

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ศึกษามีขั้นตอนและ
วิธีการดำเนินการ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. ระยะเวลาในการศึกษา
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 937
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 280 คน ซึ่ง
ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามานะ ดังนี้
(Yamane, 1973 : 727)

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

จากสูตร

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนประชากร

e แทนความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น (โดยการศึกษาครั้งนี้กำหนดให้เท่ากับ .05)
แทนค่าจากสูตร

$$n = \frac{937}{1 + 937 \times .05^2}$$

$$n = 279.868$$

$$n = 280$$

2.1 เมื่อได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามประเภทผู้เสียภาษี ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 4 จำนวนหน่วยกลุ่มตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้าน

ประเภทผู้เสียภาษี	จำนวนผู้เสียภาษี (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. ภาษีโรงเรือนและที่ดิน	79	24
2. ภาษีบำรุงท้องที่	858	256
รวม	937	280

2.2 หลังจากได้สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างตามประเภทผู้เสียภาษีแล้ว จึงทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) จากจำนวนผู้เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอหัวเม็ก จังหวัดคาฬสินธุ์ โดยใช้วิธีการจับสลาก ทำการเขียนชื่อผู้เสียภาษี ลงในแผ่นกระดาษ ใช้ 1 แผ่น ต่อ 1 ชื่อ ลงในกล่อง แล้วจึงหยิบมาทีละแผ่น เมื่อจับได้ชื่อใดก็บันทึกไว้แล้วนำกลับเข้าไปในกล่อง เพื่อให้แต่ละชื่อมีโอกาสถูกเลือกเท่าๆกัน ถ้าจับได้รายชื่อเดิมให้จับใหม่ จนครบตามจำนวนผู้เสียภาษีแต่ละประเภท รวม 280 คน ตามที่ต้องการ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบบปลายเปิดและปลายปิด แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ประเภทผู้เสียภาษี อาชีพ และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอหัวเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยแบ่งระดับของความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเสียภาษีเป็นมาตราส่วนประมาณค่าตามวิธีการลิเคิร์ต (Likert) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยคำถามจะครอบคลุมถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเสียภาษี ตามแนวคิดของมิลเลท จำนวน 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
2. ด้านการให้บริการที่ทันเวลา
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเป็นข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอหัวเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาทำขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการสร้างแบบสอบถามมีดังนี้

2.1 เก็บรวบรวมและศึกษาหลักการขั้นตอนจากเอกสาร คู่มือ ระเบียบกฎหมาย แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2 กำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการศึกษานำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามทั้งชนิดปลายเปิดและปลายปิด

2.3 นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระและผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบ แก้ไข เสนอแนะ ปรับปรุงเพื่อความเหมาะสมและความถูกต้องของแบบสอบถามตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญแนะนำ

2.4 นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านประเมินความสอดคล้องและความเที่ยงตรงของแบบสอบถามโดยใช้สูตร IOC (Index of item objective congruence) ตามวิธีของโรวินเนลลี (Rovinelli) และแฮมเบิลตัน (Hambleton) (สมนึก กัททิษณี. 2544 : 219 - 233) เกณฑ์การให้คะแนนมีดังนี้

ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

แล้วนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์ 1. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่าความเที่ยงตรงสูง ใช้ได้

2. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

3. การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

3.1 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความครอบคลุม ความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ความถูกต้องความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct validity) ความถูกต้องของรูปแบบแบบสอบถาม (Format) และการใช้ภาษา (Wording) เพื่อให้ถูกต้องตามหลักวิชาและเพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถามโดย ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

3.1.1 วัชรชัย หล่อวิริยะสกุล วุฒิการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ตำแหน่ง นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น สำนักงานท้องถิ่นอำเภอคอนจา จังหวัดกาฬสินธุ์เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

3.1.2 นายถนอมเกียรติ ศรีชัยเชิด วุฒิการศึกษา การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัย (ภาษาไทย) ตำแหน่ง ครูชำนาญการ โรงเรียนฟ้าแดดสูงยางพิทยาคาร อำเภอ กมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

3.1.3 นายันทพงษ์ พรรณขาม วุฒิการศึกษา ครุศาสตรมหาบัณฑิต (วัดผลการศึกษา) ตำแหน่ง ครูชำนาญการ โรงเรียนฟ้าแดดสูงยางพิทยาคาร อำเภอ กมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดผลประเมินผล

3.2 ตรวจสอบคุณภาพด้วยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับ ประชาชนผู้เสียภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน แล้วนำแบบสอบถามหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) และหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถาม (Item Total Correlation) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 99)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนทุกด้าน ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขออนุญาตจากวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม ถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล ของประชาชนผู้เสียภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัด กาฬสินธุ์
2. ผู้ศึกษาชี้แจงวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลให้กับผู้ช่วยผู้ศึกษาและร่วมกันเก็บข้อมูล
3. ดำเนินการเก็บข้อมูลการศึกษา นำมาตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาคั้งนี้ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปใน การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องปรากฏ ว่าสมบูรณ์ถูกต้องทุกฉบับ

2. นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์แล้วลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding form)

3. นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อจากอำนาจการจำแนกรายชื่อในแบบสอบถามกำหนดไว้ 5 ระดับคะแนน ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103)

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	กำหนดให้	5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	กำหนดให้	4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	กำหนดให้	3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	กำหนดให้	2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	กำหนดให้	1 คะแนน

4. นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป พร้อมทั้งกำหนดเกณฑ์การให้ความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103)

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00	หมายความว่า	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50	หมายความว่า	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50	หมายความว่า	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50	หมายความว่า	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50	หมายความว่า	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอหัวเม็ก จังหวัดคาพสินธุ์ ผู้ศึกษาได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

2. การวัดระดับความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. การทดสอบสมมติฐาน เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอหัวเม็ก จังหวัด กาพสินธุ์ จำแนกตามกลุ่มประเภทผู้เสียภาษี อาชีพ และระดับการศึกษา ใช้ One – Way – ANOVA (F - test)

ผู้ศึกษาได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติในการเปรียบเทียบที่ระดับ .05 หากพบว่ามี ความแตกต่างกันจะวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ โดยวิธี LSD (Least Significant Difference)

4. การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่และอภิปราย เจริงพรรณนา



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY