

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการเฉพาะอย่างในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ ต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ในครั้งนี้ ได้กำหนดระเบียบวิธีการศึกษาประกอบด้วย ขอบเขตเนื้อหา ขอบเขตประชากร การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ รวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

#### ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้ จะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการเฉพาะอย่างใน อำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่โดยศึกษาความ พึงพอใจของลูกค้า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่และช่องทางการ จัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากรหรือพนักงาน การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการ รวมทั้งปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้ไฟฟ้า

#### ขอบเขตประชากร

ประชากรที่จะศึกษาคือ ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการเฉพาะอย่างที่ใช้อัตราค่าไฟฟ้าแบบตาม ช่วงเวลาการใช้งานในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งสิ้น 253 รายดังนี้ ตารางแสดงสัดส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละประเภทของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ประเภท	จำนวนราย	สัดส่วน (%)
บ้านอยู่อาศัยไม่เกิน 150 หน่วย	24,449	23.47
บ้านอยู่อาศัยเกิน 150 หน่วย	62,989	60.46
กิจการขนาดเล็ก	13,235	12.71
กิจการขนาดกลาง	568	0.54
กิจการขนาดใหญ่	22	0.02
กิจการเฉพาะอย่าง	253	0.24
ส่วนราชการและองค์กรที่ไม่แสวงหากำไร	731	0.70
สูบน้ำเพื่อการเกษตร	0	0
ไฟชั่วคราว	1,933	1.86
รวม	104,180	100

(การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่, 2549)

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการเฉพาะอย่างที่ใช้อัตราค่าไฟฟ้าแบบตามช่วงเวลาการใช้งานในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 253 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ, วารสาร, สิ่งพิมพ์ และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ วารสารการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, คู่มือคุณภาพการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, [www.eppo.go.th](http://www.eppo.go.th)

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งประเภทกิจการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน วิธีการชำระเงิน พฤติกรรมการใช้ไฟ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการเฉพาะอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ รวม 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการในการทำงาน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ รวม 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการในการทำงาน

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

สำหรับการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการเฉพาะอย่างในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ใช้มาตราวัดของลิเคิร์ทสเกล (Likert Scale) (คุณทที เวชสาร, 2545) โดยคำถามที่ใช้เป็นแบบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด

นอกจากนี้ได้กำหนดช่วงค่าเฉลี่ยเพื่อการวิเคราะห์ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าความเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.50 - 5.00	มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
1.50 - 4.49	มีความพึงพอใจระดับมาก
2.50 - 3.49	มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
1.50 - 2.49	มีความพึงพอใจระดับน้อย
1.00 - 1.49	มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

#### ระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาในการศึกษา ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2549 ถึง พฤษภาคม 2550

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved