

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีรายละเอียดของวิธีการศึกษา ดังต่อไปนี้

3.1 ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการวัดความพึงพอใจจากผลต่างของความคาดหวังและการรับรู้จากการบริการใน 5 ด้านคือ

1. สิ่งสัมผัสได้จากบริการ
2. ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการ
3. ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้าของผู้ให้บริการ
4. การรับประกัน/ความมั่นใจที่ได้รับจากการบริการ
5. การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของผู้ให้บริการ

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือผู้ใช้ไฟฟ้าที่เคยมาใช้บริการ ณ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ และผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีประวัติเคยใช้บริการด้วยการโทรมาแจ้งหรือส่งจดหมายแจ้งความประสงค์ให้เจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการนอกสถานที่ในปี 2556 จำนวน 74,561 คน เป็น ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาติดต่อขอใช้บริการที่สำนักงานเพื่อรับบริการ ด้านการ ขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่ ขอย้ายเขตระบบไฟฟ้า ติดต่อชำระค่าไฟฟ้า ติดต่อขอรับบริการเรื่องอื่นๆ เกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าและงดจ่ายกระแสไฟฟ้า หรือผู้ใช้ไฟฟ้าที่โทรศัพท์แจ้งหรือส่งจดหมายให้เจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการนอกสถานที่

ในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดขนาดตัวอย่างคือ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่อาศัยอยู่ในเขต อำเภอเมือง รวมทั้งสิ้น 400 รายซึ่งคำนวณโดยวิธีทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนจากสูตรของ Taro Yamane (1967) มีความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 ดังนี้

แสดงวิธีคำนวณได้ดังนี้

จากสูตร
$$n = \frac{N}{(1+N(e)^2)}$$

เมื่อ $n =$ ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

$N =$ จำนวนประชากรทั้งหมด

$e =$ ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5

แทนค่า
$$n = \frac{74,561}{1+74561(.05)^2}$$

$$= 397.87 \text{ คน}$$

จากค่าของตัวแปรที่แทนค่าในสูตร จะพบว่าประชากรเป้าหมายที่ได้มีค่า 397.87 คน โดยทำการจัดเก็บตัวอย่างจริง 400 ตัวอย่าง และทำการเลือกตัวอย่างแบบ Proportionate Stratified sampling แบ่งจำนวนตัวอย่างตามประเภทการใช้ไฟฟ้า 2 ประเภทคือ ประเภทรายย่อย ที่ใช้ไฟฟ้าในบ้านอยู่อาศัยประมาณร้อยละ 80 และประเภทองค์กรหรือกิจการ ประมาณร้อยละ 20 ของผู้ใช้ไฟทั้งหมด

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานที่ใช้ไฟฟ้า ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่ประกอบด้วย 5 ด้านจำนวน 5 ข้อ ดังนี้

1. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles)
2. ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliability)
3. ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)

4. การรับประกัน/ความมั่นใจ (Assurance)

5. การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการของการไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การทดสอบความตรงของเนื้อหา

ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ได้จัดทำขึ้นมาไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 1 ท่าน คือ อาจารย์ที่ปรึกษาจากคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตรวจสอบด้านเนื้อหา ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ และความถูกต้องของการวัด แล้วนำไปปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม เพื่อให้แบบสอบถามมีความสอดคล้องตรงตามขอบเขตและวัตถุประสงค์ของการศึกษา ในการทดสอบความตรงของเนื้อหา

การทดสอบความเชื่อมั่น

ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่หาความเที่ยงตรงของเนื้อหาเรียบร้อยแล้วนำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง 20 คน แล้วนำมาหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยส่วนของความคาดหวังต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ เท่ากับ 0.933 และส่วนของการรับรู้ต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ เท่ากับ 0.936

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ดำเนินการดังนี้

3.4.1 ผู้ศึกษาได้นำหนังสือจากคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ถึงผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.2 หลังจากได้รับอนุญาตแล้ว ผู้ศึกษาได้เข้าพบหัวหน้าแผนกทั้ง 8 แผนก เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์การศึกษาและขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กำหนดวันเวลาในการเก็บข้อมูล

3.4.3 ผู้ศึกษาทำการชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนการแจกแบบสอบถามดังนี้

- อธิบายวัตถุประสงค์ของการศึกษาให้กลุ่มตัวอย่างเข้าใจวัตถุประสงค์ของการศึกษา

พร้อมทั้งอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามในแต่ละข้อ และอธิบายให้ทราบว่าไม่มีการเปิดเผยชื่อ การตอบใดๆ ก็ตามไม่มีผลต่อการบริการที่ได้รับจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่

- หลังจากอธิบายวัตถุประสงค์ของการศึกษาและแนะนำตัวก็แจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบ และอธิบายหากผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อสงสัยในข้อคำถามของแบบสอบถาม
- ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลก่อนนำมาวิเคราะห์

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS (Statistical Package for the Social Science) ซึ่งใช้สถิติดังนี้

3.5.1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้ไฟฟ้า วิเคราะห์โดย ความถี่และร้อยละ

3.5.2. ข้อมูลความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมแต่ละด้านวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ย

3.5.3. วัดระดับระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ที่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแต่ละข้อคำถามคำตอบให้เลือก 5 ระดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับดังนี้

ระดับความคาดหวัง/การรับรู้	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

เมื่อรวบรวมข้อมูลแล้ว จะได้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาระดับความพึงพอใจ ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ระดับค่าเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ซึ่งทำให้ได้เกณฑ์ในการแปลความหมาย โดยแบ่งระดับความคาดหวังและการรับรู้ออกเป็น 5 ระดับ (Best, 1977: 179-187) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.21-5.00	มีความคาดหวัง / การรับรู้ในระดับมากที่สุด
3.41-4.20	มีความคาดหวัง / การรับรู้ในระดับมาก
2.61-3.40	มีความคาดหวัง / การรับรู้ในระดับปานกลาง
1.81-2.60	มีความคาดหวัง / การรับรู้ในระดับน้อย
1.00-1.80	มีความคาดหวัง / การรับรู้ในระดับน้อยที่สุด

และนำค่าเฉลี่ยมาทดสอบความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ โดยใช้สถิติ T-test เพื่อศึกษาว่าผู้ใช้ไฟฟ้า มีความพึงพอใจระดับใด โดยพิจารณาจากระดับการรับรู้จริง หลังจากการรับบริการมีเกณฑ์ในการแปลความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้	การแปลความหมาย
4.21-5.00	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
3.41-4.20	มีระดับความพึงพอใจมาก
2.61-3.40	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
1.81-2.60	มีระดับความพึงพอใจน้อย
1.00-1.80	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

3.5.4. ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา, ข้อเสนอแนะของผู้ใช้ไฟฟ้าวิเคราะห์โดยใช้ความถี่และร้อยละ

3.6 สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ใช้ไฟฟ้าใช้สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูลดังนี้

3.6.1. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

3.6.2. การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามจะดำเนินการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่

3.7 ระยะเวลาในการดำเนินการ

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษาครั้งนี้ใช้เวลา 10 เดือน ตั้งแต่กันยายน 2556 ถึงมิถุนายน 2557 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนมีนาคมถึงเมษายน 2557