

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้พักอาศัยในหมู่บ้านลัดดารมย์โครงการเชียงใหม่ต่อคุณภาพการบริการด้านสาธารณูปโภค และระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการ ในครั้งนี้มีระเบียบวิธีการศึกษา ได้แก่ ขอบเขตการศึกษา วิธีการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ สถานที่ใช้ในการดำเนินการและรวบรวมข้อมูล และระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

#### ขอบเขตการศึกษา

##### ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาความพึงพอใจของผู้พักอาศัยในหมู่บ้านลัดดารมย์โครงการเชียงใหม่ต่อคุณภาพการบริการด้านสาธารณูปโภค และระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการ เนื้อหาที่จะศึกษา คือ ความพึงพอใจของลูกค้าโดยการประเมินคุณภาพการบริการ ซึ่งมีลักษณะ 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ การตอบสนองลูกค้า การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และการเข้าใจและรู้จักลูกค้า

##### ขอบเขตประชากรและการกำหนดขนาดตัวอย่าง

ขอบเขตประชากรที่ทำการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ผู้พักอาศัยจริงและเจ้าของบ้านที่จ่ายค่าสาธารณูปโภคในหมู่บ้านลัดดารมย์โครงการเชียงใหม่ อำเภอเมืองเชียงใหม่ ซึ่งจากจำนวนบ้านทั้งหมด 109 หลังคาเรือน ภายในหมู่บ้านลัดดารมย์โครงการเชียงใหม่ มีผู้พักอาศัยประจำประมาณ 70 หลังคาเรือน โดยต้องทำการเก็บตัวอย่างไม่น้อยกว่า 59 ตัวอย่าง ตามวิธีการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Darwin Hendal และมีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ความคลาดเคลื่อน 5% ซึ่งสามารถข้อมูลจากผู้พักอาศัยได้ทั้งหมด 60 ตัวอย่าง

#### วิธีการศึกษา

##### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 แหล่ง ได้แก่

- 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) รวบรวมจากการเก็บแบบสอบถาม โดยรวบรวมข้อมูลจากผู้พักอาศัยจริงและเจ้าของบ้านที่จ่ายค่าสาธารณูปโภคในหมู่บ้านลัดดารมย์โครงการเชียงใหม่ อำเภอเมืองเชียงใหม่

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) รวบรวมข้อมูลโดยการค้นคว้าจากเอกสาร เว็บไซต์ หนังสือ บทความ และข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ต

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว ขนาดครอบครัว ขนาดพื้นที่ของบ้าน และระยะเวลาที่พักอาศัยอยู่ในโครงการ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยในหมู่บ้านลัดดารมย์โครงการเชียงใหม่ต่อคุณภาพการบริการด้านสาธารณูปโภค และระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการ ตามแนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการ ซึ่งมีลักษณะ 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ การตอบสนองลูกค้า การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และการเข้าใจและรู้จักลูกค้า

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริการด้านสาธารณูปโภค และระบบรักษาความปลอดภัยของหมู่บ้านลัดดารมย์โครงการเชียงใหม่

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) และใช้มาตรส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยคำถามแต่ละข้อที่ใช้รวบรวมข้อมูลเป็นแบบให้เลือกรับ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ระดับความพึงพอใจ

คะแนน

มากที่สุด

5

มาก

4

ปานกลาง

3

น้อย

2

น้อยที่สุด

1

การกำหนดช่วงค่าเฉลี่ยเพื่อวิเคราะห์ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.21 – 5.00	มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีความพึงพอใจระดับมาก
2.61 – 3.40	มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีความพึงพอใจระดับน้อย
1.00 – 1.80	มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

#### สถานที่ใช้ในการดำเนินการและรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล คือโครงการหมู่บ้านลดคาร์บอนฯโครงการเชียงใหม่ และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

#### ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2552 – มีนาคม พ.ศ. 2553 โดยมีระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ เดือนมกราคม – กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2553

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved