

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษา เรื่องความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษีเกี่ยวกับการให้บริการ : เทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคายครั้งนี้ ผู้ศึกษามีขั้นตอนการดำเนินการศึกษาค้นคว้าดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการชำระภาษีของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำนวน 13 หมู่บ้าน จำนวนสมาชิก 8,230 คน (สำนักปลัดเทศบาลตำบลหาดคำ. 2552 : 5-7)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการชำระภาษีของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำนวน 13 หมู่บ้าน รวมจำนวนสมาชิก 382 คน

สำหรับขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวนดังกล่าว ได้มาจากการคำนวณตามสูตรของทาโรยาโมเน่ (Taro Yamone. 2548 : 42) โดยการกำหนดค่าความคาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 เพื่อให้เกิดระดับความเชื่อมั่นที่ระดับ 95 % จึงได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา 382 คน ดังสูตร

เมื่อ  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = ขนาดของประชากร

$E$  = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัว

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$N = 8,230$$

$$1 + 8,230 \cdot (0.05)^2$$

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 382 คน

เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกันตามขนาดของประชากร ดังนั้นจึงมีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน ในสัดส่วนเท่าๆกัน โดยการเทียบบัญญัติไตรยางศ์ จากจำนวนประชากรในแต่ละหมู่บ้านใช้สูตร ดังนี้

จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละหมู่บ้าน = จำนวนตัวอย่างที่เก็บข้อมูล x จำนวนประชากรแต่ละหมู่บ้าน / ประชากรทั้งหมด

$$= \frac{382 \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละหมู่บ้าน}}{8,230}$$

จากสูตรจะได้ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างแต่ละหมู่บ้านจำนวน 382 คน ผู้ศึกษาได้ทำการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้าน (ซึ่งมีทั้งหมด 13 หมู่บ้าน) การสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ - มีนาคม 2553 ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับที่	หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร(คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	2	บ้านหาดคำ	1,080	50
2	3	บ้านหาดคำน้อย	472	22
3	4	บ้านบอน	1,010	47
4	5	บ้านสามัคคี	398	18
5	6	บ้านเหล่า	1,160	54
6	7	บ้านฝ้าย	1,401	65
7	8	บ้านคอนซูด	418	19
8	11	บ้านจอมเสด็จ	605	28

ลำดับที่	หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร(คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
9	12	บ้านวัดธาตุใต้	164	8
10	13	บ้านหนองไผ่	284	13
11	14	บ้านหาดทรายทอง	514	24
12	15	บ้านจอมเสด็จน้อย	312	15
13	16	บ้านยูงทอง	412	19
รวม 13 หมู่บ้าน			8,230	382

ที่มา : สำนักปลัดเทศบาลตำบลหาคำ. 2552 : 5-7

## 2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม ( Questionnaire) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้ศึกษามีวิธีการดังนี้

### 2.1 ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามตามชนิดที่มีโครงสร้าง (Structural Questionnaire) ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

#### 2.1.1 ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับ เพศ ลักษณะเป็นคำถามปลายปิด แบบให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียวจากคำตอบที่มีให้เลือกหลายคำตอบ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทสเกลนามกำหนด (Nominal Scale)

ข้อที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับ อายุ ลักษณะปลายปิดโดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ratio Scale) จึงได้ใช้วิธีจัดกลุ่มด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เป็น 5 กลุ่ม โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ต่ำกว่า 20 ปี

กลุ่มที่ 2 20 – 30 ปี

กลุ่มที่ 3 31 - 41 ปี

กลุ่มที่ 4 42- 52 ปี

กลุ่มที่ 5 มากกว่า 52 ปี

ข้อที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับอาชีพ ลักษณะเป็นคำถามปลายปิด แบบให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียวจากคำตอบที่มีให้เลือกหลายคำตอบ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทสเกลนามกำหนด (Nominal Scale)

ข้อที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะเป็นคำถามปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ratio Scale) เพื่อให้สามารถทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 จึงได้ใช้วิธีจัดกลุ่มด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ออกเป็น 4 กลุ่ม โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ต่ำกว่า 5,000 บาท

กลุ่มที่ 2 5,000 -10,000 บาท

กลุ่มที่ 3 10,001 – 15,000 บาท

กลุ่มที่ 4 15,001 - 20,000 บาท

กลุ่มที่ 5 มากกว่า 20,000 บาท

ข้อที่ 5 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับการศึกษา ลักษณะเป็นคำถามปลายปิด แบบให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียวที่มีให้เลือกหลายคำตอบ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

2.1.2 ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการของผู้ใช้บริการด้านภาษีของเทศบาลตำบลหาดคำ โดยใช้มาตรวัดแบบช่วง (Interval Scale) ตามแบบ (Semantic differential Scale) โดยแบ่งเป็น 7 ด้าน คือ ผลสัมฤทธิ์ ราคา สถานที่ การส่งเสริมการตลาด ลักษณะทางกายภาพ ลักษณะส่วนบุคคล และการบริการ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) ซึ่งแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือกตามระดับความคิดเห็น 5 ระดับโดยกำหนดให้ค่าระดับคะแนนคำตอบแบบสอบถามดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง ระดับความคาดหวังมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ระดับความคาดหวังมาก

ระดับ 3 หมายถึง ระดับความคาดหวังปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ระดับความคาดหวังน้อย

ระดับ 1 หมายถึง ระดับความคาดหวังน้อยที่สุด

การคำนวณระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น เพื่อใช้แปลความหมายของ ข้อมูลต่างๆ โดยใช้สูตร (มัลลิกา บุนนาค. 2537 : 27)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

นำข้อมูลที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยและแปลความหมาย โดยใช้เกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21-5.00	หมายถึง	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41-4.20	หมายถึง	มาก
ค่าเฉลี่ย	2.61-3.40	หมายถึง	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81-2.60	หมายถึง	น้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด

## 2.2 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับดังนี้

2.2.1 ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ความคาดหวังเกี่ยว ของผู้ใช้บริการชำระภาษีเกี่ยวกับการให้บริการ เทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย เพื่อกำหนดแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2.2.2 สร้างแบบสอบถามโดยอาศัยข้อมูลจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาชั้นคว่ำอิสระเพื่อตรวจสอบความ ถูกต้องเหมาะสมของเนื้อหา และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

2.2.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบ ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นนำผลการตรวจแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ แต่ละท่านมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะแล้วคำนวณดัชนีความสอดคล้อง ระหว่างข้อคำถาม และวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index : IOC) โดยคำถามใดที่มีค่าดัชนีความ สอดคล้องต่ำกว่า 0.5 ควรปรับปรุงแก้ไข (สุวิมล ติรภานันท์. 2548 : 147-148 )ซึ่งมีค่าความ สอดคล้องอยู่ที่ระหว่าง 0 – 1 ดังภาคผนวก ข ผู้ทรงคุณวุฒิประกอบด้วย

1) นายศรัณย์ พิมพะนิษฐ์ วุฒิการศึกษา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา การพัฒนาชุมชน ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงานมาตรฐานส่วนท้องถิ่นจังหวัดหนองคาย เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านโครงสร้างและเนื้อหา

2) นายธนอุทธิ์ ดวงดี วุฒิการศึกษา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา ไทยคดีศึกษา ตำแหน่ง อาจารย์ประจำโรงเรียนบาลีสาธิตศึกษามหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วัดศรีชะเกษ จังหวัดหนองคาย เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

3) ดร.สัณญา เคนาภูมิ วุฒิการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต ตำแหน่ง อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญ ด้านสถิติ

2.2.5 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบใช้ (Try - out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน(ประชากร 13 หมู่บ้าน หมู่บ้านละ 3 คน) เพื่อนำผลไปหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟา (Alpha Coefficient) ของ ครอนบาค

(Cronbach) และปรับปรุงแบบสอบถามเพื่อใช้ในการศึกษา ซึ่งได้ค่าของความเชื่อมั่นทั้งฉบับ .98 ดังภาคผนวก ข

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ในการขออนุญาตใช้แบบทดสอบเพื่อศึกษา ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษีเกี่ยวกับการให้บริการเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

3.2 ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และกลุ่มตัวอย่าง

3.3 นำหนังสือขออนุญาตไปติดต่อขอพบนายกเทศมนตรีตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

3.4 เมื่อได้รับอนุญาตให้ใช้แบบสอบถามจากนายกเทศมนตรีแล้ว ผู้ศึกษาศึกษาจึงได้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างและขอรับคืนตามวันที่กำหนด

### 4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 4.1 การจัดกระทำข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประมวลและนำเสนอการวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมด มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

## 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

4.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1) หาค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ในด้าน เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา

2) หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สำหรับข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการของผู้ใช้บริการชำระภาษีที่มีต่อเทศบาลตำบลหาดคำ

4.2.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

1) สถิติวิเคราะห์ค่าที (Independent *t*-test) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่ม 2 กลุ่มที่เป็นอิสระกัน เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ด้านเพศ

2) สถิติวิเคราะห์ค่าเอฟ (*F*-test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง มากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ด้าน อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษา

## 5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### 5.1 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

5.1.1 วิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชน ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษา โดยนำมาคิดหาค่าร้อยละจำแนกตามความถี่ และนำเสนอในรูปแบบตาราง

5.1.2 วิเคราะห์ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษีเกี่ยวกับการให้บริการ : เทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคายโดยนำมาคิดค่าคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

### 5.2 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมานในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

การวิเคราะห์เปรียบเทียบ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษีที่มีต่อเทศบาลตำบลหาดคำ จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ เพื่อทดสอบความแตกต่างวิเคราะห์ค่า Independent *t*-test ได้แก่ เพศ และการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสถิติ *F*-test ได้แก่ อายุ อาชีพ รายได้ และการศึกษา