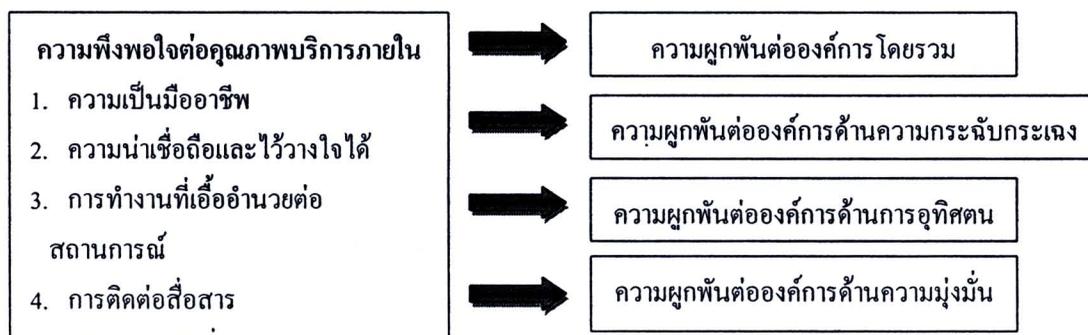
3.1 ขอบเขตการศึกษา

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 และการไฟฟ้าบางแห่งส่งกลับมาไม่ครบตามจำนวนที่ส่งไป ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของแบบสอบถามที่แจกไปและได้รับกลับคืน

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

จากตารางที่ 1 พบว่า แบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 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

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนผู้รับบริการจำแนกตามแผนก ประเภทงานที่ได้รับบริการ/ผู้ให้บริการ และมีทัศนภาพบริการภายใน

หน่วยงานผู้ให้บริการ	แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา (N=115)					แผนกก่อสร้าง (N=104)					แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ (N=93)					รวมทั้ง 3 แผนก (N=312)				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ควบคุมการจ่ายไฟ	ใช้ได้	103	103	103	103	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	265	265	265	265	265
	ดีดออก	12	12	12	12	23	23	23	23	23	23	12	12	12	12	47	47	47	47	47
ระบบสื่อสาร	ใช้ได้	93	93	93	93	83	83	83	83	83	73	73	73	73	73	249	249	249	249	249
	ดีดออก	22	22	22	22	21	21	21	21	21	21	20	20	20	20	63	63	63	63	63
บำรุงรักษาและซ่อมแซม**	ใช้ได้	110	110	110	110	87	87	87	87	87	87	89	89	89	89	286	286	286	286	286
	ดีดออก	5	5	5	5	17	17	17	17	17	17	4	4	4	4	26	26	26	26	26
GIS***	ใช้ได้	89	89	89	89	84	84	84	84	84	73	73	73	73	73	246	246	246	246	246
	ดีดออก	26	26	26	26	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	66	66	66	66	66
วางแผนระบบไฟฟ้า	ใช้ได้	92	92	92	92	79	79	79	79	79	77	77	77	77	77	248	248	248	248	248
	ดีดออก	23	23	23	23	25	25	25	25	25	16	16	16	16	16	64	64	64	64	64
เกี่ยวข้องกับทั้ง 5 ผู้ให้บริการ	ใช้ได้	76	76	76	76	68	68	68	68	68	65	65	65	65	65	209	209	209	209	209
	ดีดออก	39	39	39	39	36	36	36	36	36	28	28	28	28	28	103	103	103	103	103
ความผูกพันต่อองค์กร	ใช้ได้	115	115	115	115	104	104	104	104	104	93	93	93	93	312	312	312	312	312	

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

**หน่วยงานบำรุงรักษาและซ่อมแซมอุปกรณ์ป้องกันและตัดคอน

***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 โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลวิเคราะห์

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 และการแปล

ความหมายมีการกำหนดไว้ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น		คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	=	1
ไม่เห็นด้วย	=	2
เฉย	=	3
เห็นด้วย	=	4

$$\text{เห็นด้วยอย่างยิ่ง} = 5$$

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