

### บทที่ 3

## ระเบียบวิธีการศึกษา

#### แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปา  
เชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยกำหนดแหล่งได้มาของข้อมูลคือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) โดยการสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) สอบถามกลุ่มผู้ใช้น้ำประปาประเภทผู้อยู่อาศัยในเขตความรับผิดชอบของสำนักงานประปา  
เชียงใหม่
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) โดยการหาข้อมูลด้วยการค้นคว้าจากเอกสารและ  
บทความที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลพื้นฐานที่ใช้เป็นแนวทางในการวิจัยต่อไป

#### ขอบเขตของเนื้อหา

การศึกษานี้ทำการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความพึงพอใจและปัญหาของผู้ใช้น้ำประปาต่อการ  
ให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

#### ขอบเขตประชากร

การศึกษานี้จะทำการศึกษาโดยใช้แบบสอบถาม สอบถามกลุ่มผู้ใช้น้ำประปา  
ประเภทผู้อยู่อาศัยในเขตความรับผิดชอบของสำนักงานประปาเชียงใหม่ จำนวน 28,738 ราย  
โดยการสุ่มตัวอย่างจำนวน 350 ตัวอย่าง<sup>12</sup> สุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งเป็นอำเภอเมือง จำนวน 250 ราย  
อำเภอสันทราย จำนวน 50 ราย อำเภอสันป่าตอง จำนวน 20 ราย อำเภอแม่วาง จำนวน 20 ราย  
และอำเภอสารภี จำนวน 10 ราย สุ่มตัวอย่างโดยบังเอิญที่อยู่ในเขตพื้นที่จำหน่ายน้ำประปา

---

<sup>12</sup> ประคอง วรรณสุต. สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ (ปทุมธานี : ศูนย์หนังสือ ดร. ศรี สง่า,  
2538) : 336.

อำเภอ	เมือง	สันทราย	สันป่าตอง	แม่วาง	สารภี
จำนวนผู้ใช้น้ำ (ราย)	26,445	1,701	221	223	148
จำนวน ตัวอย่าง (ราย)	250	50	20	20	10

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for windows โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ การอธิบายลักษณะต่างๆ ไปของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ เช่น ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

สำหรับลักษณะคำถามใช้ Likert Scale<sup>13</sup> จัดแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
พึงพอใจมากที่สุด	5
พึงพอใจมาก	4
พึงพอใจน้อย	3
พึงพอใจน้อยที่สุด	2
ไม่พึงพอใจ	1

โดยนำผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต การแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ย (ค่าเฉลี่ยเลขคณิต) จะยึดหลักเกณฑ์ในการจัดความพึงพอใจดังนี้

ค่าเฉลี่ย	จัดอยู่ในระดับความพึงพอใจ
4.50 – 5.0	พอใจมากที่สุด
3.50 – 4.49	พอใจมาก
2.50 – 3.49	พอใจน้อย
1.50 – 2.49	พอใจน้อยที่สุด
1.00 – 1.49	ไม่พึงพอใจ

<sup>13</sup> กนกทิพย์ พัฒนาพิวพันธ์. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณเพื่อการวิจัยศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2529:58.

ในการแปลตามความหมายของค่าเฉลี่ยเลขคณิต จะยึดหลักเกณฑ์ในการประเมิน คือ ถ้าได้ค่าเฉลี่ย 3.50-5.00 ก็หมายความว่าผู้ใช้น้ำประปามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ ในแต่ละเรื่องแล้วเช่นเดียวกัน ถ้าได้ค่าเฉลี่ยน้อยกว่า 3.50 ก็หมายความว่าผู้ใช้น้ำประปาไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่

แบบสอบถามที่เกี่ยวกับปัญหาของผู้ใช้น้ำประปา มีเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับดังนี้

ระดับของปัญหา	คะแนน
ปัญหามากที่สุด	5
ปัญหามาก	4
ปัญหาน้อย	3
ปัญหาน้อยที่สุด	2
ไม่มีปัญหา	1

โดยนำผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต การแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ย (ค่าเฉลี่ยเลขคณิต) จะยึดหลักเกณฑ์ในการวัดปัญหาดังนี้

ค่าเฉลี่ย	จัดอยู่ในระดับปัญหา
4.50 – 5.0	มากที่สุด
3.50 – 4.49	มาก
2.50 – 3.49	น้อย
1.50 – 2.49	น้อยที่สุด
1.00 – 1.49	ไม่มีปัญหา

ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยเลขคณิต จะยึดหลักเกณฑ์ในการประเมินเช่นเดียวกับหลักเกณฑ์ในการวัดความพึงพอใจ

สถานที่ที่ใช้ดำเนินการศึกษา

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ใช้เวลาตั้งแต่เดือนตุลาคม 2542 – เดือน มีนาคม 2543