

### บทที่ 3

## ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาเรื่องทัศนคติของลูกค้านครหลวงต่อบริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ประกอบด้วยขอบเขตการศึกษา กลุ่มตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง แหล่งที่มาของข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ การประมวลผลข้อมูล และระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

#### ขอบเขตการศึกษา

##### ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย ทัศนคติ ของลูกค้านครหลวงต่อบริการรับชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ทั้งในด้านความรู้ความเข้าใจ ความคิดเห็น และแนวโน้มพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เคยใช้บริการ และยังไม่เคยใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารของกรไฟฟ้านครหลวง

##### ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่จำหน่ายไฟฟ้าของกรไฟฟ้านครหลวง ในกรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดสมุทรปราการ ที่เคยชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารและไม่เคยใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 2.922 ล้านราย (เว็บไซต์การไฟฟ้านครหลวง [www.mea.or.th](http://www.mea.or.th) ข้อมูลผู้ไฟฟ้าสิ้นสุดเดือน ธันวาคม 2552)

##### ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ มีประชากรจำนวน 2.922 ล้านราย ที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าของกรไฟฟ้านครหลวง ตามที่ได้ระบุไว้ในขอบเขตประชากร ใช้วิธีการหาขนาดตัวอย่างโดยการเปิดตาราง Sample sizes for different sizes of population (Saunders, Lewis, and Thornhill ,2000:156) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และระดับความคลาดเคลื่อน 5% ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 384 ราย ในที่นี้ขอเก็บขนาดตัวอย่างจำนวน 400 ราย

วิธีการคัดเลือกตัวอย่าง จะเก็บข้อมูลจากตัวอย่าง โดยวิธีการคัดเลือกตัวอย่างแบบ โควตา (Quota Sampling) โดยศึกษาประชากรจากผู้ไฟฟ้าในเขตกรุงเทพมหานคร



จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดสมุทรปราการ ที่เคยใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร และไม่เคยใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยแบ่งสัดส่วนตามจำนวนประชากรในแต่ละพื้นที่ ดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าจำแนกตามจังหวัดในเขตพื้นที่จำหน่าย ของการไฟฟ้านครหลวง

จังหวัด	จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า	ขนาดตัวอย่าง
กรุงเทพมหานคร	1,909,806	261
นนทบุรี	592,571	81
สมุทรปราการ	420,559	58
<b>รวม</b>	<b>2,922,936</b>	<b>400</b>

ที่มา : เว็บไซต์ การไฟฟ้านครหลวง [www.mea.or.th](http://www.mea.or.th) ข้อมูลผู้ไฟฟ้าสิ้นสุดเดือน ธันวาคม 2552)

ทั้งนี้การเก็บข้อมูลได้มีการกระจายให้ครอบคลุมทั้งผู้ที่เคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

#### ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา โดยได้ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลสำคัญ 2 ส่วนดังนี้

- 1) **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่จำหน่ายไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง จำนวน 400 ราย โดยใช้แบบสอบถาม
- 2) **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือวารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสาร ฐานข้อมูลและเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

#### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วนคือ



ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา

ส่วนที่ 2 ข้อมูล ความรู้ความเข้าใจ ในบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับ ความคิดเห็นที่มีต่อบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่มีต่อการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร เป็นคำถามปลายเปิด

#### การทดสอบเครื่องมือ

1. การทดสอบความถูกต้องของเนื้อหา (Content validity) โดยนำแบบสอบถามเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเนื้อหา การใช้ภาษาในการสื่อสาร มีความถูกต้องของสำนวนภาษาและมีความสอดคล้องกับทฤษฎีที่ใช้

2. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้ศึกษาได้ทำการทดสอบแบบสอบถาม (Pretest) จำนวน 40 ชุด โดยคำนวณจากร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 รายไปทำการทดสอบกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะเหมือนกับกลุ่มตัวอย่าง ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Cronbach's Alpha) ของทัศนคติของลูกค้านักเลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร เท่ากับ 0.852 ซึ่งเป็นค่าที่ยอมรับได้ ผู้ศึกษาจึงได้ดำเนินการเก็บแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) โดยข้อมูลที่แสดงความคิดเห็น ใช้เครื่องมือมาตรวัดของ ลิเคิร์ต (Likert Scale) จำแนกความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับคือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เห็นด้วยปานกลาง ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง) โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

<b>ระดับความคิดเห็น</b>		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	5
เห็นด้วย	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	4
ไม่แน่ใจ	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	3
ไม่เห็นด้วย	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	1
<b>เมื่อนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์สามารถแปลความหมายตามเกณฑ์ได้ดังนี้</b>		
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 – 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.49	หมายถึง	เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.49	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

#### **ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา**

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา 7 เดือน ระหว่างเดือน ตุลาคม 2553 ถึงเดือนเมษายน 2554 โดยเก็บข้อมูลเดือน กุมภาพันธ์ 2554