

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของงานซ่อมบำรุงระบบสื่อสารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้) ได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

ในการศึกษารั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งประกอบไปด้วย พนักงานผู้ให้บริการ ขั้นตอนและวิธีการทำงาน อุปกรณ์ เครื่องมือ และอาคารสถานที่ในการให้บริการ งานซ่อมบำรุงระบบสื่อสารของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้) โดยกำหนดกรอบการวัดความพึงพอใจในเรื่องคุณภาพบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ การดูแลเอาใจใส่ และรูปลักษณะการบริการของผู้ให้บริการ ในมิติของ พนักงานผู้ให้บริการ ขั้นตอนและวิธีการทำงาน อุปกรณ์ เครื่องมือ และอาคารสถานที่ในการให้บริการ

ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาในครั้งนี้ คือพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในพื้นที่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้) ซึ่งมีจำนวน ทั้งหมด 1,225 คน (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค)

ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษารั้งนี้ กำหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane (บุญธรรม กิจปริดาบริสุทธ์, 2535:68 อ้างอิงจาก Yamane1973:725) และให้มีค่าความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5

$$\text{คำนวณจากสูตร} \quad n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

แทนค่าดังนี้

$$n = \frac{1,225}{1 + 1,225(0.05)^2}$$

$$= 302$$

จากการคำนวณได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 302 คน โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ได้ทำการสุ่มตัวอย่างโดยการแบ่งโควตาของประชากรพนักงานในองค์กรออกเป็นแผนก จากนั้นจึงทำการกำหนดจำนวนประชากรที่จะสุ่มเป็นตัวอย่างตามสัดส่วนดังแสดงในตาราง

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลจำนวนตัวอย่าง

กอง/แผนก	จำนวน (คน)	การคำนวณสัดส่วน	จำนวนตัวอย่าง (คน)
ผู้บริหาร	41	41 x(302/1,225)	10
ประจำ กฟต.	34	34 x(302/1,225)	8
แผนก/ส่วนงานของ ฝบก.	43	43 x(302/1,225)	11
แผนก/ส่วนงานของ ฝปค.	348	348 x(302/1,225)	86
แผนก/ส่วนงานของ ฝอก.	98	98 x(302/1,225)	24
แผนกก่อสร้าง	148	148 x(302/1,225)	36
แผนกคลังพัสดุ	26	26 x(302/1,225)	6
แผนกบริการลูกค้า	96	96 x(302/1,225)	24
แผนกบริหารงานทั่วไป	37	37 x(302/1,225)	9
แผนกบัญชีการเงิน	180	180 x(302/1,225)	44
แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา	95	95 x(302/1,225)	24
แผนกมิเตอร์	41	41 x(302/1,225)	10
กพย.	38	38 x(302/1,225)	10
รวม	1,225		302

โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลแต่ละกลุ่ม จะใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความสะดวก (Convenience sampling)

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1) **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจาก พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในพื้นที่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้) จำนวน 302 ราย โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูล

2) **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสาร ฐานข้อมูลและเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่ง อายุการทำงานและชื่อหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อองค์ประกอบ ด้านคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ การดูแลเอาใจใส่ และ ระบุลักษณะของการบริการ โดยใช้แบบสอบถามที่มีมาตรวัดเป็นแบบ Rating Scale โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ พอใจอย่างมาก พอใจ เฉยๆ ไม่พอใจ ไม่พอใจอย่างมาก โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ , 2551 : 75)

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
5	พอใจอย่างมาก
4	พอใจ
3	เฉยๆ
2	ไม่พอใจ
1	ไม่พอใจอย่างมาก

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นเมื่อใช้บริการและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อวัด ระดับความพึงพอใจใช้วิธีการคำนวณค่าเฉลี่ยโดยค่าเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลความหมายตามแนวคิดของ เบสท์ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2545: 69 อ้างอิงจาก Best, 1977)

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.50 - 5.00	พอใจอย่างยิ่ง
3.50 - 4.49	พอใจ
2.50 - 3.49	เฉย ๆ
1.50 - 2.49	ไม่พอใจ
1.00 - 1.49	ไม่พอใจอย่างยิ่ง

สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษารั้งนี้ ใช้สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ศูนย์การศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดสมุทรสาคร
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จะดำเนินการที่สำนักงานการไฟฟ้า

ส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้)

ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษารั้งนี้ ใช้เวลาทั้งสิ้น 8 เดือน ตั้งแต่เดือน มิถุนายน 2554 – มกราคม 2555