

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาคความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้ ได้กำหนดระเบียบวิธีการศึกษา ประกอบด้วย ขอบเขตเนื้อหา ขอบเขตประชากร การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาคครั้งนี้มุ่งศึกษาคความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วยคความพึงพอใจรวม 10 ด้าน ได้แก่ การเข้าถึงลูกค้ การติดต่อสื่อสาร คความสามารถ คความมีน้ำใจ คความน่าเชื่อถือ คความไว้วางใจ คการตอบสนองลูกค้ คความปลอดภัย คการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก รวมทั้งการเข้าใจและรู้จักลูกค้ โดยศึกษาคว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร และมีได้ชำระด้วยวิธีดังกล่าว มีคความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทั้ง 10 ด้านอย่างไร และอยู่ในระดับคมากน้อยเพียงใด

ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ศึกษาค ได้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยและกิจการขนาดเล็กที่อยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยและกิจการขนาดเล็กดังกล่าว มีลักษณะการรับชำระเงินเหมือนกัน และเป็นผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีจำนวนเป็นสัดส่วนมากที่สุด ในจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมดของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่

จากรายงานทางบัญชีของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ ประจำเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2545 ปรากฏว่ามีจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารวมทั้งสิ้น 94,023 ราย โดยเป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยและกิจการขนาดเล็ก รวม 91,357 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 97.2 ของผู้ใช้ไฟฟ้าทุกประเภท ในจำนวนนี้เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระเงินค่าไฟฟ้า โดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำนวน 79,609 ราย ส่วนที่ชำระโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคารมีจำนวน 11,748 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 87.1 และ 12.9 ตามลำดับ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่, 2545) ดังนั้นประชากรที่ใช้ศึกษาคในครั้งนี้จึงมีจำนวนทั้งสิ้น 91,357 ราย

จากจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยและกิจการขนาดเล็ก จำนวน 91,357 ราย นั้นเป็นประชากรที่มีจำนวนมากจึงไม่สามารถสำรวจได้ครบทุกราย ดังนั้นจึงใช้วิธีสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยกำหนดขนาดตัวอย่างจากตารางแสดงค่าขนาดตัวอย่าง ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ที่ระดับนัยสำคัญ \pm ร้อยละ 5 โดยขนาดประชากร 100,000 ราย ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 321 ราย (Herbert Askin and Raymond R. Colton, 1963: 152 – 152) ดังนั้น จากจำนวนประชากรผู้ใช้ไฟฟ้าจำนวน 91,357 รายที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น จึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ จำนวน 321 ราย

หนึ่งสำหรับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 321 รายนั้น จำแนกเป็นผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีได้ชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคารจำนวน 280 ราย และผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคารจำนวน 41 ราย ตามสัดส่วนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าทั้ง 2 วิธีข้างต้น คิดเป็นร้อยละ 87.1 และ 12.9 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ตามลำดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 แหล่ง ได้แก่

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยและกิจการขนาดเล็กในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 321 ราย
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมได้จากหนังสือ เอกสารสิ่งพิมพ์ บทความทางวิชาการ ตลอดจนรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล

สำหรับเครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยจำแนกเป็น 4 ชุด ดังนี้

- ชุดที่ 1 สำหรับผู้ที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้า
- ชุดที่ 2 สำหรับผู้ที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านจุดบริการรับชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิส
- ชุดที่ 3 สำหรับผู้ที่ชำระเงินค่าไฟฟ้ากับตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้าตามบ้าน
- ชุดที่ 4 สำหรับผู้ที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร

ทั้งนี้แบบสอบถามชุดที่ 1 – 3 ใช้สำหรับรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีไม่โอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร และแบบสอบถามชุดที่ 4 ใช้สำหรับรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร

อย่างไรก็ดี แบบสอบถามทั้ง 4 ชุด ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วน ดังนี้
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้ไฟฟ้าและพฤติกรรมการชำระเงินค่าไฟฟ้า

คำถามในส่วนนี้ใช้สำหรับรวบรวมข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้ไฟฟ้า ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ โดยเฉลี่ยต่อเดือน ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน และประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า รวมทั้ง ข้อมูลพฤติกรรมการชำระเงินค่าไฟฟ้า ได้แก่ วิธีการชำระเงิน เหตุผลในการเลือกวิธีชำระเงิน การชำระตามกำหนดเวลา ความคิดเห็นต่อการบริการรับชำระค่าไฟฟ้าเทียบกับบริการรับชำระค่าสาธารณูปโภคอื่น ๆ การเลือกวันและช่วงเวลาชำระค่าไฟฟ้า โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด แบบหลายตัวเลือก

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า

คำถามในส่วนนี้ใช้สำหรับรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า รวม 10 ด้าน ได้แก่ การเข้าถึงลูกค้ำ การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความมีน้ำใจ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ การตอบสนองลูกค้ำ ความปลอดภัย การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก รวมทั้งการเข้าใจและรู้จักลูกค้ำ โดยคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราวัดประเมินค่า แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

คำถามในส่วนนี้ใช้สำหรับรวบรวมข้อมูลซึ่งเป็นการคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งคำถามในส่วนนี้มีทั้งคำถามปลายปิดและคำถามปลายเปิด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้เป็นสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย สำหรับการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ ใช้มาตราวัดของลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) (กฤษชาติ เวชสาร, 2545) เนื่องจากคำถามที่ใช้รวบรวมข้อมูลเป็นแบบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยแต่ละระดับกำหนดเกณฑ์ให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

นอกจากนี้ได้กำหนดช่วงค่าเฉลี่ยเพื่อการวิเคราะห์ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ 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

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2545 ถึงพฤษภาคม 2546

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
Chiang Mai University