

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี ในบทนี้ได้กล่าวถึงการดำเนินการศึกษา อันประกอบด้วย ขอบเขตเนื้อหา ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา วิธีการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ และระยะเวลาในการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี เป็นการศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า ที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี 10 ด้าน ได้แก่ การเข้าถึงลูกค้า การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความมีน้ำใจ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ การตอบสนองลูกค้า ความปลอดภัย การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก การเข้าใจ และรู้จักลูกค้า (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541) รวมทั้งปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษานี้ คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็ก ที่อยู่ในเขตชุมชนเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 15,035 ราย (รายงานเดือนมีนาคม พ.ศ. 2548 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี)

ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

เนื่องจากจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชุมชนเมือง จังหวัดเพชรบุรี มีจำนวนมากจึงกำหนดขนาดตัวอย่างใช้หลักการคำนวณของ Yamane (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2548) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% และระดับความคลาดเคลื่อน 5% ได้ขนาดตัวอย่างคือ 390 ราย

การคัดเลือกตัวอย่างใช้วิธีการคัดเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือ เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าที่เคยพบตัวแทนจดหน่วย หรือเคยชำระค่าไฟฟ้าด้วยตนเองเท่านั้น

วิธีการศึกษา

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาข้อมูลที่รวบรวมจาก 2 แหล่งข้อมูล คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็กที่อยู่ในเขตชุมชนเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 390 ราย โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire)

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจาก หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้อง และ ข้อมูลที่ค้นคว้าผ่าน Internet

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้นในการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จาก แบบสอบถาม (Questionnaire) จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) และใช้มาตรวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale) (คุณทลี เวชสาร, 2545) สำหรับวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ ระดับคะแนน

มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

คะแนนค่าเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ที่แบ่งเป็นช่วง ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.50 – 5.00	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.50 – 4.49	มีความพึงพอใจในระดับมาก
2.50 – 3.49	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
1.00 – 1.49	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาในการศึกษา 5 เดือน ระหว่างเดือนกันยายน 2548 - มกราคม 2549 ทำการเก็บข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในเดือนธันวาคม 2548

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved