

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาต่อคุณภาพน้ำประปาตามโครงการ
น้ำประปาดื่มได้ ในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568
ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณและวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยสรุปดังนี้

1. วิธีการวิจัย

วิธีการวิจัยใช้ทั้งวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ศึกษาวิจัยจากเอกสาร
(Documentary Research) บูรณาการร่วมกับการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) จาก
ประชากรในครัวเรือนตำบลไรโคกที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัด
เพชรบุรี จำนวน 1,077 ครัวเรือน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม มาทำการ
วิเคราะห์เปรียบเทียบกับแนวความคิด ทฤษฎี ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เกี่ยวข้องและผลสรุปจากการศึกษา
ที่มีผู้ทำไว้ก่อนหน้า การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกกับ
ประชาชนในครัวเรือนในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัด
เพชรบุรี เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วน

การศึกษาเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
น้ำประปาต่อคุณภาพน้ำประปาตามโครงการน้ำประปาดื่มได้ ในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลไรโคก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ประกอบด้วย 1) ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบ
แบบสอบถาม 2) ข้อมูลการใช้ประโยชน์จากประปา 3) คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อโครงการน้ำประปาดื่มได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี
โดยประกอบด้วย 2 ด้าน คือ ด้านคุณภาพน้ำประปา และด้านการให้บริการน้ำประปา เพื่อใช้เป็น
ข้อมูลสำหรับการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ตามภารกิจและตามเกณฑ์พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 ให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล
มีอำนาจและหน้าที่ในการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง (4) การ
สาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่นๆ ส่วนมาตรา 17 ภายใต้อำนาจบังคับมาตรา 16 (24) การจัดทำกิจการ
ใดอันเป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขต และกิจการนั้นเป็น การ
สมควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือองค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้
ตามที่ประกาศกำหนด และตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537
แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 7 พ.ศ. 2562 และการศึกษาเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บรวบรวม

ข้อมูลด้านผู้ให้บริการด้วยการสัมภาษณ์ จากความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการที่มีต่อโครงการ
น้ำประปาดื่มได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. 2568

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในครัวเรือนที่อาศัยอยู่ใน
เขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ทั้งหมด 1,077
ครัวเรือน โดยใช้ตัวแทนครัวเรือน 292 ครัวเรือน เป็นกลุ่มประชากร (Population)

กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างกำหนดขนาดตัวอย่างของ ทาโร่ ยามาเน (Taro Yamane) และเลือก
กลุ่มตัวอย่างจากประชากรในครัวเรือนพื้นที่ตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ใช้วิธีการ
สุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากตัวแทนประชากรในครัวเรือนตำบลไรโคก

การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่าง 292 ครัวเรือน โดยหลักการ
คำนวณของ ทาโร่ ยามาเน (Taro Yamane, 1967 อ้างถึงใน ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2549, หน้า 47)
ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้ความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม 5% ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยแทนค่า n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

$$n = \frac{1,077}{1 + (1,077)(0.5)^2}$$

$$n = \frac{1,077}{1 + 2.6925}$$

$$n = 291.67$$

$$n \approx 292$$

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. **ตัวแปรอิสระ** ได้แก่ คุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนตำบลไรโคกที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ การอยู่อาศัยในชุมชน และสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

2. **ตัวแปรตาม** คือ ความพึงพอใจของการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปา ต่อคุณภาพน้ำประปาตามโครงการน้ำประปาดื่มได้ ในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสาร ทฤษฎีและแนวคิดต่างๆ รวมถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และดัดแปลงจากแบบสอบถามที่มีผู้สร้างมาแล้วเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ เพื่อให้ข้อความครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการน้ำประปาดื่มได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

1) **แบบสอบถาม** เป็นแบบสอบถามแบบคำถามปลายปิด และคำถามปลายเปิด เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ลักษณะแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายปิดและคำถามปลายเปิด จำนวน 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 คำถามปลายปิดเกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้าน เพศ อายุ อาชีพ การอยู่อาศัยในชุมชน และสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คำถามปลายปิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการน้ำประปาดื่มได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ดังนี้

- 1) ด้านคุณภาพน้ำประปา จำนวน 9 ข้อ
- 2) ด้านการให้บริการน้ำประปา จำนวน 9 ข้อ

คำถามในตอนที่ 2 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า(Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของ ลิเคอร์ท (Likert อ้างถึงใน นภารัตน์ ต่านกลาง, 2550 : 45) โดยกำหนดค่าคะแนนของน้ำหนักเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน	1	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนน	2	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
คะแนน	3	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
คะแนน	4	หมายถึง	พึงพอใจมาก
คะแนน	5	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยกำหนดไว้ 5 ระดับ ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชน โดยกำหนดช่วงระดับคะแนน (Class Interval) ออกเป็น 5 ระดับ ตามแนวคิดของ Best (1997) (อ้างถึงใน กาญจนา เสวตกาญจน์, 2552 : 61) จากสูตร

$$\text{ช่วงห่างของค่าเฉลี่ย} = \frac{\text{คะแนนมาก} - \text{คะแนนน้อย}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{ช่วงห่างของค่าเฉลี่ย} = \frac{5}{5 - 1} = 0.80$$

จากนั้นนำค่าที่คำนวณได้คือ 0.80 ไปแบ่งคะแนนการจัดระดับและแปลความหมาย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเลขคณิตซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ช่วง ดังต่อไปนี้

- คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 84.20-100.00)
- คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก (ร้อยละ 68.20-84.00)
- คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ร้อยละ 52.20-68.00)
- คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อย (ร้อยละ 36.20-52.00)
- คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด (ร้อยละ 20.00-36.00)

ตอนที่ 3 คำถามปลายเปิดเพื่อเป็นข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการน้ำประปาดื่มได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยดำเนินการโดยวิธีแจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนตำบลไรโคกที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี โดยหัวหน้าผู้วิจัยเป็นผู้กำหนดการสุ่มตัวอย่างและทีมผู้วิจัย

ดำเนินการเก็บและรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาทำการประมวลผลข้อมูลและส่งต่อให้หัวหน้าผู้วิจัยสรุปผลการประเมิน

การสัมภาษณ์ ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกจากประชาชนตำบลไรโคก ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์และจดบันทึก

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้วิธีการพรรณนาจากผลการวิเคราะห์ (Description analysis) ตามรายละเอียดของข้อมูลที่ได้มาจากการแจกแจงแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์เชิงปริมาณจากการตอบแบบสอบถาม โดยวิธีการทางสถิติด้วยการคำนวณหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) เพื่อการอธิบายค่าระดับของตัวแปรต่างๆ เพื่อบ่งชี้และยืนยันผลการประเมินให้เที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น

7. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. ความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) กับตัวแปรสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้าน เพศ อายุ อาชีพ การอยู่อาศัยในชุมชน และสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับปัจจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการน้ำประปาดื่มได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568