

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองการ
ประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ กำหนดขั้นตอนและวิธีการดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้น้ำประปาในเขตรับผิดชอบของเทศบาล
ตำบลบ้านนิเวศน์ จำนวน 625 ราย ประกอบด้วย หมู่ที่ 1 บ้านนิเวศน์ หมู่ที่ 2 บ้านจอมพล หมู่ที่
13 บ้านตะเภา หมู่ที่ 14 บ้านวิชชัย และหมู่ 15 บ้านนิเวศน์ (กองการประปาเทศบาลตำบลบ้าน
นิเวศน์. 2551 : 25)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้น้ำประปาในเขตรับผิดชอบของ
เทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ จำนวน 243 ราย ซึ่งขนาดกลุ่มตัวอย่างได้มาโดยการใช้สูตรคำนวณ
ของ ทาโร่ ยามาเน่ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 45) และกำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนของกลุ่ม
ตัวอย่างที่ยอมรับให้เกิดขึ้นเท่ากับ ร้อยละ 5 ซึ่งแทนค่าในสูตรได้ ดังนี้

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ค่าความเชื่อมั่นของความผิดพลาดที่ยอมรับได้

ระดับความเชื่อมั่น 95% สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05

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

แทนค่าในสูตร
$$n = \frac{N}{1 + 625(0.05)^2}$$

$$n = 243$$

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหมู่บ้าน ผู้ศึกษาได้คำนวณหาสัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง (Proportional Stratified Random Sampling) ในแต่ละหมู่บ้าน โดยใช้สูตรดังนี้ (บุญธรรม กิจปริคาบวิสุทธิ. 2540 : 71-72)

สูตร

$$n_i = \frac{n \times N_i}{N}$$

โดย n_i คือ กลุ่มตัวอย่างในแต่ละหมู่บ้าน

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N_i คือ จำนวนผู้ใช้น้ำประปาในแต่ละหมู่บ้าน

N คือ จำนวนผู้ใช้น้ำประปาทั้งหมด

แทนค่าจากสูตร ตัวอย่าง เช่น จำนวนสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างในบ้านนิเวศน์หมู่ที่ 1

$$n_i = \frac{n \times N_i}{N}$$

$$n_i = \frac{243 \times 183}{625}$$

$$n_i = 71 \text{ คน}$$

สัดส่วนกลุ่มตัวอย่างในบ้านนิเวศน์ หมู่ที่ 1 เท่ากับ 71 คน ซึ่งผลการคำนวณสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 5 หมู่บ้าน แสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร	
		จำนวนผู้ใช้น้ำ/ราย	กลุ่มตัวอย่าง/ราย
หมู่ที่ 1	บ้านนิเวศน์	183	71
หมู่ที่ 2	บ้านจอมพล	139	54
หมู่ที่ 13	บ้านตะโหม	73	29
หมู่ที่ 14	บ้านรัชชัย	9	4
หมู่ที่ 15	บ้านนิเวศน์	221	85
	รวม	625	243

ที่มา : แผนงานประจำปี กองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ (2551 : 25)

3. วิธีการสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยจัดทำสลากหมายเลขผู้ใช้น้ำที่มีในแต่ละหมู่บ้าน ใส่กล่องแล้วหยิบขึ้นทีละใบและจดบันทึกไว้จนครบจำนวนกลุ่มตัวอย่างทุกหมู่บ้าน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามที่จัดทำขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา และขอบเขตการศึกษา ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์ ได้แก่ ลักษณะของบ้านพักอาศัย ระยะเวลาที่ใช้น้ำประปา ลักษณะการใช้น้ำประปา ระดับความรู้

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยเน้นคำถามการวัดความคิดเห็นตามแนวคิดของ ลิเคิร์ต ซึ่งได้แยกออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย พึงพอใจ

น้อยที่สุด เพื่อใช้ในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกอง
การประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอวังนุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการผลิตน้ำประปา
2. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ
3. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงในด้านการให้บริการของ กอง
การประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอวังนุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองการประปา
เทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอวังนุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาคำเนินการดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการให้บริการ
2. กำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้าอิสระ นำ
ข้อมูลมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม ทั้งชนิดปลายเปิดและปลายปิด
3. นำร่างแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ
ตรวจสอบแก้ไข รับข้อเสนอแนะ ปรับปรุง เพื่อความเหมาะสมถูกต้องของแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถามจากการปรับปรุงตามข้อ 3 . เสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อพิจารณาความ
เที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหา และเครื่องมือด้าน โครงสร้าง
เนื้อหา โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะ (Index Of
Congruency : IOC) โดยการศึกษาค่า IOC มีค่าอยู่ระหว่าง (+1 – 0) ซึ่งผู้เชี่ยวชาญ
ประกอบด้วย

4.1 นายณรงค์ พงกษชาติ วุฒิการศึกษา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
รามคำแหง ตำแหน่งปลัดเทศบาล 7 เทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอวังนุรี จังหวัดร้อยเอ็ด
ผู้ทรงคุณวุฒิ ด้าน โครงสร้างและเนื้อหา

4.2 นายรัศมี คิชฐเนตร วุฒิการศึกษา รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม ตำแหน่งรองปลัดเทศบาล 6 เทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอวังนุรี จังหวัด
ร้อยเอ็ด ผู้ทรงคุณวุฒิ ด้านภาษาการวิจัย

4.3 นางประนอม แสนสวนจิก รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตำแหน่งนักวิชาการคลัง เทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ทรงคุณวุฒิ ด้านสถิติและการประเมินผล

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจแก้ไขของผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไข แล้วนำเสนอคณะกรรมการควบคุมการศึกษาชั้นคว่ำอิสระ ตรวจสอบพิจารณาอีกครั้งแล้วนำไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใกล้เคียงกัน ซึ่งผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามไปทดสอบใช้กับหัวหน้าครัวเรือนที่อยู่ในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยผู้ศึกษาเป็นผู้แจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมเอง โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับที่ 0.895 และได้ค่าอำนาจจำแนกมีค่าตั้งแต่ 0.034-0.731 เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณภาพกระบวนการผลิต มีค่าตั้งแต่ 0.034 - 0.614 ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีค่าตั้งแต่ 0.364 - 0.731 ด้านกระบวนการในการให้บริการ มีค่าตั้งแต่ 0.182 - 0.663

6. นำแบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไขจากการแนะนำของคณะกรรมการควบคุมการศึกษาชั้นคว่ำอิสระ ครั้งที่ 2 แล้วมาพิมพ์ปรับปรุงเป็นแบบสอบถามขึ้นใหม่

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้กำหนดขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ขอนั่งสื่อกจากวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองในแต่ละหมู่บ้าน โดยนำแบบสอบถามไปพบประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขต เทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อให้ตอบแบบสอบถามตามข้อสำรวจ และรวบรวมข้อมูลคืนจากประชาชน

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป
2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป บรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง และความคิดเห็นทั่วไป โดยใช้สถิติ

2.1.1 ความถี่ (Frequency)

2.1.2 ร้อยละ (Percentage)

2.2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการน้ำประปา ของ กองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอวังนบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด กำหนดให้ คะแนนแบบสอบถามเป็นรายชื่อและรายด้าน ตามเกณฑ์ คะแนน 5 ระดับ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 45)

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

โดยนำผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต การแปลความหมายของ ระดับคะแนนเฉลี่ย (ค่าเฉลี่ยเลขคณิต) จะยึดหลักเกณฑ์ในการจัดความพึงพอใจดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 45)

ค่าเฉลี่ย	จัดอยู่ในระดับความพึงพอใจ
ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง	พอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง	พอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง	พอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง	พอใจน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้จะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมา ประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยใช้สถิติวิเคราะห์ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้น้ำ โดยใช้สถิติพรรณนาหาค่าความถี่และค่า ร้อยละ

2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองการพยาบาลตำบลบ้านนิเวศน์ด้วย สถิติค่าคะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)
3. วิเคราะห์ข้อเสนอแนะ โดยการจับกลุ่มประเด็นแล้วนำเสนอเชิงพรรณนาด้วย ค่าความถี่ (Frequency) และอภิปรายเชิงพรรณนา



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY