

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจ ของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจและอุตสาหกรรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อคุณภาพการให้บริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ในครั้งนี้ ได้กำหนดระเบียบวิธีการศึกษา ประกอบด้วย ขอบเขตเนื้อหา ขอบเขตประชากร การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจ ของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจและอุตสาหกรรม ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วยความพึงพอใจ 10 ด้าน ได้แก่ การเข้าถึงลูกค้า การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความมีน้ำใจ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ การตอบสนองลูกค้า ความปลอดภัย การสร้างบริการ ให้เป็นที่รู้จัก

ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ศึกษาได้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจและอุตสาหกรรม ที่ใช้ไฟฟ้าเดือนละ 50,000 บาท ขึ้นไปในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีจำนวน 313 ราย (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่, 2546) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรทั้งหมด โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เจ้าของกิจการ ผู้จัดการฝ่ายการเงิน ผู้จัดการโรงงาน หัวหน้าแผนกการเงิน หัวหน้าแผนกช่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษานี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 แหล่ง ได้แก่

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้รับรวบรวมจากแบบสอบถามจากผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจและอุตสาหกรรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้รับรวบรวมจาก หนังสือ เอกสารสิ่งพิมพ์ บทความทางวิชาการ รายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนรายงานการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่

เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้ไฟฟ้า
- ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพการบริการ
- ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับ ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้เป็นสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย สำหรับการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ ใช้มาตราวัดของลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) (คุณทลี เวชสาร, 2545) โดยคำถามที่ใช้ เป็นแบบให้เลือก 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	มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
3.50 – 4.49	มีความพึงพอใจระดับมาก
2.50 – 3.49	มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	มีความพึงพอใจระดับน้อย
1.00 – 1.49	มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ ใช้ระยะเวลาในการศึกษา 6 เดือน ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2546 ถึง
เมษายน 2547



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved