

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูนได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

#### ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูนที่มีต่อการบริการรับชำระเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน ทั้งนี้การศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของลูกค้าจะพิจารณาจาก 5 องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ คือ รูปลักษณ์ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองลูกค้า การให้ความมั่นใจ และการดูแลเอาใจใส่

#### ขอบเขตประชากรที่ศึกษา

ประชากรที่ใช้ศึกษา ได้แก่ ผู้ใช้บริการไฟฟ้าในเขตให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน ซึ่งจากรายงานทางบัญชีของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลำพูนประจำเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2548 ปรากฏว่ามีจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารวมทั้งสิ้น 59,092 ราย ซึ่งแบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย จำนวน 53,579 ราย (91 %) กิจการขนาดเล็ก 4,423 ราย (7%) และประเภทอื่นๆ 1,120 ราย (2 %)

#### ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

จากจำนวนประชากรผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลำพูน การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้กำหนดขนาดตัวอย่างจากตารางแสดงค่าขนาดตัวอย่าง ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ที่ระดับนัยสำคัญร้อยละ 5 โดยขนาดประชากร 59,092 ราย ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 321 ราย (นราศรี ไววนิชกุลและชูศักดิ์ อุดมศรี, 2535) ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) กระดาษการเก็บตัวอย่างไปตามกลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้าทั้ง 3 กลุ่ม แสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้า

กลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้า	จำนวน (ราย)	จำนวนตัวอย่าง (ราย)
กลุ่มที่อยู่อาศัย	53,579	292
กลุ่มกิจการขนาดเล็กและ กลุ่มอื่นๆ	5,543	29
รวม	59,092	321

### แหล่งข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 แหล่ง ได้แก่

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมได้จากหนังสือ เอกสารสิ่งพิมพ์ บทความทางวิชาการ ตลอดจนรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### การรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้ไฟฟ้า

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลในลักษณะสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของ 2 กลุ่มประชากร สำหรับการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลำพูน ใช้มาตราวัดของลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) (กุลฑลดี เวชสาร, 2545)

โดยแบ่งระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ถึงการบริการจริงเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดระดับการให้คะแนนแต่ละระดับดังนี้

ระดับความคาดหวัง และระดับการรับรู้ถึงการบริการจริง	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

  

ช่วงคะแนนค่าเฉลี่ย	ระดับความคาดหวัง และระดับการรับรู้ถึงการบริการจริง
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

#### ระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาในการศึกษา ตั้งแต่ เดือน พฤษภาคม ถึง ตุลาคม 2549

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved