



ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค
กรณีศึกษา ลูกค้ำในอนาคตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง

**Factors Influencing the Intention to Use Tap Water from The Provincial
Waterworks Authority: Case Study The Prospect who Living in The Lower-
Southern Provinces of Thailand.**

ณัฐภัทร นีระภัย

Natthapat Nirapai

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Degree of Master of Business Administration in Marketing
Prince of Songkla University**

2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์



ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค
กรณีศึกษา ลูกค้ำในอนาคตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง

**Factors Influencing the Intention to Use Tap Water from The Provincial
Waterworks Authority: Case Study The Prospect who Living in The Lower-
Southern Provinces of Thailand.**

ณัฐภัทร นีระภัย

Natthapat Nirapai

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Degree of Master of Business Administration in Marketing
Prince of Songkla University**

2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ชื่อวิทยานิพนธ์ บัณฑิตที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค
กรณีศึกษาลูกค้าในอนาคตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง

ผู้เขียน นางสาวณัฐภัทร นิระภัย

สาขาวิชา การตลาด

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

คณะกรรมการสอบ

.....

..... ประธานกรรมการ

(ดร.วรพจน์ ปานรอด)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนุวัต สงสม)

..... กรรมการ

(ดร.วรพจน์ ปานรอด)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศศิวิมล สุขบท)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อนุมัติให้บัณฑิตวิทยานิพนธ์ฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด

.....

(ศาสตราจารย์ ดร.ดำรงศักดิ์ ฟ้ารุ่งแสง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(3)

ขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้มาจากการศึกษาวิจัยของนักศึกษาเอง และได้แสดงความขอบคุณบุคคลที่มีส่วนช่วยเหลือแล้ว

ลงชื่อ.....

(ดร.วรพจน์ ปานรอด)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ลงชื่อ.....

(นางสาวณัฐภัทร นิระภัย)

นักศึกษา

(4)

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าผลงานวิจัยนี้ไม่เคยเป็นส่วนหนึ่งในการอนุมัติปริญญาในระดับใดมาก่อน และ
ไม่ได้ถูกใช้ในการยื่นขออนุมัติปริญญาในขณะนี้

ลงชื่อ.....

(นางสาวณัฐภัทร นิระภย์)

นักศึกษา

ชื่อวิทยานิพนธ์	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา ลูกค้าในอนาคตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง
ผู้เขียน	นางสาวณัฐภัทร นิระภัย
สาขาวิชา	การตลาด
ปีการศึกษา	2561

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค ของกลุ่มลูกค้าในอนาคตที่อาศัยในจังหวัดภาคใต้ตอนล่างของประเทศไทย ภายใต้กรอบทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ขั้นตอนแรกใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา แบ่งตามเกณฑ์จังหวัด ได้ทั้งหมด 7 จังหวัด จากนั้นใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็น สุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญจากลูกค้าในอนาคต (Prospect) ที่อยู่อาศัยใน 7 จังหวัดภาคใต้ตอนล่าง ได้แก่ ตรัง พัทลุง สงขลา สตูล ยะลา ปัตตานี และนราธิวาส รวมทั้งสิ้น 400 ราย เน้นพิจารณาผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นตัวแทนของครัวเรือน มีความสามารถในการตัดสินใจประเด็นสำคัญในครอบครัวและกำหนดให้ 1 ราย เป็นตัวแทนจาก 1 ครัวเรือน จากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ พบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติต่อพฤติกรรม ($\text{sig} = 0.00$) และปัจจัยด้านการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม ($\text{sig} = 0.02$) มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาคที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และเมื่อวิเคราะห์ทิศทางความสัมพันธ์จากค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพบว่าทิศทางความสัมพันธ์ของความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค ของลูกค้าในอนาคตในพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง แปรผันตรงกับปัจจัยด้านทัศนคติต่อพฤติกรรม ($\beta = 0.72$, Adjusted $R^2 = 0.498$) และปัจจัยด้านการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม ($\beta = 0.15$, Adjusted $R^2 = 0.011$)

Thesis Title	Factors Influencing The Intention to Use Tap Water from The Provincial Waterworks Authority: Case Study The Prospect who Living in The Lower-Southern Provinces of Thailand.
Author	Miss Natthapat Nirapai
Major Program	Marketing)
Academic Year	2018

ABSTRACT

The aim of this research was to study the factors influencing the intention for the use of water supply from the Provincial Waterworks Authority for the prospect who living in the lower southern provinces of Thailand. According to the framework of planned behavior theory, this quantitative research used questionnaires to collect data by randomly sampling prospective customers. In this case the prospective customers are residents from seven provinces in the lower parts of southern Thailand. The seven provinces which were chosen are Trang, Phatthalung, Songkhla, Satun, Yala, Phattani and Narathiwat. A total of 400 respondents were chosen, mainly focusing on respondents who are representatives of households and have the ability to decide important issues within their family. And also requires only one person to represent their household. According to the statistical analysis, it was discovered that the attitudes toward behaviors could help to perceive efficacy control behavior factors influencing the significance level of 0.05. After analyzing the regression it was found that the direction of the relationship towards the intention to use tap water from the Provincial Waterworks Authority for future customers in the lower southern region of Thailand varies with the perceived efficacy in attitudes toward behavior ($\beta = 0.72$, Adjusted $R^2 = 0.498$) and behavior control factors. ($\beta = 0.15$, Adjusted $R^2 = 0.011$)

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ด้วยความช่วยเหลือจาก ดร.วรพจน์ ปานรอด อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่เปิดโอกาสให้ผู้วิจัยได้นำเสนอประเด็นที่สนใจศึกษา ตลอดจนเสียสละเวลาให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินการวิจัยด้วยความเป็นกันเองตั้งแต่วันแรก จนกระทั่งเสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกโชคดีและซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง ที่มีโอกาสได้รับคำแนะนำต่างๆ ด้วยความเมตตา ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผศ.ดร.อนุวัติ สงสม และ รศ.ดร.ศศิวิมล สุขบท ที่ให้เกียรติเป็นกรรมการสอบในทุกครั้ง ตลอดจนคอยชี้แนะแนวทางแก้ไข ปรับปรุง ให้งานวิจัยชิ้นนี้ สมบูรณ์และมีมุมมองที่น่าสนใจยิ่งขึ้น ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดองค์ความรู้ แนวคิด และประสบการณ์ใหม่ๆ แก่ผู้วิจัย ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการต่อยอดการศึกษา ตลอดจนการนำไปประยุกต์ใช้ในอนาคต

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณพ่อแม่ และครอบครัวทุกคนที่เห็นความสำคัญ และสนับสนุนให้ผู้วิจัยได้ทำตามความตั้งใจ ขอขอบคุณคุณชวลิต ชูสุวรรณ ที่คอยให้คำปรึกษาและเป็นกำลังใจที่ดีตลอดมา ขอขอบพระคุณผู้บริหารและเพื่อนพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค เพื่อนนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการตลาด) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ทุกคน คุณปารมี รอดกลิ่น น้องร่วมที่ปรึกษา สำหรับความช่วยเหลืออย่างเต็มใจทุกครั้ง คุณประโยชน์จากงานวิจัยชิ้นนี้ขอมอบให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน และหากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขอน้อมรับไว้ และขออภัยมา ณ โอกาสนี้

ณัฐภัทร นิระภัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(5)
ABSTRACT	(6)
กิตติกรรมประกาศ	(7)
สารบัญ	(8)
สารบัญตาราง	(10)
สารบัญภาพ	(12)
บทที่ 1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญ	1
คำถามวิจัย	3
วัตถุประสงค์	3
สมมติฐาน	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
นิยามศัพท์	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
การประปาส่วนภูมิภาคเขต 5	7
ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน	12
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความตั้งใจซื้อ	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	17
กรอบแนวคิดการวิจัย	22
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	23
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	23
เครื่องมือในการวิจัย	25
องค์ประกอบของแบบสอบถาม	26
การเก็บรวบรวมข้อมูล	34
การวิเคราะห์ข้อมูล	34

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	35
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	35
ผลการวิจัย	35
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	46
สรุปผลการวิจัย	46
อภิปรายผลศึกษาวิจัย	48
ข้อเสนอแนะ	50
บรรณานุกรม	52
ภาคผนวก	55
ประวัติผู้เขียน	61

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1.1	กปก.สาขา ใน 7 จังหวัดภาคใต้ตอนล่าง	5
2.1	อัตราค่าธรรมเนียมการขอใช้น้ำประปา	9
2.2	อัตราค่าน้ำประปาพื้นที่เอกชนร่วมลงทุน กปก.สาขาฉะเชิงเทรา บางปะกง ระยอง ปทุมธานี รังสิต คลองหลวง ราชบุรี สมุทรสงคราม อ้อมน้อย สามพราน สมุทรสาคร นครสวรรค์ กปก.สาขาชลบุรี พัทยา แหลมฉบัง ศรีราชา พนัสนิคม บ้านบึง	10
2.3	อัตราค่าน้ำประปาพื้นที่ กปก.สาขาภูเก็ต เกาะสมุย และเกาะพะงัน	11
2.4	อัตราค่าน้ำประปาพื้นที่ กปก.สาขาอื่น (ทั่วประเทศ) ยกเว้นที่กำหนดไว้ใน ตารางหมายเลข 1 และ 2	12
3.1	จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละจังหวัด	25
3.2	ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่น Cronbach's Alpha	26
3.3	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	27
3.4	แหล่งน้ำที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ในปัจจุบัน	28
3.5	ข้อคำถามวัดระดับความคิดเห็นต่อทัศนคติต่อพฤติกรรม	29
3.6	ข้อคำถามวัดระดับความคิดเห็นต่อการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง	30
3.7	ข้อคำถามวัดระดับความคิดเห็นต่อการรับรู้ความสามารถในการควบคุม พฤติกรรม	31
3.8	ข้อคำถามวัดระดับความคิดเห็นต่อความตั้งใจใช้น้ำประปา	33
4.1	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของตัวแทนครัวเรือน	36
4.2	จำนวนและร้อยละของข้อมูลแหล่งน้ำที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้ใน ปัจจุบัน	38
4.3	ระดับความคิดเห็นของลูกค้ำในอนาคตต่อปัจจัยด้านทัศนคติต่อพฤติกรรม	39
4.4	ระดับความคิดเห็นของลูกค้ำในอนาคตต่อปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่ม อ้างอิง	40
4.5	ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการรับรู้ความสามารถในการควบคุม พฤติกรรม	41

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.6	ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค	42
4.7	ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression) ถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาคของลูกค้าในอนาคตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง	43
4.8	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	44

สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
2.1 การแบ่งเขตพื้นที่ให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค	8
2.2 โครงสร้างพื้นฐานของทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน	13
2.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย	22
4.1 ผลการทดสอบสมมติฐานตามกรอบแนวคิดการวิจัย	45

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญ

การประปาส่วนภูมิภาค หรือ กปภ. เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการประปาส่วนภูมิภาค พ.ศ.2522 มีวัตถุประสงค์หลักในการจัดหาน้ำสะอาดในรูปแบบของน้ำประปาสำหรับบริการประชาชนในส่วนภูมิภาค เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตให้แก่ประชาชน ปัจจุบัน การประปาส่วนภูมิภาค ให้บริการน้ำประปาครอบคลุมพื้นที่ 74 จังหวัดทั่วประเทศ ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ โดยแบ่งเขตรับผิดชอบออกเป็น 10 เขต ทำหน้าที่กำกับดูแลการประปาส่วนภูมิภาคสาขา ทั้ง 234 สาขา (การประปาส่วนภูมิภาค, 2559)

กิจการประปาเริ่มต้นขึ้นในสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 5) โดยทรงมีพระบรมราชโองการทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ก่อตั้งการประปา เพื่อให้ประชาชนในเขตพระนครมีน้ำสะอาดสำหรับอุปโภคบริโภค ต่อมาได้ขยายพื้นที่ให้บริการออกไปยังภูมิภาคต่างๆ และเปลี่ยนชื่อเป็น การประปาส่วนภูมิภาค เมื่อปี 2522 (การประปาส่วนภูมิภาค, 2559) แต่ด้วยเป็นกิจการที่อาศัยเงินลงทุนสูง ให้ผลตอบแทนต่ำ และใช้ระยะเวลาคู้มนาน (สถาบันพระปกเกล้า, 2016) ทำให้ไม่ได้รับความสนใจจากภาคเอกชนในการลงทุน รัฐบาลจึงเป็นผู้ดำเนินการหลักในรูปแบบของรัฐวิสาหกิจ อาศัยงบประมาณรายจ่ายประจำปีจากภาครัฐส่วนหนึ่ง และจากเงินทุนหมุนเวียนจากการจำหน่ายน้ำประปาอีกส่วนหนึ่ง จึงทำให้การประปาส่วนภูมิภาค ถูกจัดให้อยู่ในกลุ่มสินค้าและบริการที่เป็นตลาดผูกขาด (Monopoly Market) โดยปัจจุบัน กปภ. มีผู้ใช้น้ำทั่วประเทศราว 4 ล้านราย (การประปาส่วนภูมิภาค, 2561) จากจำนวนประชากรทั่วประเทศ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 มีกว่า 22 ล้านครัวเรือน (กรมการปกครอง, 2561) เนื่องจากการให้บริการที่ยังไม่ครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ในประเทศ รวมถึงประชาชนยังคงมีทางเลือกในการบริโภคน้ำที่หลากหลาย เช่น แม่น้ำ ลำคลอง บ่อน้ำ น้ำบาดาล น้ำฝน รวมถึงระบบประปาหมู่บ้านและระบบประปาเทศบาล (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2555) ซึ่งหน่วยงานในท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน แต่อย่างไรก็ตาม กปภ. ยังถือเป็นหน่วยงานหลักที่ให้บริการน้ำประปาแก่ประชาชนและได้รับการยอมรับว่า มีกระบวนการบำบัดและผลิตน้ำประปาที่ได้มาตรฐานตามองค์การอนามัยโลก (WHO) โดยสัดส่วนการใช้น้ำในประเทศไทย แบ่งออกเป็น 3 แหล่งหลักๆ ได้แก่ องค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่น คิดเป็น 57.2% การประปาส่วนภูมิภาค คิดเป็น 16.7% และพื้นที่ที่ไม่มีน้ำประปาใช้, ขุดบ่อบาดาล และเก็บกักน้ำไว้ใช้เอง คิดเป็น 17% (การประปาส่วนภูมิภาค, 2560)

แม้ปัจจุบัน กปภ. จะยังไม่สามารถให้บริการน้ำประปาได้ครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ในประเทศไทย เนื่องจากข้อจำกัดในหลายๆ ด้าน อาทิ สภาพภูมิศาสตร์ การกระจายตัวของประชาชนในพื้นที่ชนบท รวมถึงงบประมาณลงทุนที่จำกัด แต่ตลอดระยะเวลา 38 ปีที่ผ่านมา กปภ. มีการดำเนินกิจการอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านการลงทุนก่อสร้างระบบผลิตและการปรับปรุงระบบส่งจ่ายน้ำประปาให้สามารถส่งน้ำประปาไปยังพื้นที่ต่างๆ ได้ไกลยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปี 2558 หลังจากรัฐบาลประกาศนโยบายให้ประชาชนมีน้ำประปาใช้ทั่วทุกพื้นที่ ภายในปี 2560 (ไอเอ็นเอ็น, 2558) กปภ. ได้เร่งจัดสรรงบประมาณลงทุนเพิ่มเติม เพื่อให้สามารถบริการน้ำประปาแก่ประชาชนได้ครอบคลุมพื้นที่มากยิ่งขึ้นตามนโยบายภาครัฐ

พื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง เป็นอีกพื้นที่หนึ่ง ที่รัฐบาลให้ความสำคัญในการเพิ่มระบบสาธารณูปโภค รวมถึงระบบประปาให้ครอบคลุมพื้นที่ต่างๆ เนื่องจากหลายจังหวัดมีความสำคัญในเชิงเศรษฐกิจ กล่าวคือ เป็นที่ตั้งของเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ อาทิ ด้านสะเดา และด่านปาดังเบซาร์ ใน อ.สะเดา จ.สงขลา ด้านสุไหงโก-ลก อ.สุไหงโก-ลก จ.นราธิวาส ในขณะที่พื้นที่ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา เป็นพื้นที่เศรษฐกิจที่สำคัญด้านการลงทุน การคมนาคม และการท่องเที่ยว โดยในปี 2558 มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเดินทางมาท่องเที่ยวใน จ.สงขลา กว่า 6.5 ล้านคน (สำนักงานสถิติจังหวัดสงขลา, 2561) การประปาส่วนภูมิภาคเขต 5 (กปภ.ข.5) ซึ่งทำหน้าที่กำกับดูแล กปภ.สาขาต่างๆ ใน 7 จังหวัดภาคใต้ตอนล่าง อันประกอบด้วย จ.ตรัง จ.พัทลุง จ.สงขลา จ.สตูล จ.ยะลา จ.ปัตตานี และ จ.นราธิวาส ต้องเร่งเตรียมความพร้อมด้านระบบประปา เพื่อรองรับความต้องการใช้น้ำทั้งในภาคธุรกิจและภาคประชาชน

จากนโยบายรัฐบาล ส่งผลให้ กปภ.ข.5 เร่งการลงทุนทั้งในด้านระบบผลิตและการปรับปรุงขยายเขตจำหน่ายน้ำอย่างต่อเนื่อง เห็นได้จากรายงานจำนวนผู้ใช้น้ำเพิ่มจากโครงการวางท่อขยายเขตจำหน่ายน้ำ ปี 2557-2560 ของ กปภ.ข.5 พบว่า มีการดำเนินโครงการวางท่อขยายเขตจำหน่ายน้ำเพิ่มเติมไปยังพื้นที่ต่างๆ กว่า 150 โครงการ ในขณะที่รายได้ของ กปภ. มาจากการจำหน่ายน้ำประปาเพียงทางเดียว ทำให้ กปภ.ข.5 อาจต้องใช้ระยะเวลาในการคืนทุนนานขึ้น ปัจจุบัน กปภ.ข.5 มีผู้ใช้น้ำทั้งสิ้นเพียง 296,579 ราย แยกเป็นผู้ใช้น้ำประเภทที่อยู่อาศัยทั่วไป จำนวน 238,188 ราย ผู้ใช้น้ำประเภทราชการและธุรกิจขนาดเล็ก จำนวน 51,159 ราย และผู้ใช้น้ำประเภทรัฐวิสาหกิจ ธุรกิจขนาดใหญ่ และอุตสาหกรรม จำนวน 7,232 ราย (การประปาส่วนภูมิภาคเขต 5, 2561) และจากการศึกษาข้อมูลแผนที่แนวท่อของ กปภ.สาขาในสังกัด กปภ.ข.5 ทั้ง 20 สาขา ณ เดือนสิงหาคม 2561 พบว่า ในพื้นที่ให้บริการของ กปภ.ข.5 ยังมีประชาชนที่อาศัยอยู่บริเวณแนวท่อประปา แต่ไม่

ได้ใช้น้ำประปาของ กปภ. อีกจำนวนมาก ซึ่งผู้วิจัยสังเกตเห็นว่า หาก กปภ.ข.5 สามารถเปลี่ยนผู้บริโภคที่อาศัยอยู่บริเวณแนวท่อประปาให้เป็นลูกค้า กปภ. ได้ทั้งหมด จะทำให้ กปภ.ข.5 ใช้งบประมาณในการลงทุนได้อย่างคุ้มค่า และช่วยย่นระยะเวลาคืนทุนให้ กปภ. ได้เร็วยิ่งขึ้น ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของประชาชนในพื้นที่ 7 จังหวัดภาคใต้ตอนล่าง เพื่อเป็นแนวทางในการเปลี่ยน ลูกค้าในอนาคต (Prospect) ให้เป็นลูกค้าของ กปภ. ซึ่งจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยด้านการตลาด ผู้วิจัย พบว่า ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน หรือ Theory of Planned Behavior ซึ่งมีเนื้อหาในการอธิบายเกี่ยวกับการเกิดความตั้งใจ (Intention) และการเกิดพฤติกรรม (Behavior) เป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับว่า สามารถอธิบายการเกิดพฤติกรรม และอาจช่วยทำนายแนวโน้มความตั้งใจใช้น้ำประปาของลูกค้าในอนาคตได้ ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาวิจัยในหัวข้อ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค กรณีศึกษาลูกค้าในอนาคตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง โดยเน้นศึกษาภายใต้กรอบทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior) โดยคาดว่างานวิจัยชิ้นนี้จะเป็นประโยชน์กับ กปภ. ในแง่ของการกำหนดรูปแบบการตลาดที่จะส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการน้ำประปาของประชาชนในพื้นที่ อันจะนำไปสู่การเพิ่มจำนวนผู้ใช้น้ำให้มากขึ้น เกิดความคุ้มค่าจากการใช้งบประมาณ และย่นระยะเวลาในการคืนทุนของ กปภ. ได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

คำถามวิจัย

ปัจจัยใดที่ส่งผลให้ลูกค้าในอนาคต (Prospect) เกิดความตั้งใจที่จะใช้บริการน้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาทัศนคติต่อพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค
2. เพื่อศึกษาการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค
3. เพื่อศึกษาการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค

สมมติฐาน

1. ทศนคติต่อพฤติกรรมมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค
2. การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค
3. การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค

ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ โดยมุ่งเน้นศึกษาตามกรอบทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior) เพื่อศึกษาว่าปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค โดยมุ่งเน้นศึกษาจากกลุ่มลูกค้าในอนาคตของ กปภ. ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ประชากร ผู้บริโภคที่มีบ้านเรือนหรือที่อยู่อาศัยอยู่บริเวณแนวท่อประปาของการประปาส่วนภูมิภาค ในพื้นที่ 7 จังหวัดภาคใต้ตอนล่าง ซึ่งประกอบด้วย จังหวัดตรัง จังหวัดพัทลุง จังหวัดสงขลา จังหวัดสตูล จังหวัดยะลา จังหวัดปัตตานี และจังหวัดนราธิวาส แต่ยังไม่ได้เป็นลูกค้าของ กปภ. โดยกำหนดหน่วยการวัด (Unit of Analysis) 1 ราย เท่ากับ 1 ครัวเรือน

2. กลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากแนวท่อประปาของการประปาส่วนภูมิภาค ใน 7 จังหวัดภาคใต้ตอนล่าง ยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ ทำให้ผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ W.G. Cochran และใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างหลายขั้นตอน (Multi-stage) (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2549) โดยในขั้นแรกใช้การกำหนดตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ตามเกณฑ์จังหวัด ได้ 7 จังหวัด จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability sampling) แบบการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เก็บข้อมูลในแต่ละจังหวัดให้ได้จำนวน 400 ตัวอย่าง

3. ตัวแปรที่เกี่ยวข้อง

ตัวแปรต้น

- ทศนคติต่อพฤติกรรม (Attitude toward Behavior)
- การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm)
- การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control)

ตัวแปรตาม

- ความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค (The Intention to Use Tap Water from the Provincial Waterworks Authority)

4. สถานที่เก็บข้อมูล ผู้วิจัยเลือกเก็บข้อมูลเฉพาะในเขตพื้นที่ให้บริการน้ำประปาของ กปภ.สาขา ในสังกัด กปภ.ข.5 จำนวน 20 สาขา ครอบคลุมพื้นที่ 7 จังหวัดภาคใต้ตอนล่าง ประกอบด้วย จังหวัดตรัง จังหวัดพัทลุง จังหวัดสงขลา จังหวัดสตูล จังหวัดยะลา จังหวัดปัตตานี และจังหวัดนราธิวาส ซึ่งในแต่ละจังหวัด ประกอบด้วย กปภ.สาขา ดังนี้

ตารางที่ 1.1 กปภ.สาขา ใน 7 จังหวัดภาคใต้ตอนล่าง

ลำดับ	จังหวัด	กปภ.สาขา
1	ตรัง	กปภ.สาขาตรัง กปภ.สาขาย่านตาขาว กปภ.สาขาห้วยยอด กปภ.สาขากันตัง
2	พัทลุง	กปภ.สาขาพัทลุง กปภ.สาขาเขาชัยสน
3	สงขลา	กปภ.สาขาหาดใหญ่ (ชั้นพิเศษ) กปภ.สาขาสงขลา กปภ.สาขาสะเดา กปภ.สาขานาทวี กปภ.สาขาพังงา กปภ.สาขาระโนด
4	สตูล	กปภ.สาขาสตูล กปภ.สาขาละงู
5	นราธิวาส	กปภ.สาขานราธิวาส กปภ.สาขาเรือเสาะ กปภ.สาขาสุโหงโกลก
6	ยะลา	กปภ.สาขาเบตง กปภ.สาขายะหา
7	ปัตตานี	กปภ.สาขาสายบุรี

5. ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ใช้ระยะเวลาเก็บข้อมูล 1 เดือน (กันยายน 2561)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค
2. เพื่อการประปาส่วนภูมิภาค สามารถจัดกลุ่มลูกค้าในอนาคต (Prospect) โดยเรียงลำดับตามความตั้งใจที่จะใช้บริการน้ำประปาของ กปภ. และนำเสนอรูปแบบการตลาดได้เหมาะสม และสอดคล้องกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม

3. เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าจากการใช้งบประมาณในการลงทุนวางท่อขยายเขตพื้นที่ให้บริการน้ำประปา งบประมาณไม่เกิดการสูญเปล่า
4. หน่วยงานด้านสาธารณสุข สามารถนำข้อมูลไปปรับใช้ในกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพแก่ประชาชน

นิยามศัพท์

ความตั้งใจซื้อ (Purchase Intention) หมายถึง แนวโน้มพฤติกรรมที่ลูกค้าในอนาคตในพื้นที่ 7 จังหวัดภาคใต้ตอนล่างจะตัดสินใจใช้บริการน้ำประปาจากการประปาส่วนภูมิภาค

ทัศนคติต่อพฤติกรรม (Attitude toward Behavior) หมายถึง ทัศนคติของลูกค้าในอนาคตในพื้นที่ 7 จังหวัดภาคใต้ตอนล่าง ต่อพฤติกรรมการใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค

การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) หมายถึง การรับรู้ของลูกค้าในอนาคตในพื้นที่ 7 จังหวัดภาคใต้ตอนล่าง เกี่ยวกับทัศนคติของบุคคลใกล้ชิดตัว อาทิ บิดา มารดา สามี-ภรรยา สมาชิกในครอบครัว เพื่อน หรือผู้นำในชุมชน ต่อการใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค

การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control) หมายถึง การรับรู้ความสามารถของตนเองของกลุ่มลูกค้าในอนาคต ในพื้นที่ 7 จังหวัดภาคใต้ตอนล่าง ว่าสามารถจัดการ เข้าถึง หรือสามารถดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาคได้มากน้อยเพียงใด

ลูกค้าในอนาคต (Prospect) หมายถึง ประชาชนผู้มีบ้านเรือน ที่อยู่อาศัย บริเวณแนวท่อประปาของการประปาส่วนภูมิภาค ในพื้นที่ 7 จังหวัดภาคใต้ตอนล่าง ได้แก่ จ.ตรัง จ.พัทลุง จ.สงขลา จ.สตูล จ.ยะลา จ.ปัตตานี และ จ.นราธิวาส แต่ยังไม่ได้ใช้บริการน้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

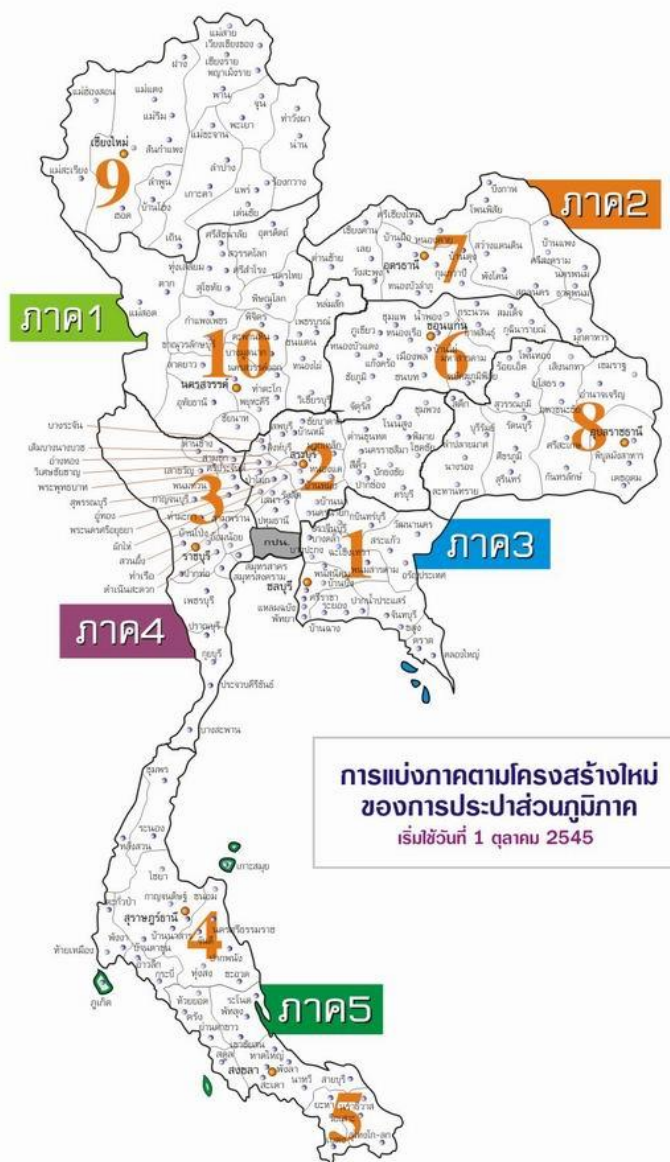
เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค ของลูกค้าในอนาคตที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ให้บริการน้ำประปาในพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับการประปาส่วนภูมิภาค (Provincial Waterworks Authority)
2. ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior)
3. ทฤษฎีความตั้งใจซื้อ (Purchase Intention)
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประปาส่วนภูมิภาค

การประปาส่วนภูมิภาค หรือ กปภ. เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ภายใต้สังกัดกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่สำรวจ จัดหาแหล่งน้ำดิบ ตลอดจนผลิต จัดส่ง และจำหน่ายน้ำประปา ในเขตพื้นที่ 74 จังหวัดทั่วประเทศ ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ รวมทั้งดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องหรือต่อเนื่องกับกิจการประปา โดยคำนึงถึงประโยชน์ของรัฐและสุขอนามัยของประชาชนเป็นสำคัญ (การประปาส่วนภูมิภาค, 2560)

ปัจจุบัน การประปาส่วนภูมิภาค แบ่งเขตพื้นที่ให้บริการออกเป็น 10 กปภ.เขต เพื่อกำกับดูแล กปภ.สาขา ที่กระจายอยู่ในภูมิภาคต่างๆ ทั่วประเทศ รวมทั้งสิ้น 234 สาขา มีผู้ใช้น้ำทั้งสิ้นประมาณ 4.3 ล้านคน (การประปาส่วนภูมิภาค, 2561) สำหรับในพื้นที่ให้บริการ ใน 7 ภูมิภาคใต้ตอนล่าง ซึ่งประกอบด้วยจังหวัดตรัง จังหวัดพัทลุง จังหวัดสงขลา จังหวัดสตูล จังหวัดยะลา จังหวัดปัตตานี และจังหวัดนราธิวาส อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 5



ภาพที่ 2.1 การแบ่งเขตพื้นที่ให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค

ที่มา : <https://www.pwa.co.th/province/>

การประปาส่วนภูมิภาค ได้กำหนดค่าธรรมเนียมในการขอดัดตั้งระบบประปาตามประกาศ หลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขในการใช้น้ำประปาและอัตราค่าบริการ (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2549 โดยแยกตามชนิดและขนาดมาตรวัดน้ำ ดังนี้

ตารางที่ 2.1 อัตราค่าธรรมเนียมการขอใช้น้ำประปา

อัตราค่าธรรมเนียมการขอใช้น้ำประปา				
ขนาดมาตร (นิ้ว)	ค่ามัดจำ (บาท)	ค่าประกันการใช้น้ำ (บาท)	ค่าแรงและอุปกรณ์ (บาท)	รวม (บาท)
* 1/2	ไม่เก็บ	535	3,600	4,135
* 3/4	ไม่เก็บ	1,070	4,700	5,770
1	1,000	1,605	คิดค่าใช้จ่ายตามประมาณการ	
1 1/2	1,500	3,210	คิดค่าใช้จ่ายตามประมาณการ	
2	2,500	4,280	คิดค่าใช้จ่ายตามประมาณการ	
2 1/2	4,000	4,280	คิดค่าใช้จ่ายตามประมาณการ	
3	5,000	10,700	คิดค่าใช้จ่ายตามประมาณการ	
4	10,000	16,050	คิดค่าใช้จ่ายตามประมาณการ	
6	20,000	22,470	คิดค่าใช้จ่ายตามประมาณการ	
8	20,000	32,100	คิดค่าใช้จ่ายตามประมาณการ	

ที่มา: <https://www.pwa.co.th/contents/service/table-price>

การประปาส่วนภูมิภาค แบ่งผู้ใช้น้ำออกเป็น 3 ประเภทหลักๆ ได้แก่ ผู้ใช้น้ำประเภทที่ 1 ที่อยู่อาศัยและอื่นๆ ผู้ใช้น้ำประเภทที่ 2 ราชการและธุรกิจขนาดเล็ก และผู้ใช้น้ำประเภทที่ 3 รัฐวิสาหกิจอุตสาหกรรมและธุรกิจขนาดใหญ่ โดยพิจารณาจากสภาพการใช้น้ำและวัตถุประสงค์สำคัญในการใช้น้ำ (การประปาส่วนภูมิภาค, 2557) โดยหลังจากการประปาส่วนภูมิภาคได้ติดตั้งระบบประปาให้กับผู้ใช้น้ำแล้ว จะเรียกเก็บค่าน้ำประปาและค่าบริการทั่วไปจากหน่วยงานที่ผู้ใช้น้ำใช้ โดยกำหนดอัตราค่าน้ำประปา ดังนี้

ตารางที่ 2.2 อัตราค่าน้ำประปาพื้นที่เอกชนร่วมลงทุน กปภ.สาขาฉะเชิงเทรา บางปะกง ระยอง ปทุมธานี รังสิต คลองหลวง ราชบุรี สมุทรสงคราม อ้อมน้อย สามพราน สมุทรสาคร นครสวรรค์ กปภ.สาขาชลบุรี พัทยา แหลมฉบัง ศรีราชา พนัสนิคม บ้านบึง

ช่วงการใช้น้ำ (ลบ.ม./เดือน)	จำนวน หน่วย	1. ที่อยู่อาศัย			2. ราชการและธุรกิจขนาดเล็ก			3. รัฐวิสาหกิจ อุตฯ และธุรกิจขนาดใหญ่		
		ราคา	เป็นเงิน	รวมเงิน	ราคา	เป็นเงิน	รวมเงิน	ราคา	เป็นเงิน	รวมเงิน
ค่าน้ำขั้นต่ำ					อัตราขั้นต่ำ 150 บาท/เดือน (8 ลบ.ม.)			อัตราขั้นต่ำ 300 บาท/เดือน (15 ลบ.ม.)		
0-10	10	10.20	102.00	102.00	17.00	170.00	170.00	18.25	182.50	182.50
11-20	10	16	160	262	20	200	370	21.5	215	397.5
21-30	10	19	190	452	21	210	580	25.5	255	652.5
31-50	20	21.2	424	876	22	440	1,020.00	28.5	570	1,222.50
51-80	30				23	690	1,710.00	31	930	2,152.50
81-100	20				24	480	2,190.00	31.25	625	2,777.50
101-300	200				27.4	5,480.00	7,670.00	31.5	6,300.00	9,077.50
301-1000	700				27.5	19,250.00	26,920.00	31.75	22,225.00	31,302.50
1001-2000	1000				27.6	27,600.00	54,520.00	32	32,000.00	63,302.50
2001-3000	1000				27.8	27,800.00	82,320.00	32.25	32,250.00	95,552.50
>3000					28			32.5		

ที่มา: <https://www.pwa.co.th/contents/service/table-price>

ตารางที่ 2.3 อัตราค่าน้ำประปาพื้นที่ กปภ.สาขาภูเก็ต เกาะสมุย และเกาะพะงัน

ช่วงการใช้น้ำ (ลบ.ม./เดือน)	จำนวน หน่วย	1. ที่อยู่อาศัย			2. ราชการและธุรกิจขนาดเล็ก			3. รัฐวิสาหกิจ อุตฯ และธุรกิจขนาดใหญ่		
		ราคา	เป็นเงิน	รวมเงิน	ราคา	เป็นเงิน	รวมเงิน	ราคา	เป็นเงิน	รวมเงิน
ค่าน้ำขั้นต่ำ					อัตราขั้นต่ำ 150 บาท/เดือน (8 ลบ.ม.)			อัตราขั้นต่ำ 300 บาท/เดือน (15 ลบ.ม.)		
0 – 10	10	10.2	102	102	18	180	180	18.5	185	185
10 – 20	10	16	160	262	21	210	390	22	220	405
21 – 30	10	19	190	452	22	220	610	26	260	665
31 – 50	20	21.2	424	876	23	460	1,070.00	29	580	1,245.00
51 – 80	30				24	720	1,790.00	31.5	945	2,190.00
81 – 100	20				26	520	2,310.00	32.5	650	2,840.00
101 – 300	200				30.25	6,050.00	8,360.00	33.5	6,700.00	9,540.00
301 -1,000	700				30.25	21,175.00	29,535.00	34.75	24,325.00	33,865.00
1001 - 2,000	1,000				30.25	30,250.00	59,785.00	34.75	34,750.00	68,615.00
2,001 - 3,000	1,000				30.25	30,250.00	90,035.00	34.75	34,750.00	103,365.00
> 3,000					30.25			34.75		

ที่มา: <https://www.pwa.co.th/contents/service/table-price>

ตารางที่ 2.4 อัตราค่าน้ำประปาพื้นที่ กปภ.สาขาอื่น (ทั่วประเทศ) ยกเว้นที่กำหนดไว้ในตาราง
หมายเลข 1 และ 2

ช่วงการใช้ น้ำ (ลบ.ม./เดือน)	จำนวน หน่วย	1. ท่ออยู่อาศัย			2. ราชการและธุรกิจขนาดเล็ก			3. รัฐวิสาหกิจ/อุตสาหกรรม/ธุรกิจ ขนาดใหญ่		
		ราคา	เป็นเงิน	รวมเงิน	ราคา	เป็นเงิน	รวมเงิน	ราคา	เป็นเงิน	รวมเงิน
ค่าน้ำขั้นต่ำ					อัตราขั้นต่ำ 150 บาท/เดือน (9 ลบ.ม.)			อัตราขั้นต่ำ 300 บาท / เดือน (15 ลบ.ม.)		
0 – 10	10	10.2	102	102	16	160	160	18	180	180
11 – 20	10	16	160	262	19	190	350	21	210	390
21 – 30	10	19	190	452	20	200	550	24	240	630
31 – 50	20	21.2	424	876	21.5	430	980	27	540	1,170.00
51 – 80	30				21.6	648	1,628.00	29	870	2,040.00
81 – 100	20				21.65	433	2,061.00	29.25	585	2,625.00
101 – 300	200				21.7	4,340.00	6,401.00	29.5	5,900.00	8,525.00
301 -1,000	700				21.75	15,225.00	21,626.00	29.75	20,825.00	29,350.00
1001 - 2,000	1,000				21.8	21,800.00	43,426.00	29.5	29,500.00	58,850.00
2,001 - 3,000	1,000				21.85	21,850.00	65,276.00	29.25	29,250.00	88,100.00
> 3,000					21.9			29		

ที่มา: <https://www.pwa.co.th/contents/service/table-price>

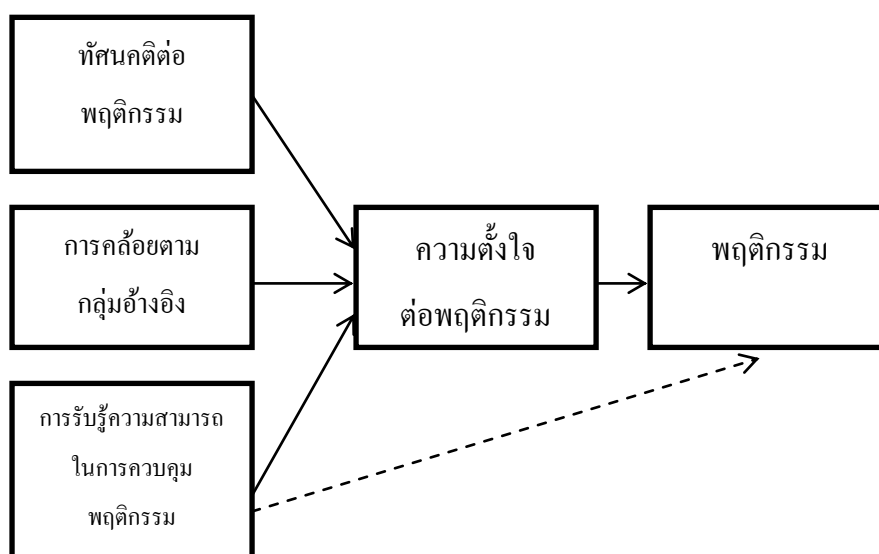
สำหรับผู้น้ำใน 7 จังหวัดภาคใต้ตอนล่าง จะใช้อัตราค่าน้ำประปาตามตารางที่ 2.4 และเพื่อความสะดวก รวดเร็ว ในการรับบริการหรือเพื่อแจ้งปัญหาเกี่ยวกับระบบประปา การประปา ส่วนภูมิภาค ได้กำหนดช่องทางติดต่อสำหรับผู้น้ำ 11 ช่องทาง เพื่อให้ผู้น้ำเข้าถึงการบริการ ของ กปภ. ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว รวมทั้งกำหนดให้มีช่องทางสำหรับชำระเงินที่หลากหลาย ช่องทาง เพื่อความสะดวกในการใช้บริการของประชาชน

ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior)

ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน หรือ Theory of Planned Behavior เป็นทฤษฎีที่พัฒนา มาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action) ของ Fishbein และ Ajzen โดยมี สมมติฐานว่า โดยปกติแล้วมนุษย์เป็นผู้ที่มีเหตุผล มีการนำข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับมาใช้ประโยชน์อย่าง มีระบบ ต่อมา Ajzen ได้ปรับทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล เพื่อให้สามารถอธิบายพฤติกรรมที่ไม่ได้ อยู่ในการควบคุมของบุคคลได้อย่างเต็มที่ เป็นพฤติกรรมที่บุคคลไม่สามารถตัดสินใจได้แน่นอนว่า

จะทำ หรือ ไม่ทำ โดยอาจต้องอาศัยโอกาส หรือทรัพยากรอื่นๆ เช่น เงิน เวลา ทักษะ ความร่วมมือจากบุคคลอื่น เป็นต้น แล้วเรียกทฤษฎีนี้ว่า “ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน” หรือ Theory of Planned Behavior ซึ่งทฤษฎีนี้ แตกต่างจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล โดยมีการเพิ่มเติมในเรื่องของ ปัจจัยการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control) (พวงเพชร ศิริ โอค, 2558)

ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน อธิบายว่า การกระทำของมนุษย์เกิดจากการชี้แนะ โดยความเชื่อ 3 ประการ ประกอบไปด้วย ทักษะคติต่อพฤติกรรม (Attitude toward the Behavior) การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norms) และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control) โดยมีโครงสร้างดังต่อไปนี้



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างพื้นฐานของทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน
ที่มา: Ajzen (1991)

1. **ทัศนคติต่อพฤติกรรม (Attitude toward the Behavior)** หมายถึง การประเมินทางบวกหรือลบของบุคคลต่อการกระทำนั้น หากบุคคลมีความเชื่อว่าถ้าทำพฤติกรรมนั้นแล้วจะได้รับผลทางบวก ก็จะมีแนวโน้มที่จะมีทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมนั้นๆ และเมื่อมีทัศนคติทางบวก ก็ย่อมเกิดเจตนาหรือตั้งใจ (Intention) ที่จะแสดงพฤติกรรม แต่หากมีความเชื่อว่า ถ้าทำพฤติกรรมนั้นแล้วจะได้อะไรลบก็มีแนวโน้มที่จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อพฤติกรรมนั้นและเกิดความตั้งใจที่จะไม่ทำพฤติกรรมนั้น

โมเดลโครงสร้างทัศนคติ (Structural model of attitudes) การทำความเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและพฤติกรรม นักจิตวิทยาได้สร้างโมเดลเพื่อศึกษาถึงโครงสร้างของ

ทัศนคติ การกำหนดส่วนประกอบของทัศนคติเพื่อจะอธิบายพฤติกรรมที่คาดคะเน ต่อมาจะสำรวจ โมเดลทัศนคติที่สำคัญหลายประการ แต่ละ โมเดลมีทัศนคติที่แตกต่างกันเกี่ยวกับส่วนประกอบของ ทัศนคติและวิธีการซึ่งส่วนต่างๆ เหล่านี้มีการจัดหรือมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน ซึ่ง โมเดลทัศนคติ จะประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

1. ส่วนของความเข้าใจ (Cognitive component) เป็นส่วนหนึ่งของโมเดล องค์ประกอบ ทัศนคติ 3 ประการ แสดงถึงความรู้ (Knowledge) การรับรู้ (Perception) และแสดง ความเชื่อถือ (Beliefs) ซึ่งผู้บริโภคมีความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Schiffman; & Kanuk, 2007: 236) ส่วนของความเข้าใจเป็นส่วนประกอบส่วนแรก ซึ่งก็คือความรู้และการรับรู้ที่ได้จากการผสมระหว่าง ประสบการณ์โดยตรงต่อทัศนคติและข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหลายแหล่งข้อมูล ความรู้นี้และผลกระทบต่อ การรับรู้ จะกำหนดความเชื่อถือ (Beliefs) ซึ่งหมายถึง สภาพด้านจิตใจ ที่สะท้อนความรู้เฉพาะ อย่างของบุคคล และมีการประเมินเกี่ยวกับความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งก็คือการที่ผู้บริโภคมีทัศนคติ ต่อสิ่งหนึ่ง คุณสมบัติของสิ่งหนึ่ง หรือพฤติกรรมเฉพาะอย่างจะนำไปสู่ผลลัพธ์เฉพาะอย่าง

2. ส่วนของความรู้สึก (Affective component) เป็นส่วนหนึ่งของโมเดลองค์ประกอบ ทัศนคติ 3 ประการ ที่สะท้อนถึงอารมณ์ (Emotion) หรือความรู้สึก (Feeling) ของผู้บริโภคที่มีต่อ ความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Schiffman & Kanuk, 2007: 236) ส่วนของอารมณ์และความรู้สึก มีการค้นพบ โดยผู้วิจัยผู้บริโภค ซึ่งมีการประเมินผลเบื้องต้น โดยธรรมชาติ ซึ่งมีการค้นพบโดยการวิจัยผู้บริโภค ซึ่งประเมินทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยการให้คะแนนความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ดีหรือเลว เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย การวิจัยได้ระบุว่าสภาพอารมณ์จะสามารถเพิ่มประสบการณ์ด้านบวกหรือลบ ซึ่งประสบการณ์จะมีผลกระทบต่อด้านจิตใจและวิธี ซึ่งบุคคลปฏิบัติการใช้การวัดการประเมินผล ถึงทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาศัยเกณฑ์ ดี-เลว ยินดี-ไม่ยินดี

3. ส่วนของพฤติกรรม (Conative component หรือ Behavior หรือ Doing) หมายถึง ส่วนหนึ่งของโมเดลองค์ประกอบทัศนคติ 3 ประการ ซึ่งสะท้อนถึงความน่าจะเป็นหรือ แนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมของผู้บริโภค ด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งต่อทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรืออาจ หมายถึงความตั้งใจที่จะซื้อ (Intention to buy) (Schiffman & Kanuk, 2007 : 237) จากความหมายนี้ ส่วนของพฤติกรรมจะรวมถึงพฤติกรรมที่เกิดขึ้น รวมทั้งพฤติกรรมและความตั้งใจซื้อของผู้บริโภค ด้วยคะแนนความตั้งใจของผู้ซื้อสามารถนำไปใช้เพื่อประเมินความน่าจะเป็นของการซื้อผลิตภัณฑ์ ของผู้บริโภค หรือพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง

2. การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) หมายถึง เป็นการรับรู้ของบุคคล ว่าคนอื่นๆ ที่มีความสำคัญกับเขา ต้องการให้เขาทำพฤติกรรมนั้นๆหรือไม่ ซึ่งการที่จะเกิดตัวแปรนี้ ได้ต้องอาศัยความเชื่อพื้นฐานที่เรียกว่า ความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง (Normative Beliefs) คือ

ถ้าบุคคลได้เห็น หรือรับรู้ว่าคุณค่าที่มีความสำคัญต่อตัวเขา ได้กระทำพฤติกรรมใดๆ ก็มีแนวโน้มที่จะทำตามด้วย (พัชรี ดวงจันทร์, 2550)

กลุ่มอ้างอิง หมายถึง กลุ่มที่มีอำนาจและความสามารถในการใช้อิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลอื่น ลักษณะเด่นของกลุ่มอ้างอิง คือ มักเป็นกลุ่มที่มีกฎเกณฑ์คนอื่นเลียนแบบการแสดงออกและทัศนคติ

อดุลย์ จตุรงค์กุล (2550) ได้แบ่งชนิดของกลุ่มอ้างอิงไว้ ดังนี้

1. กลุ่มปฐมภูมิกับกลุ่มทุติยภูมิ (Primary versus Secondary)

1.1 กลุ่มปฐมภูมิ คือ กลุ่มทางสังคมที่มีขนาดเล็กซึ่งมีกำลังเพียงพอที่จะทำให้ความสัมพันธ์ไม่จำกัดแบบตัวต่อตัว มีความผูกพันกันเหนียวแน่น และมีการจงใจร่วมกัน สมาชิกจะมีความเชื่อและพฤติกรรมเหมือนกัน เช่น กลุ่มครอบครัว เพื่อน เพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

1.2 กลุ่มทุติยภูมิ คือ เป็นกลุ่มทางสังคมที่มีขนาดเล็กเพียงพอที่จะทำให้ความสัมพันธ์ไม่จำกัดแบบตัวต่อตัว แต่ไม่บ่อยมากนัก มีความเหนียวแน่นของกลุ่มน้อยกว่า มีอิทธิพลต่อความคิดและพฤติกรรมน้อยกว่ากลุ่มปฐมภูมิ เช่น กลุ่มอาชีพ สหภาพแรงงาน กลุ่มช้อปปิ้ง ก๊วนติกออล์ฟ เป็นต้น

2. กลุ่มยอมรับการเข้าสังคมกับกลุ่มหนีสังคม (Aspirational versus Dissociative)

2.1 กลุ่มยอมรับการเข้าสังคม คือ กลุ่มที่สมาชิกได้มีการยอมรับและอยากที่จะเข้ากลุ่ม ด้วยบรรทัดฐาน ค่านิยมและพฤติกรรมของบุคคลหนึ่งๆ ทำให้แต่ละบุคคลในกลุ่มมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติตามและทำตนให้สอดคล้องกับการเป็นสมาชิกกลุ่ม อาจแบ่งย่อยได้ดังนี้

2.1.1 กลุ่มคาดหวังจะติดต่อกันนาน มักมีการติดต่อโดยตรง เช่น กลุ่มผู้บริหารชั้นสูง

2.1.2 กลุ่มที่ปรารถนาจะใช้สัญลักษณ์ เป็นบุคคลที่นิยมชมชอบกลุ่ม แต่ไม่ต้องการเป็นสมาชิก ต้องการรับความเชื่อ ทัศนคติกลุ่ม ต้องการเลียนแบบ เช่น ชอบนักฟุตบอลทีมชาติ เลยใช้เสื้อที่มีตราทีมชาติ แต่เวลาทีมชาติขาดผู้เล่น จะไม่สมัครเข้าไปเล่น

2.2 กลุ่มหนีสังคม คือ กลุ่มของบุคคลที่ไม่ต้องการเข้าร่วมกลุ่มและหลีกเลี่ยงออกจากกลุ่มนั้นๆ

3. กลุ่มทางการกับกลุ่มไม่ทางการ (Formal versus Informal)

3.1 กลุ่มทางการ คือ กลุ่มที่สมาชิกองค์กร มีโครงสร้างองค์การ ระบุเป็นลายลักษณ์อักษรชัดเจน เช่น องค์กร บริษัท ห้าง ร้าน ฯลฯ

3.2 กลุ่มไม่เป็นที่ทางการ คือ กลุ่มที่รวมตัวกันบนพื้นฐานของความเป็นเพื่อน การร่วมงาน ความสนใจเหมือนกัน ไม่มีข้อกำหนดสมาชิกองค์กรเป็นลายลักษณ์อักษร

3. การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control: PBC) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลว่าเป็นการยากหรือง่ายที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นๆ โดยอาศัยชุดความคิดและประสบการณ์ในอดีต รวมถึงการคาดคะเนปัจจัยที่เอื้ออำนวยหรือเป็นอุปสรรค ซึ่งการที่บุคคลจะตัดสินใจกระทำพฤติกรรมใดต้องเชื่อว่าตนเองมีความสามารถที่จะควบคุมพฤติกรรมนั้นได้และมีโอกาสประสบผลสำเร็จ การรับรู้ความสามารถในการควบคุม เกิดจากความเชื่อเกี่ยวกับการควบคุม (Control Beliefs-C) และ การรับรู้การควบคุม (Perceive Power-P) ซึ่งความเชื่อเกี่ยวกับการควบคุม เป็นความเชื่อเกี่ยวกับความมี-ไม่มีของทรัพยากรหรือโอกาสที่จำเป็นในการทำพฤติกรรม โดย ความเชื่อเกี่ยวกับการควบคุม ได้รับอิทธิพลมาจาก

1. ประสบการณ์เกี่ยวกับพฤติกรรมนั้นๆ ในอดีต
2. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับการบอกเล่าจากผู้อื่นเกี่ยวกับพฤติกรรมนั้นๆ
3. การสังเกตจากประสบการณ์ของคนคุ้นเคยและเพื่อน
4. มีตัวแปรอื่นๆ ที่เพิ่มหรือลดการรับรู้ความยากของการกระทำพฤติกรรมนั้นๆ

ในขณะที่การรับรู้การควบคุม เป็นการรับรู้ของบุคคลว่ามีปัจจัยควบคุมบางอย่างที่สามารถเอื้ออำนวยหรือขัดขวางการแสดงพฤติกรรมนั้น

ซึ่งแม้ว่า บุคคลจะมีทัศนคติต่อพฤติกรรมและการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในเชิงบวก แต่หากบุคคลรับรู้ว่าเขาไม่มีทรัพยากรหรือโอกาสที่จะทำพฤติกรรมนั้นๆ ก็มักจะไม่มีความตั้งใจเชิงพฤติกรรมที่หนักแน่น จึงอาจกล่าวได้ว่า การรับรู้ความสามารถในการควบคุมมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจเชิงพฤติกรรม โดยไม่ผ่านทัศนคติต่อพฤติกรรมและการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ทั้งนี้ปัจจัยที่ก่อให้เกิดพฤติกรรม มีด้วยกัน 2 ด้าน คือ

1. ปัจจัยภายใน อาทิ ข้อมูล ทักษะ ความสามารถ โดยบุคคลอาจตั้งกระทำในสิ่งๆหนึ่ง แต่อาจไม่สามารถทำได้ เนื่องจากขาดทักษะ หรือขาดความสามารถ รวมไปถึงการขาดอารมณ์และพฤติกรรมจำต้องทำ เช่น การจาม การกระตุกที่ตา หรืออารมณ์โกรธในขณะนั้น ก็อาจขัดขวางการเกิดพฤติกรรมได้

2. ปัจจัยภายนอก โดยปัจจัยเหล่านี้จะส่งเสริมหรือขัดขวางการเกิดพฤติกรรม เช่น เวลาและโอกาส ตัวอย่างเช่น การตั้งใจไปบริจาคโลหิตแต่เกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดขึ้น เช่น การสอบ หรือมีอาการป่วย อย่างไรก็ตาม การขาดโอกาสเพียงครั้งเดียว อาจไม่ทำให้บุคคลงดการทำพฤติกรรมนั้นๆ ในครั้งต่อไป นอกจากนี้การขึ้นอยู่กับบุคคลอื่น ก็อาจทำให้ไม่สามารถทำพฤติกรรมบางอย่างได้ เช่น นายเอนัดนายปีรับประทานอาหาร ต่อมานายเอโทรมาบอกว่าไม่สามารถมารับประทานอาหารตามที่นัดได้ นายปีจึงงดการไปรับประทานอาหารกับนายเอตามที่นัดกันไว้ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การขึ้นอยู่กับบุคคลอื่น อาจมีผลทำให้เปลี่ยนความตั้งใจหรือเจตนาในการทำพฤติกรรมได้

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความตั้งใจซื้อ

Zeithami, Berry & Parasuraman (1990) ได้ให้ความหมายของความตั้งใจซื้อ (Purchase Intention) ไว้ว่า หมายถึง การแสดงถึงการเลือกใช้บริการใดบริการหนึ่งเป็นตัวเลือกแรก ซึ่งสามารถสะท้อนถึงพฤติกรรมการณ์ซื้อของผู้บริโภคได้

Fishbein (1975) กล่าวว่าไว้ว่า ความตั้งใจซื้อ หมายถึง ความตั้งใจของประชาชนที่จะซื้อสินค้าหรือบริการเป็นตัวเลือกแรก ซึ่งสามารถสะท้อนถึงพฤติกรรมการณ์ซื้อของผู้บริโภค พฤติกรรมการณ์ซื้ออาจจะทำนายได้จากความตั้งใจซื้อและการที่บุคคลประเมินความเป็นไปได้ในการซื้อของเขา

ความตั้งใจซื้อ เกิดจากอิทธิพลของพฤติกรรมตามแผน ซึ่งประกอบด้วย ทักษะคิด การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม ซึ่งค่าน้ำหนักของปัจจัยแต่ละตัวจะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการณ์ซื้อของผู้บริโภค การวัดความตั้งใจซื้อ จึงมีผลต่อการทำนายพฤติกรรมการณ์ซื้อของบุคคลว่าจะทำพฤติกรรมนั้นหรือไม่ ดังนั้น ความตั้งใจซื้อ จึงมักถูกนำมาใช้เป็นตัวแปรในการกำหนดกรอบงานวิจัย (พวงเพชร ศิริโอค, 2558)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Michael Turner และ Amy Boland (2016) ได้ศึกษาเรื่อง ทักษะคิดต่อน้ำประปาและการสำรวจการใช้น้ำประปาอย่างคุ้มค่า ปี 2016 พบว่าปัจจัยสำคัญ 3 ลำดับแรกที่ทำให้ประชาชนในเวลส์ ไม่บริโภคน้ำประปาได้แก่ น้ำประปาด้อยคุณภาพ (ด้านกลิ่นและรสชาติ), ความไม่เชื่อมั่นในความปลอดภัยจากการบริโภคน้ำประปา และอาจมีสิ่งปนเปื้อนที่มากับน้ำประปา ซึ่งผลจากงานวิจัยชิ้นนี้แสดงให้เห็นว่า คุณภาพและความปลอดภัยของน้ำ เป็นปัจจัยสำคัญที่ประชาชนให้ความสนใจนำมาพิจารณาการเลือกใช้น้ำในการอุปโภคบริโภค ซึ่งผู้บริโภคในเวลส์มีทัศนคติต่อไม่เชื่อมั่นต่อคุณภาพน้ำประปาในพื้นที่เท่าที่ควร เนื่องจากมีกลิ่นและรสชาติที่ไม่พึงประสงค์ และรู้สึกไม่ปลอดภัยจากการบริโภคน้ำประปา

งานวิจัยพัฒนาธุรกิจ กองวิเคราะห์วิจัยธุรกิจ การประปาส่วนภูมิภาค (2548) ได้ศึกษา เรื่อง ความแตกต่างทางกายภาพของชุมชนที่ใช้น้ำประปาของ กปภ. และชุมชนที่ยังไม่มีน้ำประปา ของ กปภ. ใช้ "ศึกษากรณีชุมชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ : การประปาหนองคาย" โดยศึกษาสภาพทั่วไปและสภาพแวดล้อมทางด้านเศรษฐกิจ สังคม ความแตกต่างเกี่ยวกับลักษณะการใช้ น้ำ รวมทั้งวิเคราะห์ความต้องการใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) ตลอดจนศึกษา

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้น้ำประปาของ กปภ. ซึ่งจากการศึกษาพบว่าในภาพรวมของประชากรที่ใช้น้ำประปาของ กปภ. ส่วนใหญ่จะมีคุณภาพชีวิตและสุขลักษณะที่ดีจากการใช้น้ำประปาของ กปภ. และมีความพอใจในเชิงประสิทธิภาพของการดำเนินงานและคุณภาพน้ำประปาของ กปภ. โดยทั้งหมดยังคงมีความต้องการใช้น้ำประปาของ กปภ. ต่อไป และต้องการค้ำน้ำประปาได้ทันทีจากก๊อกน้ำ โดยไม่ต้องทำการปรับปรุงคุณภาพน้ำ ส่วนประชากรที่อยู่ในเขตจำหน่ายน้ำประปาของ กปภ. แต่ยังไม่ได้อาศัยอยู่ในฝั่งตรงข้ามแนวถนนที่มีการวางท่อจ่ายน้ำ ซึ่งจะต้องเสียค่าใช้จ่ายในการติดต่อขอใช้น้ำก่อนข้างสูง ต้องการให้ กปภ. ช่วยเหลือหรือสนับสนุนค่าใช้จ่ายดังกล่าวและให้ลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อขอใช้น้ำประปา ส่วนประชากรที่ยังไม่มีน้ำประปาของ กปภ. ใช้น้ำ (ใช้น้ำประปาหมู่บ้านหรือน้ำบาดาล/บ่อน้ำตื้น) จะมีปัญหาในเรื่องแรงดันน้ำในเส้นท่อที่ค่อนข้างต่ำและคุณภาพน้ำไม่ได้มาตรฐานที่ดีพอ โดยส่วนใหญ่มีความต้องการใช้น้ำประปาของ กปภ. ในอนาคต และมีความประสงค์ให้ กปภ. ขยายเขตการจ่ายน้ำไปยังพื้นที่ที่อาศัยของตน สำหรับด้านปัจจัยสำคัญที่เป็นตัวกำหนดการใช้น้ำของกลุ่มตัวอย่างทั้งสอง ชุมชน ยังคงให้ความสำคัญกับความสะอาด ความปลอดภัย มีปริมาณน้ำที่เพียงพอ ราคาถูก แรงดันน้ำที่เพียงพอ เป็นอันดับต้นๆ

จากงานวิจัยข้างต้น เห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งในเวลส์ ประเทศอังกฤษ และใน จ.หนองคาย ประเทศไทย ทั้งกลุ่มที่เป็นผู้บริโภคอยู่แล้ว รวมถึงกลุ่มที่ยังไม่ได้เป็นผู้บริโภค ล้วนแต่ตระหนักและให้ความสำคัญกับคุณภาพน้ำเป็นหลัก ทั้งในเรื่องของกลิ่นและรสชาติ นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับเรื่องค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นจากการใช้บริการน้ำประปา ดังนั้น ในการสร้างเครื่องมือสำหรับวัดตัวแปรแต่ละตัว จึงควรคำนึงถึงข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติด้านคุณภาพและความสามารถด้านการรับภาระค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการน้ำประปาด้วยเช่นกัน

ด้าน Alessandro Di Fiore (2013) นำเสนอบทความเรื่อง นวัตกรรมที่มีผลต่อผู้บริโภค: สำหรับกลุ่มที่ไม่ใช่ลูกค้า ในวารสาร Harvard Business Review โดยระบุว่าเหตุผลหลักที่ลูกค้าไม่ซื้อสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ อาจเกิดจาก 6 ปัจจัยหลัก ดังนี้

- ด้านเศรษฐกิจ: คนมีเงินหรือเครดิตไม่พอในการซื้อ
- ด้านประโยชน์ใช้สอย: สินค้าหรือบริการนั้นๆ ไม่ทำให้ผู้ใช้ได้รับประโยชน์อย่างที่เขาคาดหวัง
- ด้านการศึกษา: คนไม่ทราบวิธีใช้หรือไม่ทราบว่าจะสามารถใช้หรือเข้าถึงสินค้าหรือบริการได้อย่างไร
- ด้านกระบวนการ: คนไม่สามารถใช้สินค้าหรือบริการนั้นได้เนื่องจากยังไม่สามารถหาได้

- ด้านสังคม: สินค้าหรือบริการ ไม่สอดคล้องกับศาสนาหรือบรรทัดฐานของสังคม
- ด้านอารมณ์ความรู้สึก: สินค้าหรือบริการนั้น กระตุ้นให้เกิดความรู้สึกในเชิงลบ

โดยบทความของ Alessandro Di Fiore (2013) ในบางประเด็นสอดคล้องกับทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน อาทิ ประเด็นด้านสังคม หากสินค้าหรือบริการนั้นๆ ไม่สอดคล้องกับศาสนาหรือบรรทัดฐานของสังคม อาจทำให้ผู้บริโภคปฏิเสธการซื้อสินค้าหรือบริการ ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยด้านการคัดลอกตามกลุ่มอ้างอิง ที่กล่าวว่า หากสังคมหรือบุคคลที่นับถือ ไม่เห็นด้วยหรือเห็นว่าการใช้สินค้าหรือบริการนั้นๆ เป็นสิ่งไม่สมควร ไม่เหมาะสม ขัดกับจารีตประเพณี หรือขัดกับความนิยมของสังคม ย่อมมีแนวโน้มที่บุคคลจะปฏิเสธการบริโภคสินค้าหรือบริการนั้นๆ ดังนั้น ข้อคำถามสำหรับใช้ในเครื่องมือเก็บข้อมูลสำหรับการศึกษาดังกล่าวที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค ต้องสำรวจถึงอิทธิพลของกลุ่มอ้างอิงกลุ่มใดบ้าง อาทิ สมาชิกในครอบครัว เพื่อน เพื่อนบ้าน ผู้นำชุมชน ในขณะที่กลุ่มอ้างอิงกลุ่มอื่นๆ เช่น ศิลปิน ดารา อาจไม่มีอิทธิพลต่อการพิจารณาเลือกใช้สาธารณูปโภคอย่างชัดเจน

บอริท ลอง (2553) ได้ศึกษาทัศนคติและปัจจัยด้านจิตวิทยาที่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจของผู้เดินทางในการใช้การขนส่งทางรางในเขตเมืองในอนาคต โดยการประยุกต์ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน เพื่อศึกษาถึงความตั้งใจของผู้เดินทางในการใช้รถไฟฟ้าในอนาคตในกรุงเทพมหานคร เมืองหลวงของประเทศกัมพูชา ใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากผู้ใช้รถจักรยานยนต์ จำนวน 398 คน ที่เดินทางระหว่างถนน Kampuchea Krom และ Russian Boulevards ซึ่งอยู่ในแนวรถไฟฟ้าเชื่อมโยงจากจุดศูนย์กลางทางธุรกิจใจกลางเมือง ไปยังท่าอากาศยาน ผลการวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้างพบว่า ตัวแปรด้านทัศนคติ บรรทัดฐานของบุคคล และการรับรู้การควบคุมพฤติกรรม มีอิทธิพลต่อความตั้งใจของผู้เดินทางในการใช้รถไฟฟ้าในอนาคต

ด้านศศิวิมล บุญสุภา (2554) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการเลือกซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็งพร้อมรับประทานของผู้บริโภคจากร้านสะดวกซื้อเซเว่น-อีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB) เช่นเดียวกัน โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เคยซื้อและรับประทานอาหารสำเร็จรูปแช่แข็ง จำนวน 400 ตัวอย่าง พบว่า ทัศนคติต่อพฤติกรรมการเลือกซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็งพร้อมรับประทาน มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็งพร้อมรับประทานจากร้านสะดวกซื้อ เซเว่น-อีเลฟเว่น ในขณะที่อิทธิพลของกลุ่มอ้างอิงและการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็งพร้อมรับประทานจากร้านสะดวกซื้อ เซเว่น-อีเลฟเว่น

พลเอก สังฆคุณ และอัครราชวรณ งามญาณ (2560) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกับความตั้งใจซื้อบ้านของกลุ่มคนที่มีครอบครัว ตามกรอบทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน และศึกษามิติย่อยของกลุ่มอ้างอิง โดยได้แบ่งกลุ่มอ้างอิงออกเป็น 4 มิติ ได้แก่ คู่ครอง ลูก บิดามารดา และเพื่อน เก็บตัวอย่าง จำนวน 180 ตัวอย่าง จากผู้มีครอบครัวในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และวิเคราะห์ผลด้วยสมการถดถอย พบว่า ทักษะคิดต่อพฤติกรรม มีอิทธิพลสูงสุด รองลงมา คือ อิทธิพลของกลุ่มอ้างอิง โดยในกลุ่มอ้างอิง ลูก มีอิทธิพลสูงสุด ส่วนการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมมีอิทธิพลต่ำสุด

Changhyun Nam et al. (2017) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อชุดกีฬาที่ผลิตภายใต้เทคโนโลยีรับผิชอบต่อสิ่งแวดล้อม ตามกรอบทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (TPB) รวมทั้ง ศึกษาปัจจัยด้านความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคเพิ่มเติม โดยเก็บข้อมูลจากผู้บริโภคสินค้าผ่านแบบสอบถามออนไลน์ ช่วงอายุ 18-74 ปี จำนวน 542 คน พบว่า ปัจจัยด้านทักษะคิดต่อพฤติกรรม การคัดลอกตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม ตามกรอบทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน นอกจากนี้ยังมีปัจจัยด้านความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภค ที่ผู้วิจัยได้ศึกษาเพิ่มเติม และผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าทั้งปัจจัยด้านความคาดหวัง และปัจจัยด้านการรับรู้ของผู้บริโภค มีผลต่อความตั้งใจซื้อเสื้อผ้ากีฬาที่ผลิตภายใต้เทคโนโลยีความรับผิชอบต่อสิ่งแวดล้อมด้วยเช่นกัน

สุมาลี วิจัยกษณ์กุล (2558) ได้ศึกษาปัจจัยด้านทัศนคติและพฤติกรรมที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อแบรนด์ไอศกรีม: บทบาทประเทศต้นกำเนิดของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร เก็บข้อมูลจากบุคคลทั่วไปที่ขอรับประทานของหวานประเภทไอศกรีม ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน พบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่นิยมซื้อไอศกรีมยี่ห้อแม่กนั่มมากที่สุด จากห้างสรรพสินค้าและร้านสะดวกซื้อ และพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญปัจจัยด้านทัศนคติและปัจจัยด้านการควบคุมพฤติกรรม ในขณะที่การคัดลอกตามกลุ่มอ้างอิง ไม่มีผลต่อความตั้งใจซื้อไอศกรีมเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมองว่า การบริโภคไอศกรีมไม่ได้เกิดจากค่านิยมคัดลอกตามบุคคลอ้างอิง ซึ่งงานวิจัยชิ้นนี้ แตกต่างจากงานวิจัยชิ้นอื่นๆ เนื่องจากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยสำคัญอย่าง การคัดลอกตามกลุ่มอ้างอิง ตามทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อไอศกรีม

งานวิจัยทั้งของ บอริท ลอง (2553), ศศิวิมล บุญสุภา (2554), พลเอก สังฆคุณ และอัครราชวรณ (2560), Changhyun Nam et al. (2017) และ สุมาลี วิจัยกษณ์กุล (2558) ล้วนแล้วแต่ศึกษาภายใต้กรอบทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ซึ่งอาจให้ผลการศึกษาที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับกรณีศึกษา แต่ทั้งหมดมีโครงสร้างของข้อคำถามที่เป็นเครื่องมือวิจัยที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน แม้จะเป็นการศึกษาวิจัยในบริบทที่แตกต่างกันออกไปก็ตาม นอกจากนี้งานวิจัยแต่ละชิ้นยัง

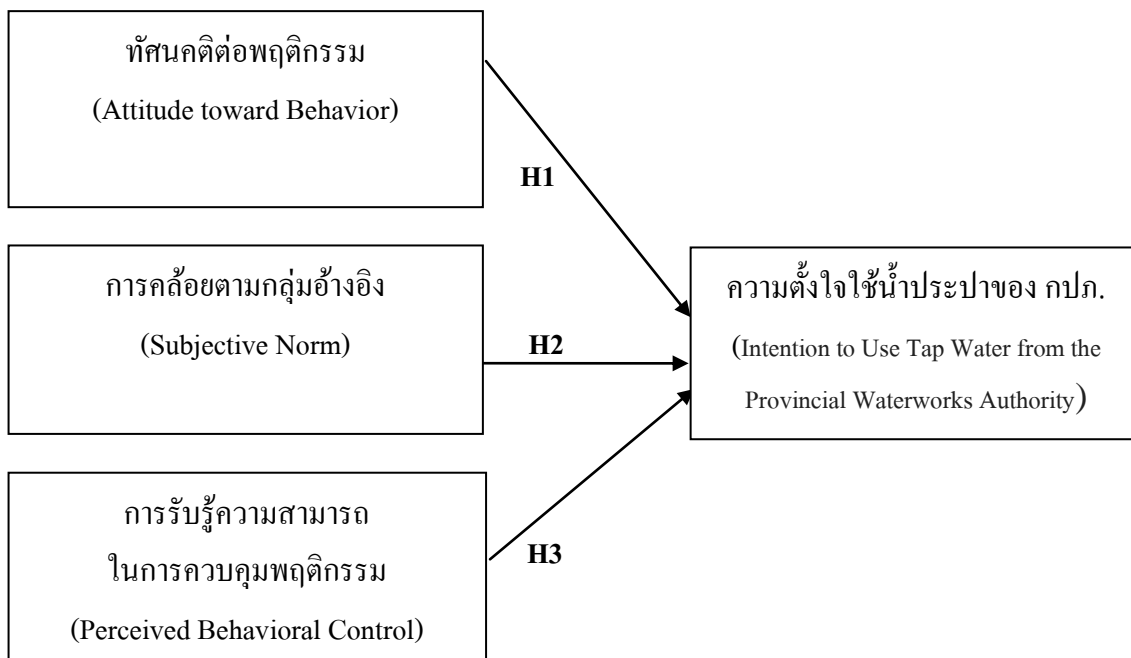
มีการศึกษาตัวแปรอื่นๆ เพิ่มเติมที่น่าสนใจและเกี่ยวข้องกับบริบทนั้น เช่น งานวิจัยของพลเอก สังคมคุณ และอัจฉราวรรณ งามญาณ ที่ศึกษามิติย่อยของกลุ่มอ้างอิง เพิ่มเติมเนื่องจากสังเกตเห็นว่าประเด็นที่ศึกษา กลุ่มตัวอย่างจำเป็นต้องพิจารณาถึงความต้องการของสมาชิกในครอบครัวเป็นสำคัญ โดยได้แบ่งกลุ่มอ้างอิงออกเป็น 4 มิติ ได้แก่ คู่ครอง ลูก บิดามารดา ทำให้เกิดข้อค้นพบที่หลากหลายขึ้น อย่างไรก็ตาม งานวิจัยส่วนใหญ่ที่ผู้วิจัยค้นคว้า มักเป็นการศึกษาจากกลุ่มผู้บริโภค ซึ่งมีโอกาสบริโภคสินค้าหรือบริการต่างๆ แล้ว ในขณะที่งานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค กรณีศึกษาลูกค้าในอนาคตในพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง เน้นการศึกษาจากกลุ่มลูกค้าในอนาคต กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา ยังไม่มีประสบการณ์หรือยังไม่เคยทดลองใช้บริการน้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค อีกทั้งประเด็นที่ศึกษา เป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับปัจจัย 4 ในการดำรงชีวิต จึงอาจทำให้ได้ข้อค้นพบที่แตกต่างจากงานวิจัยชิ้นอื่นๆ

Jia Xu, B. Eng (2010) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจของผู้บริโภคกับความตั้งใจที่จะจ่ายเงินเพื่อซื้อสินค้าที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยศึกษาภายใต้กรอบทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน และศึกษาปัจจัยด้านบรรทัดฐานทางสังคมส่วนบุคคล (Personal Moral Norm) โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์จากนักศึกษาในวิทยาลัย จำนวน 198 คน พบว่า ปัจจัยในด้านทัศนคติต่อพฤติกรรม การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม รวมถึงบรรทัดฐานทางสังคมส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กันและมีแนวโน้มส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าที่ผลิตภายใต้ความรับผิดชอบต่อสังคม โดยงานวิจัยชิ้นนี้ มีลักษณะของข้อคำถามเกี่ยวกับการวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความตั้งใจ (Intention)

เช่นเดียวกับงานวิจัยของ พศกร ผ่องเนตรพานิช และกฤษณา วิสมิตะนันท์ (2016) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อบริการฟังเพลงออนไลน์ของผู้ใช้สมาร์ทโฟนในประเทศไทย โดยศึกษาตามกรอบที่พัฒนาจากกรอบแนวคิดการรับรู้คุณค่า เก็บข้อมูลจากผู้บริโภคชาวไทยที่เคยใช้บริการฟังเพลงออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันในสมาร์ทโฟน จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถาม และวิเคราะห์สถิติด้วยแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้าง พบว่า การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ การรับรู้ความเพลิดเพลินที่ได้รับ และการรับรู้ราคา ส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และการรับรู้คุณค่าของผู้บริโภคส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจซื้อบริการฟังเพลงออนไลน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งข้อคำถามมีลักษณะข้อความที่ใช้คำว่า “ท่านวางแผน...” “ท่านตั้งใจ...” “ท่านคาดหวัง...” ซึ่งเป็นลักษณะคำถาม ที่ระบุถึงเจตนาหรือความตั้งใจที่จะกระทำการสิ่งหนึ่งสิ่งใด

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงใช้ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior) และกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยไว้ ดังนี้



ภาพที่ 2.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประกอบด้วย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล การแปลผลข้อมูล และวิธีการทางสถิติสำหรับใช้ในการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

1. ประชากรที่เลือกศึกษา คือ กลุ่มลูกค้าในอนาคตพื้นที่ใน 7 จังหวัดภาคใต้ตอนล่าง ซึ่งประกอบด้วย จังหวัดตรัง จังหวัดพัทลุง จังหวัดสงขลา จังหวัดสตูล จังหวัดยะลา จังหวัดปัตตานี และจังหวัดนราธิวาส มีบ้านเรือนอยู่ในเขตพื้นที่ให้บริการของ กปภ.สาขา ในสังกัด กปภ.ข.5 แต่ยังไม่ได้เป็นลูกค้าของ กปภ.

2. กลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากเขตพื้นที่ให้บริการน้ำประปาของ กปภ. ทั้ง 20 สาขา ยังไม่สามารถให้บริการได้ครอบคลุมทุกหมู่บ้านหรือทั่วถึงในแต่ละตำบล จึงไม่สามารถระบุจำนวนประชากรได้แน่นอน ผู้วิจัยจึงเลือกวิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ W.G. Cochran และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549) กำหนดหน่วยการวัด (Unit of Analysis) เป็น 1 ราย เท่ากับ 1 ครั้วเรือน

กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ W.G. Cochran ที่ระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549: 74) ซึ่งใช้สูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{P(1-P)Z^2}{E^2}$$

เมื่อ	n	แทน	ขนาดตัวอย่าง
	P	แทน	สัดส่วนประชากรที่ต้องการสุ่ม .50
	Z	แทน	ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ Z มีค่าเท่ากับ 1.96 ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 (ระดับ .05)
	E	แทน	ค่าความผิดพลาดสูงสุดที่เกิดขึ้น = .05

แทนค่า

$$n = \frac{(.5)(1-.5)(1.96)^2}{(.05)^2}$$

$$n = 384.16$$

ดังนั้น ต้องใช้ขนาดตัวอย่าง อย่างน้อย 384 ราย และเพื่อความสะดวกในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 ราย ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ขั้นตอนแรกใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยใช้เกณฑ์จังหวัด แบ่งได้เป็น 7 จังหวัด ได้แก่ จ.ตรัง จ.พัทลุง จ.สงขลา จ.สตูล จ.ยะลา จ.ปัตตานี และ จ.นราธิวาส จากนั้นใช้การสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability sampling) แบบสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ให้ได้จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยพิจารณาคุณสมบัติเบื้องต้นของผู้ให้ข้อมูล ที่สามารถเป็นตัวแทนของสมาชิกในครัวเรือนได้ ทั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แผนที่แนวท่อ ของ กปภ. สาขา ในสังกัด กปภ.ข.5 ซึ่งระบุแนวเขตเส้นท่อประปา รวมทั้งพิกัดบ้านเรือนที่เป็นกลุ่มประชากรประกอบการเก็บข้อมูล เพื่ออำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูล และกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละจังหวัดให้มีความใกล้เคียงกัน ทั้งนี้ มีการพิจารณาถึงแหล่งน้ำทางเลือกในแต่ละพื้นที่ อาทิ ระบบประปาท้องถิ่น และแหล่งน้ำธรรมชาติ ร่วมด้วย และได้กำหนดจำนวน ดังนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละจังหวัด

ที่	จังหวัด	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (ครัวเรือน)
1	ตรัง	58
2	พัทลุง	58
3	สงขลา	50
4	สตูล	52
5	นราธิวาส	60
6	ยะลา	56
7	ปัตตานี	66
	รวม	400

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ คือ ชุดแบบสอบถาม ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการสร้างตามลำดับ ดังนี้

- ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากสิ่งพิมพ์ หนังสือ สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ตำราทางวิชาการ และคู่มือการดำเนินงาน เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างกรอบคำถามให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ของงานวิจัย
- สร้างแบบสอบถาม โดยอาศัยการดัดแปลงข้อคำถามของ ศศิวิมล บุญสุภา (2554), พศกร ผ่องเนตรพานิช และกฤษณา วิสมิตะนันท์ (2016), Nam et al. (2017), Joey F. George (2004) และ Jia Xu, B Eng (2010) ที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับงานวิจัย
- นำแบบสอบถามที่ได้ เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และปรับปรุงให้สอดคล้องกับงานวิจัย
- นำแบบสอบถามที่ได้ เสนอผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาความเหมาะสมของเนื้อหา
- นำข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิมาปรับปรุงแบบสอบถามให้ถูกต้องและสมบูรณ์
- ทดสอบแบบสอบถามกับกลุ่มประชากรที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เพื่อทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ผลการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้ง 30 ชุด ได้ค่าระดับความเชื่อมั่น ดังนี้

ตารางที่ 3.2 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่น Cronbach's Alpha

ตัวแปร	จำนวนข้อคำถาม (ข้อ)	ค่าความเชื่อมั่น Cronbach's Alpha
ทัศนคติต่อพฤติกรรม	5	0.966
การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง	5	0.899
การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม	5	0.909
ความตั้งใจใช้น้ำประปาของ กปภ.	3	0.949
ภาพรวม		0.991

จากการทดสอบค่าความเชื่อมั่นที่คำนวณได้ พบว่า ตัวแปรแต่ละตัว มีค่าความเชื่อมั่น 0.966, 0.899, 0.909 และ 0.949 ตามลำดับ ค่าความเชื่อมั่นในภาพรวมเท่ากับ 0.991 ซึ่งเครื่องมือที่ดีควรมีค่าความเชื่อมั่น Cronbach's Alpha อย่างน้อย 0.70 นั้น สรุปได้ว่าแบบสอบถามทุกข้อมีความน่าเชื่อถือในระดับสูง และสามารถนำไปใช้ได้

7. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากร

องค์ประกอบของแบบสอบถาม

แบบสอบถามของงานวิจัยเรื่องนี้ ประกอบด้วย ข้อมูล 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ครัวเรือนต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครัวเรือน และจังหวัดที่อยู่อาศัย ข้อคำถามมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดให้เลือกตอบ คำถามแต่ละข้อจะมีระดับการวัดข้อมูล ดังนี้

ตารางที่ 3.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปร	ระดับการวัด	เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม
1. เพศ	Nominal	1 = เพศชาย 2 = เพศหญิง
2. อายุ	Ordinal	1 = น้อยกว่าหรือเท่ากับ 24 ปี 2 = 25-34 ปี 3 = 35-44 ปี 4 = 45-54 ปี 5 = 55 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา	Ordinal	1 = ต่ำกว่าประถมศึกษา 2 = ประถมศึกษา 3 = มัธยมศึกษาตอนต้น 4 = มัธยมศึกษาตอนปลาย 5 = ปวส.หรืออนุปริญญา 6 =ปริญญาตรี 7 = ปริญญาโทขึ้นไป
4. รายได้ครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน	Ordinal	1 = ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000บาท 2 = 5,001 – 10,000 บาท 3 = 10,001 – 15,000 บาท 4 = 15,001 – 20,000 บาท 5 = 20,001 – 25,000 บาท 6 = 25,001 – 30,000 บาท 7 = มากกว่า 30,000 บาท
5. จำนวนสมาชิกในครัวเรือน	Ordinal	1 = 1-2 คน 2 = 3-4 คน 3 = 5-6 คน 4 = 7 คนขึ้นไป

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

ตัวแปร	ระดับการวัด	เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม
6. จังหวัดที่อยู่อาศัย	Nominal	1 = ตรัง 2 = พัทลุง 3 = สงขลา 4 = สตูล 5 = นราธิวาส 6 = ยะลา 7 = ปัตตานี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแหล่งน้ำที่ใช้ในปัจจุบัน มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ให้เลือกตอบ ดังนี้

ตารางที่ 3.4 แหล่งน้ำที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ในปัจจุบัน

ตัวแปร	ระดับการวัด	เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม	อ้างอิง
1. แหล่งน้ำที่ใช้ในปัจจุบัน	Nominal	1 = น้ำผิวดิน ได้แก่ ห้วย หนอง คลอง บึง บ่อตื้น แม่น้ำ ฯลฯ 2 = น้ำใต้ดิน (น้ำบาดาล) 3 = น้ำประปาจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือ ประปาหมู่บ้าน 4 = น้ำฝน 5 = อื่นๆ (โปรดระบุ)	สำนักงานสิ่งแวดล้อมที่ 13 (ชลบุรี) (2561)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับทัศนคติต่อพฤติกรรม ระดับการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และระดับการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) โดยใช้คำถามปลายเปิด แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของ Likert แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีรายละเอียดของเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

- 1 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด
- 2 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 3 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 4 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 5 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ตารางที่ 3.5 ข้อคำถามวัดระดับความคิดเห็นต่อทัศนคติต่อพฤติกรรม

ทัศนคติต่อพฤติกรรม	ระดับการวัด	เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม	อ้างอิง
1. ท่านคิดว่าน้ำประปาของ กปภ. มีคุณภาพดีกว่าน้ำที่ท่านใช้อยู่ในปัจจุบัน	Interval	1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด 2 = เห็นด้วยน้อย 3 = เห็นด้วยปานกลาง 4 = เห็นด้วยมาก 5 = เห็นด้วยมากที่สุด	ศศิวิมล บุญสุภา (2554)
2. ท่านคิดว่าหากท่านใช้น้ำประปาของ กปภ. จะทำให้ท่านสะดวกสบายขึ้น	Interval	1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด 2 = เห็นด้วยน้อย 3 = เห็นด้วยปานกลาง 4 = เห็นด้วยมาก 5 = เห็นด้วยมากที่สุด	Nam et al. (2017)
3. ท่านคิดว่าหากท่านใช้น้ำประปาของ กปภ. จะทำให้ท่านมีสุขอนามัยที่ดี	Interval	1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด 2 = เห็นด้วยน้อย 3 = เห็นด้วยปานกลาง 4 = เห็นด้วยมาก 5 = เห็นด้วยมากที่สุด	ศศิวิมล บุญสุภา (2554)
4. ท่านคิดว่าน้ำประปาของ กปภ. สะอาดปราศจากเชื้อโรค	Interval	1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด 2 = เห็นด้วยน้อย 3 = เห็นด้วยปานกลาง 4 = เห็นด้วยมาก 5 = เห็นด้วยมากที่สุด	ศศิวิมล บุญสุภา (2554)

ตารางที่ 3.5 ข้อคำถามวัดระดับความคิดเห็นต่อทัศนคติต่อพฤติกรรม (ต่อ)

ทัศนคติต่อพฤติกรรม	ระดับการวัด	เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม	อ้างอิง
5. ท่านคิดว่าน้ำประปาของ กปภ. มีราคาสมเหตุสมผล	Interval	1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด 2 = เห็นด้วยน้อย 3 = เห็นด้วยปานกลาง 4 = เห็นด้วยมาก 5 = เห็นด้วยมากที่สุด	ศศิวิมล บุญสุภา (2554)

ตารางที่ 3.6 ข้อคำถามวัดระดับความคิดเห็นต่อการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง

การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง	ระดับการวัด	เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม	อ้างอิง
1. สมาชิกในครอบครัวของท่าน เห็นว่าน้ำประปาของ กปภ. จะทำให้สะดวกสบายขึ้น	Interval	1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด 2 = เห็นด้วยน้อย 3 = เห็นด้วยปานกลาง 4 = เห็นด้วยมาก 5 = เห็นด้วยมากที่สุด	ศศิวิมล บุญสุภา (2554)
2. เพื่อนของท่านสนับสนุนให้ท่านใช้น้ำประปาของ กปภ.	Interval	1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด 2 = เห็นด้วยน้อย 3 = เห็นด้วยปานกลาง 4 = เห็นด้วยมาก 5 = เห็นด้วยมากที่สุด	Nam et al. (2017)
3. เพื่อนบ้านของท่านเห็นว่าการใช้ น้ำประปาของ กปภ. เป็นสิ่งที่ดี	Interval	1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด 2 = เห็นด้วยน้อย 3 = เห็นด้วยปานกลาง 4 = เห็นด้วยมาก 5 = เห็นด้วยมากที่สุด	Nam et al. (2017)
4. บุคคลที่ท่านให้ความเคารพ อาทิ ผู้นำในชุมชน ผู้นำศาสนา แนะนำ สนับสนุนให้ท่านใช้น้ำประปาของ กปภ.	Interval	1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด 2 = เห็นด้วยน้อย 3 = เห็นด้วยปานกลาง 4 = เห็นด้วยมาก 5 = เห็นด้วยมากที่สุด	Nam et al. (2017)

ตารางที่ 3.6 ข้อคำถามวัดระดับความคิดเห็นต่อการคัดลอกตามกลุ่มอ้างอิง (ต่อ)

การคัดลอกตามกลุ่มอ้างอิง	ระดับการวัด	เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม	อ้างอิง
5. สมาชิกในชุมชนของท่านเห็นว่า การใช้น้ำประปาของ กปภ. เป็นสิ่งที่ดี	Interval	1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด 2 = เห็นด้วยน้อย 3 = เห็นด้วยปานกลาง 4 = เห็นด้วยมาก 5 = เห็นด้วยมากที่สุด	Nam et al. (2017)

ตารางที่ 3.7 ข้อคำถามวัดระดับความคิดเห็นต่อการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม

การรับรู้ความสามารถใน การควบคุมพฤติกรรม	ระดับการวัด	เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม	อ้างอิง
1. ท่านรู้ว่าขั้นตอนการใช้ บริการน้ำประปาของ กปภ. เป็นเรื่องง่าย ไม่ยุ่งยาก	Interval	1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด 2 = เห็นด้วยน้อย 3 = เห็นด้วยปานกลาง 4 = เห็นด้วยมาก 5 = เห็นด้วยมากที่สุด	ศศิวิมล บุญสุภา (2554)
2. ท่านรู้ว่าท่านไม่มีอุปสรรค ด้านค่าใช้จ่ายในการขอติดตั้ง ระบบประปาของ กปภ.	Interval	1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด 2 = เห็นด้วยน้อย 3 = เห็นด้วยปานกลาง 4 = เห็นด้วยมาก 5 = เห็นด้วยมากที่สุด	Joey F. George (2004)
3. ท่านรู้ว่าท่านมีความสามารถ ในการชำระค่าน้ำประปาเป็น ประจำทุกเดือน		1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด 2 = เห็นด้วยน้อย 3 = เห็นด้วยปานกลาง 4 = เห็นด้วยมาก 5 = เห็นด้วยมากที่สุด	Joey F. George (2004)

ตารางที่ 3.7 ข้อคำถามวัดระดับความคิดเห็นต่อการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (ต่อ)

การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม	ระดับการวัด	เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม	อ้างอิง
4. ท่านรับรู้ว่าคุณไม่มีอุปสรรคด้านการเดินทางไปติดต่อ กปภ.		1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด 2 = เห็นด้วยน้อย 3 = เห็นด้วยปานกลาง 4 = เห็นด้วยมาก 5 = เห็นด้วยมากที่สุด	Jia XU, B. Eng (2010)
5. ท่านรับรู้ว่าคุณสามารถค้นหาข้อมูลข่าวสารของ กปภ. ได้ง่ายไม่ยุ่งยาก		1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด 2 = เห็นด้วยน้อย 3 = เห็นด้วยปานกลาง 4 = เห็นด้วยมาก 5 = เห็นด้วยมากที่สุด	Nam et al. (2017)

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความตั้งใจใช้น้ำประปา ของการประปาส่วนภูมิภาค โดยใช้คำถามปลายปิด แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของ Likert แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีรายละเอียดของเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

- 1 คะแนน หมายถึง ความคิดเห็นหรือความตั้งใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด
- 2 คะแนน หมายถึง ความคิดเห็นหรือความตั้งใจอยู่ในระดับน้อย
- 3 คะแนน หมายถึง ความคิดเห็นหรือความตั้งใจอยู่ในระดับปานกลาง
- 4 คะแนน หมายถึง ความคิดเห็นหรือความตั้งใจอยู่ในระดับมาก
- 5 คะแนน หมายถึง ความคิดเห็นหรือความตั้งใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 3.8 ข้อคำถามวัดระดับความคิดเห็นต่อความตั้งใจใช้น้ำประปา

ความตั้งใจใช้น้ำประปา	ระดับการวัด	เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม	อ้างอิง
1. ท่านวางแผนที่จะใช้น้ำประปาของ กปภ. ภายใน 6 เดือนนี้	Interval	1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด	พศกร
		2 = เห็นด้วยน้อย	ผ่องเนตรพานิช
		3 = เห็นด้วยปานกลาง	และ กฤษณา
		4 = เห็นด้วยมาก	วิสมิตะนันท์,
		5 = เห็นด้วยมากที่สุด	(2016)
2. ท่านตั้งใจที่จะใช้น้ำประปาของ กปภ. ภายใน 6 เดือนนี้	Interval	1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด	พศกร
		2 = เห็นด้วยน้อย	ผ่องเนตรพานิช
		3 = เห็นด้วยปานกลาง	และ กฤษณา
		4 = เห็นด้วยมาก	วิสมิตะนันท์,
		5 = เห็นด้วยมากที่สุด	(2016)
3. ท่านพยายามที่จะใช้น้ำประปาของ กปภ. ภายใน 6 เดือนนี้	Interval	1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด	Nam et al. (2017)
		2 = เห็นด้วยน้อย	
		3 = เห็นด้วยปานกลาง	
		4 = เห็นด้วยมาก	
		5 = เห็นด้วยมากที่สุด	

ทั้งนี้ การอภิปรายผลการศึกษาระบบสอบถามที่ใช้ ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ใช้เกณฑ์เฉลี่ย ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2544)

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	4.21 -5.00	หมายถึง มีระดับการเห็นด้วยมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3.41 – 4.20	หมายถึง มีระดับการเห็นด้วยมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.61 – 3.40	หมายถึง มีระดับการเห็นด้วยปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.81 – 2.60	หมายถึง มีระดับการเห็นด้วยน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.80	หมายถึง มีระดับการเห็นด้วยน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการรวบรวมแบบสอบถามงานวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างใน 7 จังหวัด ภาคใต้ตอนล่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง

ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการค้นคว้าบทความ งานวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และแผนที่แนวท่อของ กปภ.สาขา ในสังกัด กปภ.ข.5 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้อง และคัดเลือกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก จากนั้นนำมาลงรหัสและบันทึกลงคอมพิวเตอร์ ประมวลผลด้วยโปรแกรมทางสถิติ และใช้สถิติวิเคราะห์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) สำหรับอธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม อาทิ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือนและจำนวนสมาชิกในครัวเรือน รวมถึงแหล่งน้ำที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้ในปัจจุบัน โดยแสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อบรรยายลักษณะทั่วไปทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง

2. วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน Linear Regression สำหรับอธิบายผลการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างในการทดสอบตัวแปรด้านทัศนคติต่อพฤติกรรม การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค โดยทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และทดสอบทิศทางความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตาม เพื่อทำนายแนวโน้มความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาคของกลุ่มลูกค้าในอนาคตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิจัยในครั้งนี้ เป็นผลการวิจัยเชิงปริมาณ สำหรับตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1-3 โดยในการวิเคราะห์ข้อมูลได้กำหนดสัญลักษณ์ทางสถิติในการแสดงผล เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
ATT	แทน	ทัศนคติต่อพฤติกรรม (Attitude toward Behavior)
SN	แทน	การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm)
PCB	แทน	การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control)
C	แทน	ค่าคงที่ (Constant)
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงเส้น
t	แทน	ค่าอัตราส่วน t แสดงนัยสำคัญทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย
p	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยในครั้งนี้ ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1-3 ได้แก่ 1.) เพื่อศึกษาทัศนคติต่อพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค 2.) เพื่อศึกษาการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค และ 3.) เพื่อศึกษาการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค โดยวิเคราะห์ข้อมูล 2 ลักษณะ คือ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม และผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ข้อ 1-3

การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น เป็นการแสดงข้อมูลเชิงอธิบายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและลักษณะของแหล่งน้ำที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้อุปโภคบริโภคในปัจจุบัน แล้ววิเคราะห์ด้วยโปรแกรมทางสถิติ ได้ผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของตัวแทนครัวเรือน

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของตัวแทนครัวเรือน

(n = 400)			
	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	208	52.00
	หญิง	192	48.00
	รวมทั้งหมด	400	100
อายุ	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 24 ปี	39	9.75
	25-34 ปี	105	26.25
	35-44 ปี	96	24.00
	45-54 ปี	102	25.50
	55 ปีขึ้นไป	53	13.25
	ไม่ระบุ	5	1.25
	รวมทั้งหมด	400	100.0
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าประถมศึกษา	44	11.00
	ประถมศึกษา	57	14.25
	มัธยมศึกษาตอนต้น	72	18.00
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	74	18.50
	ปวส.หรืออนุปริญญา	68	17.00
	ปริญญาตรี	55	13.75
	ปริญญาโท	24	6.00
	ไม่ระบุ	6	1.50
	รวมทั้งหมด	400	100.0

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของตัวแทนครัวเรือน (ต่อ)

(n = 400)			
	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้ครัวเรือน เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	12	3.00
	5,001 – 10,000 บาท	47	11.75
	10,001 – 15,000 บาท	85	21.25
	15,001 – 20,000 บาท	96	24.00
	20,001 – 25,000 บาท	84	21.00
	25,001 – 30,000 บาท	56	14.00
	มากกว่า 30,000 บาท	12	3.00
	ไม่ระบุ	8	2.00
		รวมทั้งหมด	400
จำนวนสมาชิกใน ครัวเรือน	1-2 คน	122	30.50
	3-4 คน	149	37.25
	5-6 คน	88	22.00
	7 คนขึ้นไป	36	9.00
	ไม่ระบุ	5	1.25
	รวมทั้งหมด	400	100
จังหวัดที่อยู่อาศัย	ตรัง	58	14.50
	พัทลุง	58	14.50
	สงขลา	50	12.50
	สตูล	52	13.00
	นราธิวาส	60	15.00
	ยะลา	56	14.00
	ปัตตานี	66	16.50
	รวมทั้งหมด	400	100

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่าง เป็นเพศชาย จำนวน 208 คน คิดเป็น ร้อยละ 52 มากกว่าเพศหญิง ซึ่งมี 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในช่วงอายุ 25-34 ปี มีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 45-54 ปี มีจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 และช่วงอายุ 35-44 ปี มีจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 ระดับ การศึกษาที่มีผู้ตอบมากที่สุด คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 และระดับ ปวส.หรือ อนุปริญญา มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ครัวเรือน เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท มีจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 รองลงมามีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท มีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.25 และมีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสมาชิกในครัวเรือน 3-4 คน โดยมีผู้ตอบมากถึง 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 รองลงมามีสมาชิกในครัวเรือน 1-2 คน มี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50

ตาราง 4.2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลแหล่งน้ำที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้ในปัจจุบัน

(n = 400)

แหล่งน้ำที่ใช้ในปัจจุบัน	จำนวน (ราย)	อันดับ
น้ำผิวดิน ได้แก่ บ่อตื้น ห้วย หนอง คลอง บึง แม่น้ำ ฯลฯ	355	1
น้ำฝน	355	1
น้ำประปาจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือ ประปาหมู่บ้าน	163	2
น้ำใต้ดิน (น้ำบาดาล)	81	3
อื่นๆ (โป๊ตระบ)	11	4

จากตารางที่ 4.2 สรุปได้ว่า ปัจจุบันผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่นิยมใช้น้ำจากแหล่ง น้ำผิวดิน และใช้น้ำฝน เป็นหลัก รองลงมาคือ น้ำประปาจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือระบบ ประปาหมู่บ้าน และน้ำใต้ดิน ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นตามทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน

2.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านทัศนคติต่อพฤติกรรม

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของลูกค้าในอนาคต ด้านทัศนคติต่อพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค ของลูกค้าในอนาคต พื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง แสดงดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ระดับความคิดเห็นของลูกค้าในอนาคตต่อปัจจัยด้านทัศนคติต่อพฤติกรรม

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของ			
การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) ด้านทัศนคติต่อพฤติกรรม	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ท่านคิดว่าน้ำประปาของ กปภ. มีคุณภาพดีกว่าน้ำที่ท่านใช้อยู่ในปัจจุบัน	3.78	0.94	เห็นด้วยมาก
2. ท่านคิดว่าหากท่านใช้น้ำประปาของ กปภ. จะทำให้ท่านสะดวกสบายขึ้น	3.69	0.86	เห็นด้วยมาก
3. ท่านคิดว่าหากท่านใช้น้ำประปาของ กปภ. จะทำให้ท่านมีสุขอนามัยที่ดี	3.78	0.85	เห็นด้วยมาก
4. ท่านคิดว่าน้ำประปาของ กปภ. สะอาด ปราศจากเชื้อโรค	3.76	0.87	เห็นด้วยมาก
5. ท่านคิดว่าน้ำประปาของ กปภ. มีราคาที่เหมาะสมผล	3.62	0.92	เห็นด้วยมาก
รวม	3.72	0.89	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของลูกค้าในอนาคต ต่อปัจจัยด้านทัศนคติต่อพฤติกรรม ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค กรณีศึกษาลูกค้าในอนาคตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อทัศนคติต่อพฤติกรรมภาพรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.89) โดยประเด็นในปัจจัยด้านทัศนคติต่อพฤติกรรม ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด คือ ท่านคิดว่าน้ำประปาของ กปภ. มีคุณภาพดีกว่าน้ำที่ท่านใช้อยู่ในปัจจุบัน และท่านคิดว่าหากท่านใช้น้ำประปาของ กปภ. จะทำให้ท่านมีสุขอนามัยที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = 3.78 รองลงมาคือ ท่านคิดว่าน้ำประปาของ กปภ. สะอาด ปราศจากเชื้อโรค มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = 3.76

2.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของลูกค้าในอนาคต ด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค ของลูกค้าในอนาคตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง แสดงดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ระดับความคิดเห็นของลูกค้าในอนาคตต่อปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปา ของการประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) ด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. สมาชิกในครอบครัวของท่านเห็นว่าน้ำประปาของ กปภ. จะทำให้สะดวกสบายขึ้น	3.83	0.80	เห็นด้วยมาก
2. เพื่อนของท่านสนับสนุนให้ท่านใช้น้ำประปาของ กปภ.	3.70	1.02	เห็นด้วยมาก
3. เพื่อนบ้านของท่านเห็นว่าการใช้น้ำประปาของ กปภ. เป็นสิ่งที่ดี	3.57	1.00	เห็นด้วยมาก
4. บุคคลที่ท่านให้ความเคารพ อาทิ ผู้นำในชุมชน ผู้นำ ศาสนา แนะนำ สนับสนุนให้ท่านใช้น้ำประปาของ กปภ.	3.59	1.11	เห็นด้วยมาก
5. สมาชิกในชุมชนของท่านเห็นว่าการใช้น้ำประปา ของ กปภ. เป็นสิ่งที่ดี	3.59	0.99	เห็นด้วยมาก
รวม	3.66	0.99	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค กรณีศึกษาลูกค้าในอนาคตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงภาพรวมในระดับ เห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 0.99) โดยประเด็นในปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก มากที่สุด คือ สมาชิกในครอบครัวของท่านเห็นว่าน้ำประปาของ กปภ. จะทำให้สะดวกสบายขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = 3.83 รองลงมาคือ เพื่อนของท่านสนับสนุนให้ท่านใช้น้ำประปาของ กปภ. มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = 3.70 และประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมาก มากเป็นอันดับสามคือ บุคคลที่ท่านให้ความ

เคารพ อาทิ ผู้นำในชุมชน ผู้นำศาสนา แนะนำ สนับสนุนให้ท่านใช้น้ำประปาของ กปภ. และสมาชิกในชุมชนของท่านเห็นว่าการใช้น้ำประปาของ กปภ. เป็นสิ่งที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = 3.59 ตามลำดับ

2.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค ของลูกค้าในภาคพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง แสดงดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปา			
ของการประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.)	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม			
1. ท่านรับรู้ว่าคุณขั้นตอนการขอใช้บริการน้ำประปาของ กปภ. เป็นเรื่องง่าย ไม่ยุ่งยาก	3.76	0.90	เห็นด้วยมาก
2. ท่านรับรู้ว่าคุณไม่มีอุปสรรคด้านค่าใช้จ่ายในการขอติดตั้งระบบประปาของ กปภ.	3.55	0.92	เห็นด้วยมาก
3. ท่านรับรู้ว่าคุณมีความสามารถในการชำระค่าน้ำประปาเป็นประจำทุกเดือน	3.75	0.93	เห็นด้วยมาก
4. ท่านรับรู้ว่าคุณไม่มีอุปสรรคด้านการเดินทางไปติดต่อ กปภ.	3.88	0.89	เห็นด้วยมาก
5. ท่านรับรู้ว่าคุณสามารถค้นหาข้อมูลข่าวสารของ กปภ. ได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก	3.57	0.91	เห็นด้วยมาก
รวม	3.70	0.91	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค กรณีศึกษาลูกค้าในภาคพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมภาพรวมในระดับ เห็นด้วยมาก (\bar{X} = 3.70, S.D. = 0.91) โดยประเด็นในปัจจัยด้านการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม ที่ผู้ตอบ

แบบสอบถาม มีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก มากที่สุด คือ ท่านรับรู้ว่าคุณไม่มีอุปสรรคด้านการเดินทางไปติดต่อ กปภ. ($\bar{X} = 3.88$) รองลงมาคือ ท่านรับรู้ว่าคุณขั้นตอนการขอใช้บริการน้ำประปาของ กปภ. เป็นเรื่องง่าย ไม่ยุ่งยาก ($\bar{X} = 3.76$) และ ท่านรับรู้ว่าคุณมีความสามารถในการชำระค่าน้ำประปาเป็นประจำทุกเดือน ($\bar{X} = 3.75$) ตามลำดับ

2.4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค ของลูกค้าในอนาคตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง แสดงดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค

ระดับความตั้งใจใช้น้ำประปา ของการประปาส่วนภูมิภาค	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ท่านวางแผนที่จะใช้น้ำประปาของ กปภ. ภายใน 6 เดือนนี้	3.71	0.87	เห็นด้วยมาก
2. ท่านคาดว่าจะใช้บริการน้ำประปาของ กปภ. ภายใน 6 เดือนนี้	3.65	0.87	เห็นด้วยมาก
3. ท่านตั้งใจที่จะใช้น้ำประปาของ กปภ. ภายใน 6 เดือนนี้	3.67	0.91	เห็นด้วยมาก
รวม	3.68	0.88	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ด้านความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค กรณีศึกษาลูกค้าในอนาคตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อความตั้งใจใช้บริการน้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาคภาพรวมในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.88) โดยประเด็นในปัจจัยด้านความตั้งใจใช้บริการน้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด คือ ท่านวางแผนที่จะใช้น้ำประปาของ กปภ. ภายใน 6 เดือนนี้ ($\bar{X} = 3.71$) รองลงมาคือ ท่านตั้งใจที่จะใช้น้ำประปาของ กปภ. ภายใน 6 เดือนนี้ ($\bar{X} = 3.67$) และประเด็น ท่านคาดว่าจะใช้บริการน้ำประปาของ กปภ. ภายใน 6 เดือนนี้ ($\bar{X} = 3.65$) ตามลำดับ

การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression)

จากการใช้โปรแกรมทางสถิติ วิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค กรณีศึกษาลูกค้าในอนาคตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง ตามกรอบทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior) ได้ผลดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression) ถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาคของลูกค้าในอนาคตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง

Factor	C	β	R ²	Adjusted R ²	t	Sig.
ATT	1.01	0.72	0.499	0.498	19.91	0.00*
SN	3.44	0.06	0.004	0.002	1.32	0.19
PCB	3.13	0.15	0.013	0.011	2.32	0.02*

*p < 0.05

จากการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระทุกตัว พบว่าปัจจัยด้านทัศนคติต่อพฤติกรรม มีค่าเท่ากับ 0.00 และปัจจัยด้านการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม มีค่าเท่ากับ 0.02 สรุปได้ว่า ตัวแปรทั้ง 2 ตัว มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ในขณะที่ตัวแปรด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ผลการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์ มีค่าเท่ากับ 0.19 สรุปได้ว่า ตัวแปรด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการน้ำประปาของ กปภ. ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95

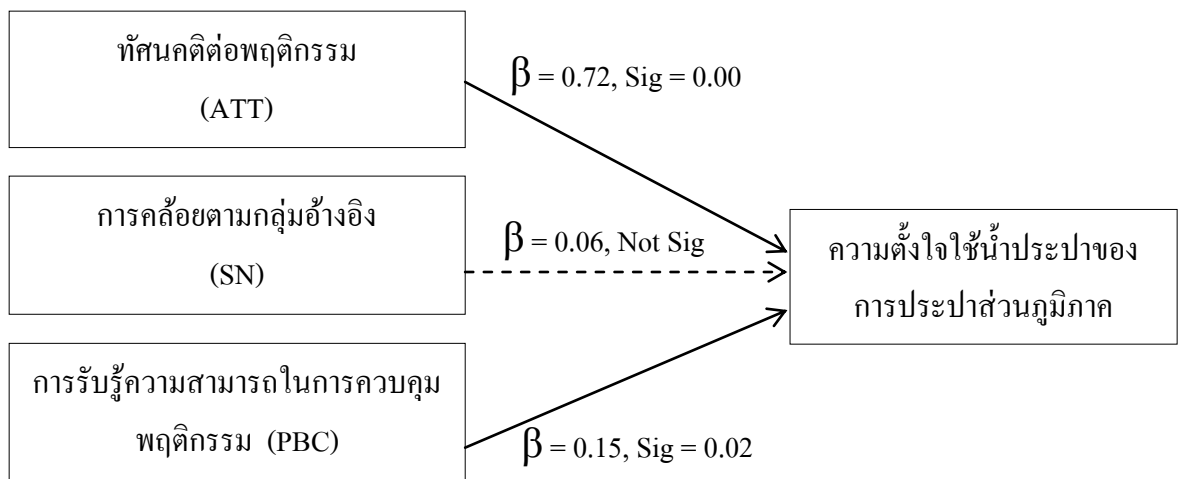
เมื่อวิเคราะห์ทิศทางความสัมพันธ์ จากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) พบว่า ทิศทางความสัมพันธ์ของตัวแปรต้น มีความแปรผันตรงกับตัวแปรตาม กล่าวคือ ความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค ของลูกค้าในอนาคตในพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง แปรผันตรงกับปัจจัยด้านทัศนคติต่อพฤติกรรม ($\beta = 0.72$, Adjusted R² = 0.498) และปัจจัยด้านการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม ($\beta = 0.15$, Adjusted R² = 0.011) สังเกตได้จากค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยที่มีค่าเป็นบวก จึงสรุปได้ว่า หากลูกค้าในอนาคตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่างที่มีระดับ

ความคิดเห็นด้านทัศนคติต่อพฤติกรรมและมีระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมที่สูงขึ้น มีแนวโน้มที่จะมีความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาคสูงขึ้นด้วย

ตารางที่ 4.8 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

	สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1	ทัศนคติต่อพฤติกรรมมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 2	การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค	ไม่ยอมรับ
สมมติฐานที่ 3	การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค	ยอมรับ

ผลการทดสอบสมมติฐานตามตารางที่ 4.8 สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านทัศนคติต่อพฤติกรรม และปัจจัยด้านการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค โดยผลดังกล่าวเป็นที่ยอมรับตามทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ในขณะที่ปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค จึงไม่เป็นที่ยอมรับตามทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน โดยสามารถสรุปผลตามกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 ผลการทดสอบสมมติฐานตามกรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค กรณีศึกษาลูกค้าในอนาคตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1.) เพื่อศึกษาทัศนคติต่อพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค 2.) เพื่อศึกษาการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค และ 3.) เพื่อศึกษาการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค

การวิจัยครั้งนี้ กำหนดสมมติฐานไว้ 3 ข้อ ดังนี้

1. ทัศนคติต่อพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค
2. การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค
3. การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค

สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ซึ่งได้แก่ ค่าความถี่ และร้อยละสรุปได้ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52 เพศหญิง 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุ 25-34 ปี มีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25 รองลงมาอายุ 45-54 ปี มีจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 และอายุ 35-44 ปี มีจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 ตามลำดับ ด้านการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาอยู่ในช่วงมัธยมศึกษาตอนปลาย มีจำนวน 74 คน คิดเป็น ร้อยละ 18.50 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 และระดับ ปวส.หรืออนุปริญญา มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 ตามลำดับ ด้านรายได้ครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ 15,001-20,000 บาท จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24 รองลงมามีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 และมีรายได้ระหว่าง

20,001 – 25,000 บาท มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21 ด้านจำนวนสมาชิกในครัวเรือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสมาชิกในครัวเรือน 3-4 คน มีจำนวน 149 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.3 รองลงมา มีสมาชิกในครัวเรือน 1-2 คน มีจำนวน 122 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.50 และมีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 5-6 คน มีจำนวน 88 ราย คิดเป็นร้อยละ 22 ตามลำดับ ปัจจุบันกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้น้ำผิวดินมากที่สุด เช่นเดียวกับการใช้น้ำฝน โดยมีจำนวน 355 ราย รองลงมาคือการใช้น้ำประปาจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือประปาหมู่บ้าน จำนวน 163 ราย

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่ 1-3

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาทัศนคติต่อพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติต่อพฤติกรรมมีค่าเฉลี่ยโดยรวม (\bar{X}) = 3.72 จัดอยู่ในช่วงระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก โดยประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมาก เป็นอันดับหนึ่ง คือ ท่านคิดว่าน้ำประปาของ กปภ. มีคุณภาพดีกว่าน้ำที่ท่านใช้อยู่ในปัจจุบัน และ ท่านคิดว่าหากท่านใช้น้ำประปาของ กปภ. จะทำให้ท่านมีสุขอนามัยที่ดี (\bar{X} = 3.78) รองลงมาคือ ท่านคิดว่าน้ำประปาของ กปภ. สะอาด ปราศจากเชื้อโรค (\bar{X} = 3.76) โดยผลการวิเคราะห์ทางสถิติด้วยวิธีการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้น พบว่าทัศนคติต่อพฤติกรรมมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค (Sig = 0.00 < 0.05) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง มีค่าเฉลี่ยในภาพรวม (\bar{X}) = 3.66 จัดอยู่ในช่วงระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก โดยประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมาก เป็นอันดับหนึ่ง คือ สมาชิกในครอบครัวของท่านเห็นว่าน้ำประปาของ กปภ. จะทำให้สะดวกสบายขึ้น (\bar{X} = 3.83) รองลงมาคือ เพื่อนของท่านสนับสนุนให้ท่านใช้น้ำประปาของ กปภ. (\bar{X} = 3.70) และ บุคคลที่ท่านให้ความเคารพ อาทิ ผู้นำในชุมชน ผู้นำศาสนา แนะนำ สนับสนุนให้ท่านใช้น้ำประปาของ กปภ. (\bar{X} = 3.59) โดยผลการวิเคราะห์ทางสถิติด้วยวิธีการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นพบว่า การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค (Sig = 0.19 > 0.05) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม มีค่าเฉลี่ยในภาพรวม (\bar{X}) = 3.70 อยู่ในช่วงระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก โดยประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมาก เป็นอันดับหนึ่ง คือ ท่านรับรู้ว่าคุณไม่มีอุปสรรคด้านการเดินทางไปติดต่อ กปภ. (\bar{X} = 3.88) รองลงมา คือ ท่าน

รับรู้ว่าขั้นตอนการขอใช้บริการน้ำประปาของ กปภ. เป็นเรื่องง่าย ไม่ยุ่งยาก ($\bar{X} = 3.76$) และ ท่านรับรู้ว่าท่านมีความสามารถในการชำระค่าน้ำประปาเป็นประจำทุกเดือน ($\bar{X} = 3.75$) ตามลำดับ โดยผลการวิเคราะห์ทางสถิติด้วยวิธีการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นพบว่า การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค (Sig = 0.02 < 0.05) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน โดยใช้สถิติการวิจัยในการทดสอบ วิเคราะห์สมการเชิงเส้น (Single Linear Regression) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค กรณีศึกษาลูกค้าในอนาคตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจของปัจจัยด้านทัศนคติต่อพฤติกรรม ($R^2 = 0.499$) และค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจของปัจจัยด้านการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม ($R^2 = 0.013$) แปลความหมายได้ว่า ปัจจัยด้านทัศนคติต่อพฤติกรรมและการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม ส่งผลต่อตัวแปรตามหรือความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค ร้อยละ 49.9 และร้อยละ 1.3 ตามลำดับ ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 48.8 เป็นผลมาจากตัวแปรอื่นที่ไม่ได้นำมาพิจารณา

อภิปรายผลศึกษาวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ทัศนคติต่อพฤติกรรมมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สมการถดถอยเชิงเส้น (Single Linear Regression) พบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติต่อพฤติกรรมมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาคของลูกค้าในอนาคตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งตัวแทนครัวเรือนมีทัศนคติว่า คุณภาพของน้ำประปามีคุณภาพดีกว่าน้ำที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน การบริโภคน้ำประปาจะทำให้มีสุขอนามัยที่ดี และปลอดภัยกว่าแหล่งน้ำที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน จึงอนุมานได้ว่าตัวแทนครัวเรือนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับคุณภาพของน้ำที่ใช้ในการอุปโภคบริโภคเป็นหลัก สอดคล้องกับงานวิจัยของ Michael Turner และ Amy Boland (2016) ที่ศึกษาเรื่องทัศนคติต่อน้ำประปาและการสำรวจการใช้น้ำประปาอย่างคุ้มค่า โดยในรายงานดังกล่าว ระบุถึงสาเหตุที่ประชาชนในเวลส์ไม่บริโภคน้ำประปา เนื่องจากไม่มั่นใจในคุณภาพน้ำประปา ทั้งในเรื่องของกลิ่นและรสชาติ และไม่เชื่อมั่นในเรื่องความปลอดภัย นอกจากนี้ งานวิจัยในหลายๆ เรื่องที่ศึกษาตามกรอบทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน อาทิ Borith Long (2010) ซึ่งศึกษาเรื่องทัศนคติและปัจจัยด้านจิตวิทยาที่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจของผู้เดินทางในการใช้การขนส่งทางรางในเขตเมืองในอนาคต และงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเลือกซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็งพร้อมรับประทานของ

ผู้บริโภคจากร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB) ของสคิวิมล บุญสุภา (2554) ยืนยันไปในทิศทางเดียวกันว่า ปัจจัยด้านทัศนคติต่อพฤติกรรมมีอิทธิพลต่อความตั้งใจ จึงอนุมานได้ว่าตัวแทนของครัวเรือนมีแนวโน้มตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค

สมมติฐานที่ 2 การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สมการถดถอยเชิงเส้น (Single Linear Regression) พบว่า ปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาคของลูกค้าในอนาคตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่ตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากอิทธิพลของกลุ่มอ้างอิงอาจมีอิทธิพลแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับประเด็นที่ศึกษา โดยงานวิจัยของสุมาลี วิจัยฉัตรกุล (2556) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านทัศนคติและพฤติกรรมที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อแบรนด์ไอศกรีม: บทบาทประเทศต้นกำเนิดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร บ่งชี้ว่าปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อไอศกรีม เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่า การบริโภคไอศกรีมไม่ได้เกิดจากค่านิยมคล้อยตามบุคคลอ้างอิง ทั้งนี้ สำหรับกลุ่มตัวอย่างซึ่งปัจจุบันใช้น้ำจากแหล่งน้ำอื่นๆ อาจมีความเชื่อมั่นถึงคุณภาพของแหล่งน้ำที่ใช้อยู่เดิม หรือเป็นกลุ่มผู้ที่อ่อนไหวต่อราคา (Price Sensitive) จึงไม่คล้อยตามกลุ่มอ้างอิงและหันไปบริโภคสินค้าตามกลุ่มอ้างอิง เป็นต้น เช่นเดียวกับงานวิจัยของ สคิวิมล บุญสุภา (2554) ที่ศึกษาเรื่อง ทัศนคติต่อพฤติกรรมการเลือกซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็งพร้อมรับประทานจากร้านสะดวกซื้อ เซเว่นอีเลฟเว่น ของผู้บริโภค และพบว่า อิทธิพลของกลุ่มอ้างอิงไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็งพร้อมรับประทานจากร้านสะดวกซื้อ เซเว่นอีเลฟเว่น ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เช่นเดียวกัน

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สมการถดถอยเชิงเส้น (Single Linear Regression) พบว่า การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาคของลูกค้าในอนาคตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยกลุ่มตัวอย่างได้พิจารณาแล้วว่ามีความสามารถและมีศักยภาพที่จะกระทำพฤติกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาคได้ อาทิ การเดินทางไปติดต่อกับ กปภ. และ พิจารณาแล้วว่า ขั้นตอนการขอใช้บริการน้ำประปาของ กปภ. เป็นเรื่องง่าย ไม่ยุ่งยาก ปัจจัยด้านการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมจึงมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค ซึ่งเป็นการยืนยันตามทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ที่ระบุว่า การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม เป็นการประเมินความสามารถ

ของบุคคลว่าสามารถกระทำพฤติกรรมนั้นๆ ได้หรือไม่ หากบุคคลพิจารณาแล้วว่าสามารถกระทำพฤติกรรมนั้นๆ ได้ ก็มีแนวโน้มที่จะกระทำพฤติกรรม และยังมีโอกาสหรือทรัพยากรที่เหมาะสม ก็มีโอกาสทำพฤติกรรมได้เร็วขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Changhyun Nam et al. (2017) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อชุดกีฬาที่ผลิตภายใต้เทคโนโลยีรับผิชอบต่อสิ่งแวดล้อม ตามกรอบทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (TPB) ที่ยืนยันว่า การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมมีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อเสื้อผ้ากีฬาที่ผลิตภายใต้เทคโนโลยีความรับผิชอบต่อสิ่งแวดล้อม เช่นกัน

จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค กรณีศึกษาลูกค้าในอนาคตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง พบข้อสังเกตว่า แม้ตัวแปรต้นด้านทัศนคติต่อพฤติกรรม และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม ต่างมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาคอย่างมีนัยสำคัญ แต่เมื่อพิจารณาถึงประเด็นย่อยที่กลุ่มตัวอย่างแสดงระดับความคิดเห็น พบว่าระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เป็นข้อคำถามที่ว่า “ท่านคิดว่าน้ำประปาของ กปภ. มีราคาที่เหมาะสมผล” ($\bar{X} = 3.62$) และ “ท่านรับรู้ว่าคุณไม่มีอุปสรรคด้านค่าใช้จ่ายในการขอติดตั้งระบบประปาของ กปภ. ($\bar{X} = 3.55$)” ซึ่งล้วนเป็นประเด็นด้านค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นหลังการใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค ทำให้เห็นว่า ประเด็นเรื่องค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นจากการใช้น้ำประปาของ กปภ. อาจเป็นอุปสรรคสำคัญอย่างหนึ่ง ที่กลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ให้บริการของ กปภ. ยังไม่ตัดสินใจใช้น้ำประปาของ กปภ. เนื่องจากการบริโภคน้ำจากแหล่งน้ำธรรมชาติ การใช้น้ำบาดาล หรือแม้กระทั่งการใช้น้ำประปาจากการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีค่าใช้จ่ายที่ต่ำกว่าการประปาส่วนภูมิภาค ซึ่งอัตราค่าขอติดตั้งระบบประปา และค่าบริการรายเดือนที่เกิดขึ้น อาจเป็นการเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายในครัวเรือนให้เพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค กรณีศึกษาลูกค้าในอนาคตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง ค้นพบประเด็นที่น่าสนใจและมีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ดังนี้

1. ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 5 ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ให้บริการน้ำประปาในพื้นที่ศึกษาของงานวิจัยนี้ โดยหากการประปาส่วนภูมิภาค ต้องการให้ประชาชนในพื้นที่ให้บริการ หันมาใช้น้ำประปาของการประปาส่วน

ภูมิภาค ควรมีการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค อาทิ การนำเสนอข้อเท็จจริงเกี่ยวกับกระบวนการผลิตน้ำประปา น้ำประปา ข้อดีหรือข้อได้เปรียบจากการใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค การเปรียบเทียบคุณภาพและความแตกต่างระหว่างน้ำประปาของ กปภ. กับน้ำประปาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือน้ำจากแหล่งน้ำธรรมชาติ รวมทั้งให้ข้อมูลในเรื่องของกระบวนการผลิต กระบวนการบำบัด รวมถึงต้นทุนที่ใช้ในการส่งจ่ายน้ำประปาไปยังพื้นที่ต่างๆ แก่ผู้บริโภค

2. การประปาส่วนภูมิภาค อาจกำหนดรูปแบบการตลาดที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า เช่น การอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าในการใช้บริการน้ำประปาในด้านต่างๆ การกำหนดแนวทางการตลาดเพื่อแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายให้กับลูกค้าในอนาคต รวมทั้งเกิดความไว้วางใจและหันมาใช้บริการน้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาคต่อไป อันจะเป็นการจูงใจให้ประชาชนในพื้นที่ที่กลายมาเป็นลูกค้าของ กปภ. ได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ส่งผลต่อความคุ้มค่าในการใช้งบประมาณลงทุนมากขึ้น

3. หน่วยงานด้านสาธารณสุขในพื้นที่ สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดแผนงานส่งเสริมสุขอนามัย และวิเคราะห์แนวโน้มความเสี่ยงด้านสุขภาพของประชาชนในพื้นที่ เพื่อกำหนดแนวทางป้องกันและส่งเสริมสุขภาพแก่ประชาชนต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ผู้วิจัยอาจมีการศึกษาเชิงเปรียบเทียบกับพื้นที่อื่นๆ ที่น่าสนใจ อาทิ เปรียบเทียบความแตกต่างในแต่ละจังหวัดของพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง การเปรียบเทียบผลการศึกษาระหว่างพื้นที่ภาคใต้ตอนบนกับภาคใต้ตอนล่าง หรือเปรียบเทียบกับภูมิภาคอื่นๆ เพื่อให้เห็นความเหมือนหรือแตกต่างในแต่ละพื้นที่ศึกษา

2. ผู้วิจัยอาจต่อยอดการศึกษา โดยศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่อาจมีอิทธิพลนอกเหนือจากกรอบทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนเพิ่มเติม ซึ่งสืบเนื่องจากผลการวิจัย พบว่า ยังมีตัวแปรอื่นอีกร้อยละ 48.8 ที่ยังไม่ได้นำมาพิจารณาในงานวิจัยชิ้นนี้ เช่น ประเด็นด้านความอ่อนไหวต่อราคา (Price Sensitive)

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง. (2560). *ระบบสถิติทางการทะเบียน*. ค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2561, จาก http://stat.dopa.go.th/stat/statnew/upstat_age_disp.php
- กรมประชาสัมพันธ์. (2559). *ประธานกรรมการการประปาส่วนภูมิภาคระบุเน้นทำให้การประปาส่วนภูมิภาคมีความโปร่งใสและสนองนโยบายนายกรัฐมนตรีในปี 2560 ต้องมีน้ำประปาใช้ทุกหมู่บ้าน*. ค้นเมื่อ 13 พฤษภาคม 2560, จาก http://thainews.prd.go.th/website_th/news/news_detail/WNSOC5909120010010
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). *สถิติสำหรับงานวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- การประปาส่วนภูมิภาค. (2561). *คู่มือการให้บริการ*. ค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2561 จาก <https://pwa.co.th/contents/service/customer-guide>
- การประปาส่วนภูมิภาค. (2557). *อัตราค่าน้ำประปาส่วนภูมิภาค*. ค้นเมื่อ 17 พฤษภาคม 2561 จาก <https://pwa.co.th/contents/service/table-price>
- การประปาส่วนภูมิภาค. (2557). *การจัดประเภทผู้ใช้น้ำ*. ค้นเมื่อ 24 เมษายน 2561 จาก <https://pwa.co.th/contents/service/customer-type>
- การประปาส่วนภูมิภาค. (2561). *การแบ่งเขตพื้นที่ให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค*. ค้นเมื่อ 17 พฤษภาคม 2561 จาก <https://www.pwa.co.th/province/>
- งานวิจัยพัฒนาธุรกิจ การประปาส่วนภูมิภาค.(2548). *ความแตกต่างทางกายภาพของชุมชนที่ใช้น้ำประปาของ กปภ. และชุมชนที่ยังไม่มีน้ำประปา ของ กปภ. ใช้ "ศึกษากรณีชุมชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ : การประปาหนองคาย*. ค้นเมื่อ 13 พฤษภาคม 2560, จาก <http://research.pwa.co.th/2548/48-1.htm>
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2544). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. (ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ณัชญ์ชนัน พรหมมา. (2556). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้ออาหารเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พลเอก สังฆคุณ และอัจฉราวรรณ งามญาณ. (2017). *ปัจจัยที่ส่งผลกับความตั้งใจซื้อบ้านของกลุ่มคนที่มีครอบครัว*. วารสารบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร, 12(2).
- พวงเพชร ศิริโอด . (2558). *ปัจจัยด้านความตั้งใจซื้อที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้ามือสองของผู้บริโภคในตลาดนัด*. นครราชสีมา. นครราชสีมา: คลังปัญญา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- วิภาวรรณ มโนปราโมทย์. (2556). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสังคมออนไลน์ (อินสตาแกรม) ของประชากรในกรุงเทพมหานคร*. ค้นเมื่อ 13 พฤษภาคม 2560, จาก http://dspace2.bu.ac.th/bitstream/123456789/1231/1/wipawan_mano.pdf
- ศศิวิมล บุญสุภา. (2554). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการเลือกซื้ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็ง พร้อมรับประทานของผู้บริโภคจากร้านสะดวกซื้อเซเว่น-อีเลฟเว่น ในเขต กรุงเทพมหานคร*. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สถาบันพระปกเกล้า. (2561). *รัฐวิสาหกิจ*. ค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2561, จาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=%E0%B8%A3%E0%B8%B1%E0%B8%90%E0%B8%A7%E0%B8%B4%E0%B8%AA%E0%B8%B2%E0%B8%AB%E0%B8%81%E0%B8%B4%E0%B8%88>
- สำนักงานสถิติจังหวัดสงขลา. *ร่างชุดข้อมูล ด้านเศรษฐกิจ : การท่องเที่ยว*. (2560). ค้นเมื่อ 7 กรกฎาคม 2561, จาก http://songkhla.nso.go.th/index.php?option=com_content&view=article&id=225:mind-map-tourism&catid=105:2012-01-09-07-07-49&Itemid=510
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2561). *รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนต่อครัวเรือนรายจังหวัด พ.ศ.2545-2560*. ค้นเมื่อ 5 ธันวาคม 2561, จาก <http://statbbi.nso.go.th/staticreport/page/sector/th/08.aspx>
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2555). *โลกนี้...มีน้ำให้ใช้ไม่มาก*. ค้นเมื่อ 11 เมษายน 2561, จาก http://service.nso.go.th/nso/web/article/article_60.html
- สำนักงานสิ่งแวดล้อมที่ 13 (ชลบุรี). (2561). *ทรัพยากรน้ำในประเทศไทย*. ค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2561, จาก <http://www.mnre.go.th/reo13/th/news/detail/9554>
- Alessandro Di Fiore. (2013). *Customers Implementing Innovation: Segment Your Non-Customers*. Harvard Business Review. September, 30.
- Borith Long. (2010). *Attitudes and Psychological Factors affecting Commuter's Intention towards Future Urban Rail Transport*. Chulalongkorn University.
- Changhyun Nam et al. (2017). *Factors influencing consumers' purchase intention of green sportswear*. Fashion and Textile.
- Fishbein M, Ajzen I.(1975). *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. New York: John Wiley & Sons.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Jannette Nikdavoodi. *The Impact of Attitude, Subjective Norm, and Consumer Innovativeness on Cosmetic Buying Behavior evidence from women in Sweden*. LUND University.
- Jia XU and B. Eng. (2010). *The Motivation of Consumers' Willingness-To-Buy toward Socially Responsible Product: An Application of the Theory of Planned Behavior*. The Ohio State University.
- Joey F. George. (2004). The Theory of Planned Behavior and Internet Purchasing. *Emerald Group Publishing Limited*, 14(3), 198-212.
- Michael Turner and Amy Boland. (2016) . *Attitudes to Tap Water and Using Water Wisely Survey 2016*. The Consumer Council for Water. Birmingham.UK.
- Zeithami, V.A, Berry. L., & Parasuraman, A. (1990). *Delivery quality service: balancing customer perception and expectations*. New York: Free Press.

ภาคผนวก



เลขที่แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค
กรณีศึกษาลูกค้าในภาคพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง

คำชี้แจง แบบสอบถามจัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงทัศนคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค ของลูกค้าในภาคพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประจำปีการศึกษา 2560

แบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหมด 4 หน้า แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้น้ำในปัจจุบัน

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค

ตอนที่ 4 ความตั้งใจในการใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค

ผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถามในการให้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด ข้อมูลทั้งหมดของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ทั้งนี้ ท่านสามารถหยุดทำแบบสอบถามนี้ได้ตลอดเวลา

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นางสาวณัฐภัทร นิระภัย

ผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 24 ปี 25-34 ปี 35-44 ปี
 45-54 ปี 55 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
 ต่ำกว่าประถมศึกษา ประถมศึกษา
 มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย
 ปวส.หรืออนุปริญญา ปริญญาตรี
 ปริญญาโทขึ้นไป
4. รายได้ครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน
 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท
 5,001 – 10,000 บาท 10,001 – 15,000 บาท
 15,001 – 20,000 บาท 20,001 – 25,000 บาท
 25,001 – 30,000 บาท มากกว่า 30,000 บาท
5. จำนวนสมาชิกในครัวเรือน
 1-2 คน 3-4 คน 5-6 คน 7 คนขึ้นไป
6. จังหวัดที่อยู่อาศัย
 ตรัง พัทลุง สงขลา สตูล
 นราธิวาส ยะลา ปัตตานี

พฤติกรรมการใช้น้ำในปัจจุบัน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. ปัจจุบันท่านใช้น้ำจากแหล่งใดในการอุปโภคบริโภค (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 น้ำผิวดิน ได้แก่ บ่อตื้น ห้วย หนอง คลอง บึง แม่น้ำ ฯลฯ
 น้ำใต้ดิน (น้ำบาดาล)
 น้ำประปาจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือ ประปาหมู่บ้าน
 น้ำฝน
 อื่นๆ (โปรดระบุ)

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยแต่ละหมายเลขมีความหมาย ดังนี้

- 5 หมายถึง มีระดับการเห็นด้วย มากที่สุด
- 4 หมายถึง มีระดับการเห็นด้วย มาก
- 3 หมายถึง มีระดับการเห็นด้วย ปานกลาง
- 2 หมายถึง มีระดับการเห็นด้วย น้อย
- 1 หมายถึง มีระดับการเห็นด้วย น้อยที่สุด

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปา ของการประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.)		ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ทัศนคติต่อพฤติกรรม (Attitude Toward Behavior)						
1.	ท่านคิดว่าน้ำประปาของ กปภ. มีคุณภาพดีกว่าน้ำ ที่ท่านใช้อยู่ในปัจจุบัน					
2.	ท่านคิดว่าหากท่านใช้น้ำประปาของ กปภ. จะทำ ให้ท่านสะดวกสบายขึ้น					
3.	ท่านคิดว่าหากท่านใช้น้ำประปาของ กปภ. จะทำ ให้ท่านมีความสุขอนามัยที่ดี					
4.	ท่านคิดว่าน้ำประปาของ กปภ. สะอาด ปราศจากเชื้อโรค					
5.	ท่านคิดว่าน้ำประปาของ กปภ. มีราคาที่ สมเหตุสมผล					

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้น้ำประปา ของการประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.)		ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm)						
1.	สมาชิกในครอบครัวของท่านเห็นว่าน้ำประปา ของ กปภ. จะทำให้สะดวกสบายขึ้น					
2.	เพื่อนของท่านสนับสนุนให้ท่านใช้น้ำประปาของ กปภ.					
3.	เพื่อนบ้านของท่านเห็นว่าการใช้น้ำประปาของ กปภ. เป็นสิ่งที่ดี					
4.	บุคคลที่ท่านให้ความเคารพ อาทิ ผู้นำในชุมชน ผู้นำศาสนา แนะนำ สนับสนุนให้ท่านใช้ น้ำประปาของ กปภ.					
5.	สมาชิกในชุมชนของท่านเห็นว่าการใช้น้ำประปา ของ กปภ. เป็นสิ่งที่ดี					
การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceive Behavioral Control)						
1.	ท่านรับรู้ว่ายขั้นตอนการขอใช้บริการน้ำประปา ของ กปภ. เป็นเรื่องง่าย ไม่ยุ่งยาก					
2.	ท่านรับรู้ว่าคุณไม่มีอุปสรรคด้านค่าใช้จ่ายในการ ขอติดตั้งระบบประปาของ กปภ.					
3.	ท่านรับรู้ว่าคุณมีความสามารถในการชำระค่า น้ำประปาเป็นประจำทุกเดือน					
4.	ท่านรับรู้ว่าคุณไม่มีอุปสรรคด้านการเดินทางไป ติดต่อ กปภ.					
5.	ท่านรับรู้ว่าคุณสามารถค้นหาข้อมูลข่าวสารของ กปภ. ได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก					

ตอนที่ 4 ความตั้งใจใช้บริการน้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยแต่ละ
หมายเลขมีความหมาย ดังนี้

5 หมายถึง มีระดับการเห็นด้วย มากที่สุด

4 หมายถึง มีระดับการเห็นด้วย มาก

3 หมายถึง มีระดับการเห็นด้วย ปานกลาง

2 หมายถึง มีระดับการเห็นด้วย น้อย

1 หมายถึง มีระดับการเห็นด้วย น้อยที่สุด

ความตั้งใจในการใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค		ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1.	ท่านวางแผนที่จะใช้น้ำประปาของ กปภ. ภายใน 6 เดือนนี้					
2.	ท่านคาดว่าจะใช้บริการน้ำประปาของ กปภ. ภายใน 6 เดือนนี้					
3.	ท่านตั้งใจที่จะใช้น้ำประปาของ กปภ. ภายใน 6 เดือนนี้					

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

