

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการดำเนินการศึกษาเรียงลำดับไว้ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือและการหาประสิทธิภาพเครื่องมือในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้เสียภาษีและได้รับบริการการเสียภาษีจากองค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว จำนวนทั้งสิ้น 2,000 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว. 2552 : 12)

2. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้เสียภาษีและได้รับบริการการเสียภาษีจากองค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว จาก 17 หมู่บ้าน จำนวน 334 คน ซึ่งได้จากการคำนวณด้วยสูตร ยามาเน่ (Taro Yamanae. 1973 : 727) โดยวิธีการดังต่อไปนี้

2.1 หาขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ด้วยสูตร

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

โดย n แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e² แทน ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ ซึ่งการศึกษาครั้งนี้

กำหนดให้มีค่าเท่ากับ .05 แทนค่าได้ดังนี้

$$n = \frac{2,000}{1 + (2,000 \times 0.05^2)}$$

$$= 333.33$$

เพื่อให้ได้จำนวนเต็มจึงปัดเศษของกลุ่มตัวอย่าง จาก 333.33 คน เป็น 334 คน

2.2 ผู้ศึกษาได้กำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชุมชนแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) โดยแสดงตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับ	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากรที่มารับบริการ เสียหายในพื้นที่	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1	สระบัว	154	26
2	สะแบง	160	27
3	อิถุน	69	12
4	หนองหญ้ารังกา	119	20
5	คอนคู	70	12
6	บัวขาว	122	20
7	เขวาโคก	141	23
8	เขวาทุ่ง	193	32
9	หนองมะเขือ	248	41
10	ภูดิน	183	30
11	โนนท่อน	189	31
12	ศรีไส	49	8
13	หนองบัวแดงน้อย	16	3
14	ป่อการ	8	1
15	สระบัว	82	14
16	บัวขาว	162	27
17	เขวาพัฒนา	35	6
รวม		2,000	334

2.3 เมื่อได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการแล้ว ผู้ศึกษาใช้การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple random sampling) ด้วยวิธีการจับสลาก โดยจัดทำกล่องขึ้น 17 กล่องตามจำนวนหมู่บ้าน และดำเนินการเขียนรายชื่อประชากรที่ใช้ในการศึกษาลงในแต่ละกล่อง หลังจากนั้นจะจับสลากที่เขียนรายชื่อประชากรขึ้นทีละรายชื่อ เมื่อได้รายชื่อใดจะบันทึกไว้เป็นกลุ่มตัวอย่าง และนำสลากรายชื่อลงในกล่องคืน เพื่อให้ประชากรมีโอกาสในความน่าจะเป็นเท่าๆ กัน และดำเนินการจับสลากลำดับต่อไป กรณีจับได้รายชื่อเดิมจะดำเนินการจับใหม่จนกว่าจะครบตามขนาดของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหมู่บ้าน จำนวนทั้งสิ้น 334 คน

การสร้างเครื่องมือและการหาประสิทธิภาพเครื่องมือในการศึกษา

1. ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น โดยอาศัย แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check – list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว มี 6 ด้าน จำนวน 28 ข้อคือ ด้านความเสมอภาคการให้บริการ จำนวน 4 ข้อ ด้านความตรงต่อเวลาการให้บริการ จำนวน 4 ข้อ ด้านความเพียงพอของการให้บริการ จำนวน 5 ข้อ ด้านความต่อเนื่องของการให้บริการ จำนวน 4 ข้อ ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ จำนวน 5 ข้อ และด้านสถานที่ให้บริการ จำนวน 6 ข้อ มีลักษณะแบบมาตรวัดประมาณค่า (Rating scale) ของลิเคิร์ต (Likert) แบ่งระดับการวัดเป็น 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended questionnaire) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะ

2. วิธีการสร้างเครื่องมือ

2.1 ศึกษาเอกสาร ตำรา ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว

2.2 สร้างแบบสอบถามตามแนวที่ได้จากการศึกษา เอกสาร ตำรา และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความตรง (Validity) เชิงเนื้อหา โครงสร้าง ตลอดจนภาษาที่ใช้ในแบบสอบถาม

2.3 นำแบบสอบถามมาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาและ เพื่อนำไปใช้กับผู้เชี่ยวชาญ

2.4 นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อให้ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา ซึ่งผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย

2.4.1 นางอรุณรัตน์ ชาริคำ วุฒิการศึกษา ค.ม. (หลักสูตรและการสอน) ตำแหน่งครูชำนาญการพิเศษ โรงเรียนพัยคณภูมิวิทยาคาร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคามเขต 2 เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

2.4.2 นางจุฬารักษ์ พนาสิกุล วุฒิการศึกษา กศ.ม. (วัดผลและประเมินผล การศึกษา) ตำแหน่งครูชำนาญการ โรงเรียนพัยคณภูมิวิทยาคาร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต 2 เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ และการวัดผล

2.4.3 นายจักรภัทร ชาริคำ วุฒิการศึกษา ร.บ. ตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน ๖ว องค์การบริหารส่วนตำบลปะหลาน อำเภอพัยคณภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

2.5 ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยการหาค่า IOC (Index of item-objective congruence) เฉพาะข้อที่ได้ค่า IOC มากกว่า 0.50 เป็นข้อคำถาม แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอความเห็นชอบอีกครั้งหนึ่ง

2.6 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนผู้เสียภาษีและได้รับบริการการเสียภาษีจากองค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว จำนวน 40 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามไม่น้อยกว่า 0.96

2.7 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงและแก้ไขแล้ว นำไปใช้สำหรับเก็บข้อมูลต่อไป

3. วิธีการหาคุณภาพแบบสอบถาม

3.1 การหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

ผู้ศึกษาได้สร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการค้นคว้าจากผลงานวิจัยในอดีต และเอกสารที่เกี่ยวข้อง และได้นำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบ แก้ไข แล้วนำมาปรับปรุงเพื่อให้มีเนื้อหา และข้อคำถามต่างๆ ตรงกับกรอบแนวคิดในการศึกษาที่ต้องการจะวัด

3.2 การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

ของครอนบัก (Cronbach's alpha) (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 67)

$$\text{สูตร } \alpha = \frac{K}{K-1} \left[\frac{1 - \sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

โดยที่

α แทน สัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น

K แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

S_i^2 แทน ความแปรปรวนของแบบสอบถามแต่ละข้อ

S_t^2 แทน ความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งหมด

การคำนวณค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เลือกข้อคำถามที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขึ้นไป สำหรับข้อคำถามที่ได้ค่าสหสัมพันธ์ต่ำกว่า ผู้ศึกษาจะทำการเปลี่ยนแปลงลักษณะของคำถามให้สามารถเข้าใจได้ง่ายขึ้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะดำเนินการดังนี้

1. ขอนหนังสือจากวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงองค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง
2. ผู้ศึกษาจะดำเนินการแจกแบบสอบถามและเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ นำมาใช้ในการวิเคราะห์โดยคิดเป็นร้อยละ
2. ตรวจสอบให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 102)

ความพึงพอใจมากที่สุด ให้ 5 คะแนน

ความพึงพอใจมาก ให้ 4 คะแนน

ความพึงพอใจปานกลาง ให้ 3 คะแนน

ความพึงพอใจน้อย ให้ 2 คะแนน

ความพึงพอใจน้อยที่สุด ให้ 1 คะแนน

3. ใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลความหมายของคะแนนตามระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว โดยกำหนดเกณฑ์ไว้ดังต่อไปนี้ (รังสรรค์ สิงหเลิศ. 2551 : 186)

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	มีระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	มีระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

4. การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจแบ่งกลุ่มตามเพศ สถิติที่ใช้ได้แก่ t -test (Independent) ส่วนอายุ อาชีพและรายได้ สถิติที่ใช้ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และถ้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ศึกษาจะเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยโดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe') (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 119)

5. วิเคราะห์และสังเคราะห์แบบสอบถามปลายเปิดการแจกแจงความถี่และพรรณนาความ โดยนำมาเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือคือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ (Item total correlation) และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient alpha) ของครอนบาค (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 99)

2. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา

3. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว แบ่งกลุ่มตาม เพศ สถิติที่ใช้ ได้แก่ t -test (Independent) และ อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน สถิติที่ใช้ ได้แก่ F -test (One-way ANOVA) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และถ้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ศึกษาจะเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ย โดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ่ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 119)

5. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว จะดำเนินการจัดกลุ่มคำที่มีความหมายและประโยชน์เดียวกัน สถิติที่ใช้คือการแจกแจงความถี่ และพรรณนาความประกอบ