

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหล็ก อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. วิธีสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหล็ก อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 1,617 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหล็ก. 2552 : 6)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหล็ก อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 322 คน ได้จากการใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน (Yamane, Taro. 1973 : 727) ดังนี้

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

แทนค่าในสูตร

$$\begin{aligned}
 e &= \text{ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้น กำหนดที่ร้อยละ .05} \\
 n &= \frac{1,617}{1 + (1,617)(.05^2)} \\
 &= \frac{1,617}{1 + (1,617 \times .0025)} \\
 &= 320.70 \text{ คน}
 \end{aligned}$$

เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างชาย หญิงมีจำนวนเท่ากันจึงเพิ่มเป็น 322 คน

3. การสุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาใช้วิธีสุ่มตัวอย่างบังเอิญ (Accidental random sampling) โดยให้ผู้ช่วยผู้ศึกษาแจกแบบสอบถามให้กับผู้มาชำระภาษี และผู้วิจัยได้กำหนดสัดส่วนผู้มาชำระภาษีระหว่างเพศชาย กับเพศหญิง โดยกำหนดเพศชาย 161 คน และเพศหญิง 161 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และอาชีพ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นแบบมาตราส่วนแบบประมาณค่า ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert's rating scale) โดยกำหนดให้แต่ละข้อมี 5 คำตอบ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์

การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้กรอบแนวคิดในการศึกษาและเนื้อหาที่จะนำมาสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดโดยผู้ศึกษาปรับปรุงจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. นำแบบสอบถาม เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ และได้นำมาปรับปรุงแก้ไข
4. นำแบบสอบถามที่แก้ไข เสนอผู้เชี่ยวชาญได้พิจารณาด้านเนื้อหา ด้านภาษา และด้านการวัดผลประเมินผล โดยการประเมินความสอดคล้องของแบบสอบถามแต่ละข้อกับ วัตถุประสงค์ โดยวิธีการหาค่า IOC (Index of Item ; Objective Congruence) โดย กำหนดค่า ความสอดคล้อง 3 ระดับ คือ สอดคล้อง = +1 ไม่แน่ใจ = 0 ไม่สอดคล้อง = -1 ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่
- 4.1 นางสาวพรพรรณ แก้วคำภา วุฒิการศึกษา ร.ม. ตำแหน่งปลัดเทศบาล ตำบลเหล่าใหญ่ อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา
- 4.2 นางนวลอนงค์ สุวรรณเรือง วุฒิการศึกษา ศศ.ม. (ภาษาไทย) ตำแหน่งศึกษานิเทศก์ชำนาญพิเศษ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กาฬสินธุ์ เขต 3 เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา
- 4.3 นายสมใจ จุฑาผาด วุฒิการศึกษา กศ.ม. (การวิจัยการศึกษา) ตำแหน่ง ครู ค.ศ. 3 โรงเรียนสังคัมพัฒนา ตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดผลประเมินผล
5. นำผลจากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ มาวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง ปรากฏว่าคำถามทุกข้อมีค่า IOC = 1 ซึ่งเป็นค่าที่สามารถนำไปใช้ได้ (อำไพ เกียรติชัย และคณะ. 2546 : 74)
6. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try - out) กับผู้ข้าราชการเกษียณขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน
7. นำแบบสอบถามมาหาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ โดยใช้วิธีคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .91
8. นำแบบสอบถามไปจัดพิมพ์ และนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดขั้นตอน ดังนี้

1. ขอนหนังสือจากวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหล็ก อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อ ขออนุญาตเก็บข้อมูลกับผู้ชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหล็ก จำนวน 322 คน

2. เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริง ผู้ศึกษากำหนดให้มีผู้ช่วยผู้ศึกษาจำนวน 4 คนที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหล็ก ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้ศึกษา ได้ชี้แจงทำความเข้าใจในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามเวลาที่กำหนด ซึ่งสามารถเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ครบทุกฉบับ

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับคืนปรากฏว่าเก็บได้ครบตามจำนวนและมีความสมบูรณ์ทุกฉบับ
2. ลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding Form)
3. ให้คะแนน ระดับความพึงพอใจ โดยกำหนดระดับคะแนนไว้ 5 ระดับ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 101)

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

4. นำคะแนนมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ค่าเฉลี่ย เพื่อแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 100)

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาได้นำสถิติมาวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ ได้แก่ t-test
4. การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่และการพรรณนาความตามเนื้อหา (Content Analysis)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY