

### บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

#### ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยใช้แนวคิดคุณภาพการบริการในด้านต่างๆ ได้แก่ การเข้าถึงลูกค้า การติดต่อสื่อสาร ความสามารถพนักงาน ความมีน้ำใจ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ การตอบสนองลูกค้า ความปลอดภัย การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก การเข้าใจและรู้จักลูกค้า

#### ขอบเขตประชากรที่ศึกษา

ประชากรที่ศึกษา คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยและกิจการขนาดเล็ก ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำนวน 55,639 ราย ประกอบด้วย ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย จำนวน 48,420 ราย และ กิจการขนาดเล็ก 7,219 ราย (รายงานทางบัญชีประจำเดือนพฤษภาคม 2548, การไฟฟ้าส่วนภาคจังหวัดเชียงราย)

สำหรับการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ได้ใช้สูตรในการคำนวณของทาโรยามานะ (Taro Yamane, 1967) อ้างจาก (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2544:127) เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ซึ่งมีสูตรดังนี้

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

เมื่อ  $N$  = จำนวนประชากร  
 $n$  = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง  
 $e$  = ระดับความคลาดเคลื่อนที่กำหนด

ในการกำหนดขนาดตัวอย่าง ณ ระดับความเชื่อมั่น 95 % ที่ระดับนัยสำคัญ  $\pm 5$  % ของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยและกิจการขนาดเล็ก ซึ่งได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 397 คน โดยแบ่งตามสัดส่วนของผู้ใช้ไฟฟ้าเป็น ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย จำนวน 351 ราย และ กิจการขนาดเล็ก

46 ราย จากสัดส่วนลักษณะของผู้ใช้ไฟฟ้า ประเภทที่อยู่อาศัย 88.41 % และกิจการขนาดเล็ก 11.59 % (รายงานทางบัญชีประจำเดือนพฤษภาคม 2548, การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงราย) และ ได้ทำการเลือกสุ่มตัวอย่างตามสะดวก

### วิธีการศึกษา

การศึกษาใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ลักษณะ คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) โดยการสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) สอบถามกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยและกิจการขนาดเล็กที่ชำระค่าไฟฟ้า ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) โดยการหาข้อมูลด้วยการค้นคว้าจากเอกสารงานวิจัยและบทความที่เกี่ยวข้อง

### การรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้ ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงราย ต่อการบริการรับชำระค่าไฟฟ้า
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการบริการรับชำระค่าไฟฟ้า

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ประมวลผลโดยโปรแกรมทางสถิติและใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

การวัดระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงราย ในแต่ละด้าน ใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) (พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ, 2540) โดยแบ่งระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดระดับการให้คะแนนแต่ละระดับดังนี้

ระดับความพึงพอใจ/ความคาดหวัง	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

#### การแปลความหมาย กำหนดเกณฑ์ดังนี้

ช่วงคะแนนค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ/ความคาดหวัง
4.50-5.00	มากที่สุด
3.50-4.49	มาก
2.50-3.49	ปานกลาง
1.50-2.49	น้อย
1.00-1.49	น้อยที่สุด

#### สถานที่ที่ใช้ในการศึกษา

สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงราย ตั้งอยู่เลขที่ 73 ถนนราชเดชดำรง ตำบลเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย, จุดบริการรับชำระเงิน ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

#### ระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาในการศึกษา ตั้งแต่ เดือน พฤษภาคม ถึง ตุลาคม 2548 และระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ตั้งแต่ กรกฎาคม ถึง สิงหาคม 2548