

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “การรับรู้และความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรี” เป็นการศึกษาถึงการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) รวมถึงพฤติกรรมการใช้บริการ และความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการในด้านบุคลากร ด้านระบบการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมภายในศูนย์บริการ จุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวง เขตธนบุรี โดยผู้ศึกษาได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยดังต่อไปนี้

รูปแบบการศึกษา

ในการศึกษครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ โดยมีแนวทางการศึกษาในลักษณะการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพียงครั้งเดียว (One - shot case study) โดยใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบแบบสอบถามเอง (Self - administered Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้คือ ลูกค้าผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรี ซึ่งสถิติจำนวนลูกค้าผู้ใช้บริการศูนย์บริการ จุดเดียวเบ็ดเสร็จของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรีตั้งแต่เริ่มเก็บสถิติจนถึงปัจจุบัน คือ เดือนมกราคม พ.ศ. 2548 ถึง เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2549 รวมระยะเวลาเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการ 2 ปี คือ 31,182 ราย¹

¹ กองบริการผู้ใช้ไฟฟ้า, “ข้อมูลสถิติจำนวนประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ,” รายงานสถิติการให้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ การไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรี (2549):4 - 5.

แต่การใช้บริการงานต่าง ๆ จากศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้า นครหลวงเขตธนบุรีนั้น ลูกค้ายูสเซอร์บริการในจำนวน 31,182 ราย จะถือเป็นจำนวนลูกค้ายูสเซอร์บริการ ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จในเขตธนบุรีที่คงที่เหมือนจำนวนยูสเซอร์ไฟฟ้าของเขตธนบุรีที่มีจำนวน ค่อนข้างตายตัวไม่ได้ เพราะด้วยลักษณะงานบริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จนั้น ไม่มีความจำเป็นต้องมาใช้บริการอย่างต่อเนื่องหรือเป็นประจำ ลูกค้ายูสเซอร์บริการส่วนใหญ่ที่มาใช้ บริการจึงมาใช้บริการอย่างมาก คือ 2 ครั้งขึ้นไปต่อปี หรือบางรายอาจจะมาใช้บริการครั้งหนึ่ง ๆ ในรอบหลายปี ซึ่งทำให้จำนวนสถิติการมาใช้บริการที่ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จนี้ไม่คงที่ บางเดือนก็มีลูกค้ายูสเซอร์บริการมาก บางเดือนก็มีลูกค้ายูสเซอร์บริการน้อย ทำให้สถิติลูกค้ายูสเซอร์บริการ ที่มี คือ 31,182 ราย จะยึดถือเป็นจำนวนลูกค้ายูสเซอร์บริการที่คงที่ไม่ได้

ดังนั้นการคำนวณจำนวนกลุ่มประชากรตัวอย่างในครั้งนี้ จึงควรใช้ค่าเฉลี่ยต่อเดือน เป็นสำคัญ เพื่อให้ได้ค่าจำนวนลูกค้ายูสเซอร์บริการที่เท่าเทียมและเสมอภาคกันทุกเดือน ซึ่งคิดแล้ว ได้ค่าเฉลี่ยต่อเดือน คือ 1,299.25 ราย นับโดยประมาณ คือ 1,300 ราย และสามารถนำมา คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดที่จะยอมรับได้ว่ามากพอที่จะใช้เป็นตัวแทนของ ประชากรได้ตามสูตรทาร์โอยามาเนะ (Taro Yamane) กำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% โดยกำหนด ความผิดพลาดไม่เกิน 5% หรือที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

สูตรของ Taro Yamane

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

โดยที่ n = จำนวนตัวอย่าง

e = ค่าความคลาดเคลื่อนจากการประมาณค่า คือ 0.05

N = จำนวนประชากรในการศึกษา

แทนค่าตามสูตรได้ดังนี้

$$n = \frac{1,300}{1 + (1,300 \times 0.05^2)}$$

$$n = 305.88$$

จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตรของ Taro Yamane ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้เป็นจำนวน 305.88 คน และเพื่อเป็นการลดความผิดพลาดในการเก็บข้อมูล ผู้ศึกษาจึงเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 310 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การศึกษาในครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi - stage Sampling) โดยการสุ่มตัวอย่างมี 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดกลุ่มเป้าหมาย (Purposive Sampling) คือ ผู้ศึกษากำหนดสถานที่ในการได้พบประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือ ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรี

ขั้นตอนที่ 2 ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) คือ ผู้ศึกษาเก็บข้อมูลจากลูกค้าผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรี โดยไม่กำหนดลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

จากนั้นจึงแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม โดยเน้นกลุ่มตัวอย่างที่มีความเต็มใจที่จะตอบแบบสอบถามเพื่อที่จะทำให้ผลการศึกษามีความเชื่อถือได้มากที่สุด

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นคำถามปลายปิด (Close - Ended Questions) รวมคำถามทั้งสิ้น 14 ข้อ โดยแบ่งโครงสร้างคำถามออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

คำถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และเขตที่อยู่อาศัย เป็นแบบเลือกตอบดังนี้

1. เพศ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 เพศชาย

กลุ่มที่ 2 เพศหญิง

2. อายุ แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1	ต่ำกว่า 20 ปี	กลุ่มที่ 2	20 - 30 ปี
กลุ่มที่ 3	31 - 40 ปี	กลุ่มที่ 4	มากกว่า 40 ปี

3. ระดับการศึกษา แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1	ประถมศึกษา
กลุ่มที่ 2	มัธยมศึกษา
กลุ่มที่ 3	อนุปริญญา / ป.ว.ส.
กลุ่มที่ 4	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
กลุ่มที่ 5	สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ แบ่งออกเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
กลุ่มที่ 2	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
กลุ่มที่ 3	ค้าขาย/ประกอบกิจการส่วนตัว
กลุ่มที่ 4	แม่บ้าน/พ่อบ้าน
กลุ่มที่ 5	นักเรียน/นักศึกษา
กลุ่มที่ 6	อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. รายได้ส่วนตัวต่อเดือน แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1	ต่ำกว่า 10,000 บาท	กลุ่มที่ 2	10,001 - 20,000 บาท
กลุ่มที่ 3	20,001 - 30,000 บาท	กลุ่มที่ 4	30,000 บาท ขึ้นไป

6. เขตที่อยู่อาศัย แบ่งออกเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1	เขตตลิ่งชัน	กลุ่มที่ 2	เขตบางพลัด
กลุ่มที่ 3	เขตบางแค	กลุ่มที่ 4	เขตบางกอกน้อย
กลุ่มที่ 5	เขตบางกอกใหญ่	กลุ่มที่ 6	เขตภาษีเจริญ

ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของกลุ่มตัวอย่าง

คำถามวัดการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ผ่านสื่อประเภทต่าง ๆ ได้แก่ สื่อบุคคล และ สื่อเฉพาะกิจ และคำถามเกี่ยวกับงานบริการที่กลุ่มตัวอย่างรู้จักโดยให้เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ ซึ่งเกณฑ์การให้คะแนน คือ

ถ้าข้อใดตอบ ให้ค่า 1 คะแนน

ถ้าข้อใดไม่ตอบ ให้ค่า 0 คะแนน

สำหรับคำถามที่เกี่ยวกับความถี่ในการรับรู้เป็นแบบเลือกตอบข้อเดียวเท่านั้น ซึ่งคำถาม ใน ส่วนที่ 2 มีดังนี้

7. การรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)

7.1 การรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ผ่านสื่อ บุคคล แบ่งออกเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่

- กลุ่มที่ 1 เจ้าหน้าที่ของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรี
- กลุ่มที่ 2 เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ
- กลุ่มที่ 3 สมาชิกในครอบครัว
- กลุ่มที่ 4 เพื่อน/เพื่อนบ้าน
- กลุ่มที่ 5 พนักงานคอลล์ เซ็นเตอร์(call center) ของการไฟฟ้านครหลวง
- กลุ่มที่ 6 บุคคลอื่นๆ โปรดระบุ.....

7.2 การรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ผ่านสื่อ เฉพาะกิจ แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่

- กลุ่มที่ 1 ป้ายสีส้มบอกทางตรงบันไดทางขึ้น
- กลุ่มที่ 2 ป้ายบอกทิศทางหน้าประตูทางเข้าของหน่วยงาน
- กลุ่มที่ 3 ป้ายตัวอักษรโลหะหน้าประตูศูนย์บริการฯ ชั้น 2
- กลุ่มที่ 4 สื่ออื่นๆ โปรดระบุ.....

8. ความถี่ในการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่

- กลุ่มที่ 1 ปีละ 2 ครั้งขึ้นไป
- กลุ่มที่ 2 ปีละครั้ง
- กลุ่มที่ 3 2 ปี / 1 ครั้ง
- กลุ่มที่ 4 มากกว่า 2 ปี ขึ้นไป / 1 ครั้ง
- กลุ่มที่ 5 อื่น ๆ โปรดระบุ.....

9. การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ที่ลูกค้าผู้ให้บริการรู้จัก แบ่งออกเป็น 9 ข้อ ให้เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อซึ่งเกณฑ์การให้ คะแนนคือ

ถ้าข้อใดตอบ ให้ค่า 1 คะแนน

ถ้าข้อใดไม่ตอบ ให้ค่า 0 คะแนน

ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของกลุ่มตัวอย่าง

คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยคำถามดังต่อไปนี้ ความถี่ในการใช้บริการและช่วงเวลาที่ใช้บริการบ่อยที่สุด เป็นคำถามแบบให้เลือกตอบข้อเดียวเท่านั้น สำหรับคำถามเกี่ยวกับงานบริการที่เคยใช้จากศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เป็นคำถามแบบตอบได้มากกว่า 1 ข้อ มีดังนี้

10. ความถี่ในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่

- | | |
|------------|-------------------------------|
| กลุ่มที่ 1 | ปีละ 2 ครั้งขึ้นไป |
| กลุ่มที่ 2 | ปีละครั้ง |
| กลุ่มที่ 3 | 2 ปี / 1 ครั้ง |
| กลุ่มที่ 4 | มากกว่า 2 ปี ขึ้นไป / 1 ครั้ง |
| กลุ่มที่ 5 | อื่น ๆ โปรดระบุ..... |

11. ช่วงเวลาใดที่ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จบ่อยที่สุด

- | | |
|------------|---------------------------|
| กลุ่มที่ 1 | ช่วงเวลา 8.00 - 10.00 น. |
| กลุ่มที่ 2 | ช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. |
| กลุ่มที่ 3 | ช่วงเวลา 12.01 - 14.00 น. |
| กลุ่มที่ 4 | ช่วงเวลา 14.01 - 16.00 น. |

12. งานบริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ที่ลูกค้ามาใช้บริการ แบ่งออกเป็น 9 ข้อ ให้เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ ซึ่งเกณฑ์การให้คะแนน คือ

ถ้าข้อใดตอบ ให้ค่า 1 คะแนน

ถ้าข้อใดไม่ตอบ ให้ค่า 0 คะแนน

ข้อมูลความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของกลุ่มตัวอย่าง

คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ดังต่อไปนี้

13. โดยมีประเด็นคำถามหลัก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านระบบการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมภายในศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) รวมประเด็นคำถามมีจำนวน 27 ข้อ

กลุ่มที่ 1	ด้านบุคลากร มีจำนวน 13 ข้อ
กลุ่มที่ 2	ด้านระบบการให้บริการ มีจำนวน 8 ข้อ
กลุ่มที่ 3	ด้านสภาพแวดล้อมของศูนย์บริการ มีจำนวน 6 ข้อ

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าผู้ให้บริการ ซึ่งแบ่งระดับออกเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดตามความมากน้อย ดังต่อไปนี้

มากที่สุด	ให้	5	คะแนน
มาก	ให้	4	คะแนน
ปานกลาง	ให้	3	คะแนน
น้อย	ให้	2	คะแนน
น้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

นอกจากนี้ ยังกำหนดการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยโดยเฉลี่ยของมาตราส่วนประเมินค่าทางสถิติคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic Mean) โดยกำหนดช่วงของการวัด ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

ผู้ศึกษาได้นำค่าเฉลี่ย 0.80 ที่ได้นี้ มาใช้เพื่อบรรยายค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21 - 5.00	คะแนน	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 - 4.20	คะแนน	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 - 3.40	คะแนน	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 - 2.60	คะแนน	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.80	คะแนน	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ 4 ด้านจากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง

14. คำถามปลายปิด 1 ข้อโดยเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ เกณฑ์การให้คะแนนคือ

ถ้าข้อใดตอบ ให้ค่า 1 คะแนน

ถ้าข้อใดไม่ตอบ ให้ค่า 0 คะแนน

ทั้งนี้เพื่อเสนอข้อแนะนำเพิ่มเติมและปรับปรุงงานบริการของหน่วยงานต่อไป เป็นการสอบถามถึงปัญหาและอุปสรรคจากการรับบริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ 4 ด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 มารยาทและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ต่อผู้ขอรับบริการ

กลุ่มที่ 2 ความชัดเจนในการตอบคำถามหรือข้อสงสัย

กลุ่มที่ 3 ความรวดเร็วในการให้บริการ

ด้านที่ 2 ด้านระบบการให้บริการ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ขั้นตอนการให้บริการ

กลุ่มที่ 2 ตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มคำร้อง

กลุ่มที่ 3 ความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการด้วยระบบคอมพิวเตอร์

ด้านที่ 3 ด้านสถานที่ แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 จำนวนและสภาพของเก้าอี้นั่งรอ

กลุ่มที่ 2 อุณหภูมิและความสะอาดภายในศูนย์ฯ

กลุ่มที่ 3 จำนวนและความสะอาดของห้องสุขา

กลุ่มที่ 4 พื้นที่ในการจอดรถ

ด้านที่ 4 ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 การประชาสัมพันธ์การเปิดให้บริการของศูนย์ฯ

กลุ่มที่ 2 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการต่าง ๆ ของศูนย์ฯ

กลุ่มที่ 3 สื่อประชาสัมพันธ์ที่มี

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผู้ศึกษาได้ทำการทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และการหาความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถามดังต่อไปนี้

1. การทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถามที่ใช้เก็บข้อมูลนี้ ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนี้มาหาความเที่ยงตรง โดยให้ท่านรองศาสตราจารย์กิตติมา สุรสนธิ อาจารย์ที่ปรึกษารายงานโครงการเฉพาะบุคคล ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิและมีความรู้ความเชี่ยวชาญทางด้านการศึกษาวิจัยทางวารสารศาสตร์เป็นผู้พิจารณาตรวจสอบในด้านความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โครงสร้างของแบบสอบถาม และความเหมาะสมของถ้อยคำที่ใช้ โดยได้รับคำแนะนำให้ปรับปรุงเนื้อหาและถ้อยคำภาษาที่ใช้ในบางข้อคำถามให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามในส่วนของเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการบริการ ไปปรึกษากับกรรมการนิพนธ์ภายนอก โดยให้ตรวจสอบความถูกต้องในด้านความเที่ยงตรงของเนื้อหาเพื่อขอคำแนะนำปรับปรุงแก้ไขแล้วจึงนำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบความเที่ยงตรงเป็นที่เรียบร้อยแล้วไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริง

2. การหาความน่าเชื่อถือ (Reliability) นำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pre - test) กับกลุ่มลูกค้าผู้ใช้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวงเขตมีนบุรี จำนวน 30 ชุด เพื่อทดลองตอบแบบสอบถามและนำแบบสอบถามไปแก้ไขข้อบกพร่องก่อนที่จะเก็บข้อมูลจริงกับกลุ่มตัวอย่างในเขตจริง คือ เขตมีนบุรี เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของผลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามในตอนต้นที่ 2 - 5 ซึ่งใช้ค่าความเชื่อมั่นของครอนบัท (Cronbach Alpha) โดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS ได้ผลของเครื่องมือทั้งฉบับ เท่ากับ 0.9085 ซึ่งถือว่าค่าความเชื่อมั่นอยู่ในเกณฑ์ที่สูง กล่าวคือ สามารถนำเครื่องมือนี้ไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้จริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้มีแหล่งที่มา ได้แก่

1. การศึกษาจากทฤษฎี ข้อมูลทางเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นกรอบแนวความคิดในการศึกษา
2. ข้อมูลจากการสอบถามจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็น

เครื่องมือในการสอบถาม ทั้งนี้ในการสอบถามจะมอบแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบเอง และมีผู้ศึกษาให้ความกระจ่างเพิ่มเติมในกรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เข้าใจวิธีการตอบแบบสอบถาม ทั้งนี้ผู้ศึกษาเป็นผู้เก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์โดยนำแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาทั้งหมด จากนั้นทำการวิเคราะห์ และประมวลผลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ SPSS แล้วนำผลที่ได้จากการประมวลมาวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) แสดงค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

นอกจากนี้ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐานซึ่งสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การหาค่า t - test, และ One - Way ANOVA (F - test) และนำมาวิเคราะห์ดังนี้

ในการเปรียบเทียบตัวแปรอิสระ คือ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ กับ ตัวแปรตาม ได้แก่ การรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ โดยค่า t - test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม และค่า F - test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป

ในการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) กับพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation efficient)

ในการวิเคราะห์ในครั้งนี้ได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ 0.05