

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Operations Research) เพื่อเป็นการหารูปแบบการประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสมในการที่จะส่งเสริมให้ประชาชนหันมาชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารซึ่งผู้วิจัยมีวิธีการดำเนินการดังนี้

3.1 ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ คือวิธีการประชาสัมพันธ์ที่เป็นแนวทางในการส่งเสริมการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ซึ่งมีกิจกรรมที่สำคัญดังนี้

1. การฝึกอบรมพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
2. การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์อันได้แก่ ป้ายประชาสัมพันธ์และแผ่นพับ
3. การติดตามเยี่ยมบ้าน

ตัวแปรตาม คือ ผลลัพธ์และผลกระทบที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมแทรกแซง ดังนี้

1. ความรู้ความเข้าใจในการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร
2. ทักษะในการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร
3. การปฏิบัติในการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร
4. จำนวนผู้ชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร

3.2 กิจกรรมแทรกแซง

3.2.1 การฝึกอบรมพนักงานการไฟฟ้า เพื่อเป็นพนักงานประชาสัมพันธ์ โดยในการจัดการฝึกอบรมประกอบไปด้วย แผนการฝึกอบรม หลักสูตรการฝึกอบรม และคู่มือในการปฏิบัติงานทั้งนี้มีจุดมุ่งหมายหลักคือ เป็นการเพิ่มพูนความรู้ในหลักและเทคนิคของการประชาสัมพันธ์และการติดตามเยี่ยมบ้าน เพื่อกระตุ้นและสนับสนุนให้ประชาชนมาชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารให้มากขึ้น

3.2.2 การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ ประกอบไปด้วย การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ และการจัดทำแผ่นพับ โดยการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์เป็นข้อความที่เชิญชวนและจูงใจให้ประชาชนหันมาใช้บริการการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารทั้งนี้ป้ายประชาสัมพันธ์ดังกล่าวได้จัดตั้งไว้ในย่านชุมชนที่การสัญจรไปมาสะดวกและสามารถมองเห็นข้อความชัดเจนและเข้าใจโดยได้มีการเปลี่ยนข้อความทุก 2 สัปดาห์ ส่วนแผ่นพับได้เป็นการจัดทำข้อความที่สั้นๆ กระชับรัดกุมเข้าใจง่ายเชิญชวนให้ประชาชนหันมาชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารเช่นเดียวกัน การจัดทำแผ่นพับได้จัดทำให้ซองปิดผนึกส่งไปถึงหลังคาเรือนทุกหลังคาเรือนที่เป็นกลุ่มศึกษา

3.2.3 การติดตามเยี่ยมบ้าน เป็นการออกติดตามงานโดยพนักงานการไฟฟ้าที่ผ่านการฝึกอบรมออกไปให้คำแนะนำและกระตุ้นให้ประชาชนเห็นถึงประโยชน์และความสำคัญในการมาชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารโดยเฉพาะหลังคาเรือนที่ยังไม่ได้ชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร การติดตามเยี่ยมบ้านนี้ได้ออกติดตามทุกเดือนๆ ละ 1 ครั้ง

กิจกรรมแทรกแซงทั้ง 3 ประการมีระยะเวลาดำเนินการดังนี้

1. การเตรียมการ 1 - 30 ธันวาคม 2540
2. การดำเนินการ 1 มกราคม - 30 มิถุนายน 2541
3. การประเมินผลกิจกรรม 1 มกราคม - 30 มิถุนายน 2541
4. การประเมินผลโครงการ 1 - 15 กรกฎาคม 2541

3.3 ตัวชี้วัดความสำเร็จของงาน

ปัจจัยนำเข้า

1. จำนวนพนักงานการไฟฟ้า 40 คน
2. หลักสูตรการฝึกอบรมมีรายละเอียดครบตามองค์ประกอบของหลักสูตร
3. คู่มือในการปฏิบัติงานมีรายละเอียดครบตามที่กำหนด
4. จัดหาวัสดุอุปกรณ์ให้ครบในการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์
5. งบประมาณ 25,000 บาท

กระบวนการ

1. ฝึกอบรมพนักงานการไฟฟ้า 3 วัน พร้อมกับการแจกคู่มือทุกคน
2. จัดหาสื่อประชาสัมพันธ์ดังนี้ ป้ายประชาสัมพันธ์ 10 ป้ายและเตรียมข้อความในการเปลี่ยนป้ายประชาสัมพันธ์ 12 ชุดข้อความ จัดทำแผ่นพับส่งใส่ซองจดหมายปิดผนึกถึงหลังคาเรือน จำนวน 146 หลังคาเรือน
3. พนักงานการไฟฟ้าที่ผ่านการอบรมในการเป็นพนักงานประชาสัมพันธ์ออกติดตามเยี่ยมบ้านทุกเดือนๆละ 1 ครั้งในหลังคาเรือนที่ยังไม่ได้ชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร

ผลงาน

1. จำนวนพนักงานการไฟฟ้าได้รับการฝึกอบรมครบ จำนวน 40 คน
2. จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ครบ 10 ป้ายเปลี่ยนข้อความครบ 12 ชุดข้อความ และแจกแผ่นพับถึงหลังคาเรือนครบ 148 หลังคาเรือน
3. พนักงานการไฟฟ้าออกติดตามเยี่ยมบ้านครบ จำนวน 146 หลังคาเรือน

ผลลัพธ์

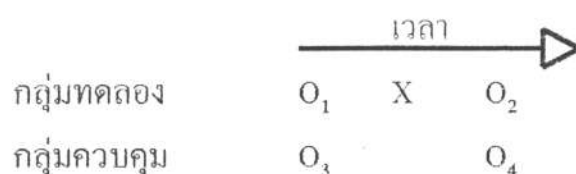
1. พนักงานการไฟฟ้ามีความรู้ความเข้าใจ มีทักษะในการประชาสัมพันธ์ในการส่งเสริมการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร
2. ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจ มีทัศนคติที่ดีและมีการปฏิบัติในการไปชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร
3. ประชาชนเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ในการไปชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร

ผลกระทบ

จำนวนผู้ไปชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารมากขึ้น

3.4 การออกแบบงานวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ออกแบบการวิจัยเป็นกึ่งทดลอง (Quasi Experimental Research) ซึ่งมีแบบแผนในการวิจัยดังนี้



O₁ O₃ คือการทดสอบก่อนการทดลอง

X คือ กิจกรรมแทรกแซง

O₂ O₄ คือ การทดสอบหลังการทดลอง

ในการดำเนินการวิจัยเป็นไปตามขั้นตอนการวิจัยเชิงปฏิบัติการซึ่งมีอยู่ 3 ขั้นตอนคือ **การวิจัยในขั้นตอนที่ 1** เป็นการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการกับตัวแทนของหลังคาเรือนที่ได้เลือกเป็นกลุ่มทดลองโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เกี่ยวกับความคิดเห็นในการมาชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร

การวิจัยในขั้นตอนที่ 2 ได้นำผลสรุปที่ได้จากการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการในขั้นตอนที่ 1 มาพิจารณาเป็นแนวทางในการกำหนดกิจกรรมแทรกแซงในอันที่จะเป็นการแก้ไขปัญหาและหาแนวทางตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่ชำระค่าไฟฟ้ากล่าวคือกิจกรรมแทรกแซงจะเป็นการหาวิธีการส่งเสริมการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารซึ่งได้แก่ การฝึกอบรมพนักงานการไฟฟ้าให้เป็นพนักงานประชาสัมพันธ์เพื่อติดตามเยี่ยมบ้านในหลังคาเรือนที่ยังไม่มีการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารและการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ที่เป็นป้ายประชาสัมพันธ์และแผ่นพับในการเชิญชวนและจูงใจให้ประชาชนหันมาชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารแทนวิธีการเดิมที่ได้ใช้บริการอยู่ เพื่อพัฒนาเป็นแนวทางแก้ไขปัญหาเสร็จเรียบร้อยแล้ว นำมาทดลองกับประชาชนกลุ่มเป้าหมาย

การวิจัยในขั้นตอนที่ 3 เป็นการทดสอบแนวทางแก้ไขปัญหาโดยจะมีการประเมินผลลัพธ์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างในด้านความรู้ความเข้าใจ ทักษะ ทักษะ การเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ และการปฏิบัติในการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร นอกจากนี้ยังประเมินผลกระทบของโครงการโดยพิจารณาจากจำนวนผู้มาใช้บริการที่เพิ่มขึ้น

3.5 แหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้จะประกอบด้วย

แหล่งข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้จากการสัมภาษณ์ประชาชนในการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการเกี่ยวกับการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า และความคิดเห็นจากพนักงานการไฟฟ้าที่ออกไปติดตามเยี่ยมบ้าน

แหล่งข้อมูลเชิงปริมาณ ได้จากการสัมภาษณ์ตามแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยใช้ในการวัดความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ทักษะ การปฏิบัติ การเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ในการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร รวมทั้งข้อมูลของธนาคารที่มีการบันทึกจำนวนผู้มาใช้บริการนี้ด้วย

3.6 ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษานี้ได้แบ่ง 2 กลุ่ม คือ 1) พนักงานการไฟฟ้าที่ปฏิบัติงาน ณ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุดรธานี จำนวน 40 คน 2) ครวเรือนที่ใช้กระแสไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตเทศบาลอุดรธานี ซึ่งผู้วิจัยได้มีการแบ่งพื้นที่ในเขตเทศบาลอุดรธานีออกเป็นทั้งหมด 10 เขต และผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มพื้นที่เขตต่าง ๆ ที่เป็นตัวอย่างโดยใช้วิธีการจับฉลากได้ 2 เขต คือ

พื้นที่เขตกลุ่ม A ซึ่งอยู่ฝั่งตะวันออกของถนนโพธิ์ศรีติดกับถนนหมากแข้ง ส่วนเขตกลุ่ม B จะอยู่ฝั่งตะวันตกของถนน โพธิ์ศรีติดกับถนนหมากแข้งเช่นเดียวกัน และจากนั้นผู้วิจัยได้ศึกษาจากครัวเรือนในเขตพื้นที่ A และพื้นที่ B โดยเลือกจากตัวแทนครัวเรือนละ 1 คน ซึ่งเป็นผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารได้ โดยกลุ่ม A มี 146 หลังคาเรือนเป็นกลุ่มทดลองและเขตกลุ่ม B ถ้ามี 151 หลังคาเรือนเป็นกลุ่มควบคุม ซึ่งในการศึกษานี้ผู้วิจัยได้ศึกษาจากตัวอย่างโดยผู้วิจัยได้แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

1) กลุ่มพนักงานการไฟฟ้า จำนวน 40 คน

2) กลุ่มประชาชนที่เป็นตัวแทนหลังคาเรือนละ 1 คน โดยที่กลุ่มทดลองมี 146 คน และกลุ่มควบคุมมี 151 คน

3.7 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในขั้นตอนที่ 1 สัมภาษณ์ตัวแทนของหลังคาเรือนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มทดลองทุกหลังคาเรือน

การวิจัยในขั้นตอนที่ 2 ใช้แบบสอบถามเพื่อสอบถามถึงความรู้ความเข้าใจ ทักษะ-คติ และการปฏิบัติกิจกรรมแทรกแซงทั้งในกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมทั้งก่อนและหลังการดำเนินกิจกรรมแทรกแซง

การวิจัยในขั้นตอนที่ 3 ใช้ข้อมูลที่แสดงจำนวนผู้มาใช้บริการชำระเงินค่าบริการผ่านของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและของธนาคารหลังดำเนินกิจกรรมแทรกแซง

3.8 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.8.1 การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการได้นำเอาข้อมูลเชิงคุณภาพมาจัดหมวดหมู่และสรุปเป็นประเด็นสำคัญวิเคราะห์ด้านสถิติพรรณนาเบื้องต้นอันได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและสัดส่วน

3.8.2 เปรียบเทียบลักษณะข้อมูลทั่วไปของชุมชนทดลองและชุมชนควบคุมโดยให้การทดสอบ χ^2 และการทดสอบ t

3.8.3 เปรียบเทียบสัดส่วนของจำนวนครัวเรือนที่มีความรู้ความเข้าใจ ทักษะคติและการปฏิบัติของชุมชนทดลองและชุมชนควบคุมโดยใช้การทดสอบ Z และ χ^2 ทั้งนี้กำหนดระดับนัยสำคัญ 0.05