

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการทำวิจัยเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการ PEA SHOP ที่ส่งผลกระทบต่อ
ภาพลักษณ์ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัว
หิน ได้ดำเนินการวิจัยตามลำดับขั้นตอนดังนี้

- 3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มเป้าหมาย
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มเป้าหมาย

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาคือผู้ใช้ไฟฟ้าในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่เป็นลูกค้า หรือ
ผู้ใช้บริการ PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน จำนวนทั้งสิ้น 400 คน จากจำนวน
204,451 คน ในปี 2557

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือลูกค้า หรือผู้ใช้บริการ PEA SHOP
สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive
Sampling) โดยขั้นตอนการดำเนินการ มีดังต่อไปนี้

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Yamane (1976) โดยกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ จะใช้ระดับ
ความเชื่อมั่นที่ 95% ตามสูตรคำนวณต่อไปนี้

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

| | | |
|---|-----|-----------------------------------|
| n | คือ | ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง |
| e | คือ | ความคาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง |
| N | คือ | ขนาดของประชากร |

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จะเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นเพื่อสอบถามกลุ่มตัวอย่าง โดยจัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการวิจัย และผู้สำรวจเป็นผู้นำแบบสอบถามไปให้ผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ซึ่งมีลักษณะคำถามปลายปิด (Close End Question) ที่กำหนดคำตอบไว้ให้ผู้ตอบเลือกตอบ และคำถามแบบปลายเปิด (Opened End Question) ให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ โดยเนื้อหาจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์

ตารางที่ 3.1 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์

| ระดับความคิดเห็น | คะแนน |
|------------------|-------|
| มากที่สุด | 5 |
| มาก | 4 |
| ปานกลาง | 3 |
| น้อย | 2 |
| น้อยที่สุด | 1 |

ส่วนเกณฑ์ในการจัดช่วงคะแนนเฉลี่ย (Best, 1981) และการแปลความหมายคะแนน เฉลี่ยภาพลักษณ์ ดังนี้

| | | | |
|-------------------|-----------|---------|------------------------|
| ระดับคะแนนตั้งแต่ | 4.51-5.00 | หมายถึง | ภาพลักษณ์ดีมาก |
| ระดับคะแนนตั้งแต่ | 3.51-4.50 | หมายถึง | ภาพลักษณ์ดี |
| ระดับคะแนนตั้งแต่ | 2.51-3.50 | หมายถึง | ภาพลักษณ์ปานกลาง |
| ระดับคะแนนตั้งแต่ | 1.51-2.50 | หมายถึง | ภาพลักษณ์ไม่ดี |
| ระดับคะแนนตั้งแต่ | 1.00-1.50 | หมายถึง | ภาพลักษณ์ไม่ดีย่างยิ่ง |

3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวความคิดและขอบเขตที่ได้กำหนดไว้ซึ่งมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังนี้

1.ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนด กรอบแนวคิดและเนื้อหาในการสร้างแบบสอบถาม

2.สร้างแบบสอบถามซึ่งการกำหนดคำถามจะยึดถือวัตถุประสงค์ ขอบเขตและกรอบแนวคิดเป็นคำถามหลังจากนั้น แปลงเป็นคำถามย่อยโดยใช้โครงสร้างและรูปแบบ ของคำถามที่เหมาะสมและครอบคลุมกับผู้ตอบแบบสอบถาม

3.ตรวจสอบเครื่องมือก่อนใช้ เพื่อให้เนื้อหาของแบบสอบถามตรงตามวัตถุประสงค์มากที่สุด

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลภาคสนาม (field data collection)

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทั้งหมดมาลงรหัสและประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อวิเคราะห์หาค่าทางสถิติตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ โดยผู้วิจัยได้เลือกใช้สถิติในการ วิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการแจกแจงในรูปแบบของค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ในส่วนที่ 1 ส่วนที่ 2 และ ส่วนที่ 3

2.การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติอนุมาน (inferential statistics) เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างส่วนที่ 1