

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาล ตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยมีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ ดังนี้

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

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

##### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้บริการเสียภาษีในเขตเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 581 คน (สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลแกดำ วันที่ 28 มีนาคม 2552)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้ให้บริการเสียภาษีในเขตเทศบาล ตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 237 คน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร่ ยามาเน่ ดังนี้ (Yamane, 1973:727)

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

จากสูตร

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนประชากร

e แทนความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้น (โดยการศึกษาครั้งนี้กำหนดให้

เท่ากับ .05) แทนค่าจากสูตร

## 2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยทำขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการสร้างแบบสอบถามมีดังนี้

2.1 เก็บรวบรวมและศึกษาหลักการขั้นต้นจากเอกสาร คู่มือ ระเบียบ กฎหมาย แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2 กำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยนำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามทั้งชนิดปลายเปิดและปลายปิด

2.3 นำร่างแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบ แก้ไข เสนอแนะ ปรับปรุงเพื่อความเหมาะสมและความถูกต้องของแบบสอบถามตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญแนะนำ

2.4 นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านประเมินความสอดคล้องและความเที่ยงตรงของแบบสอบถามโดยใช้สูตร IOC (Index of item objective congruence) ตามวิธีของโรวินेलลี (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 คำนวณความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์  
 $\sum R$  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) เพื่อให้ถูกต้องตามหลักวิชาและเพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

3.1.1 นายทองหล้า สุนทร ตำแหน่ง ข้าราชการบำนาญ ผู้อำนวยการระดับ 9 สังกัดวิทยาลัยเทคนิคมหาสารคาม Master of Arts. in Industrial Education.

3.1.2 นายไพศาล แก้วอาจ ตำแหน่ง ปลัดเทศบาลตำบลแกดำ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต (สาขาการปกครองท้องถิ่น)

3.1.3 นางดวงเดือน บุญไชย ตำแหน่ง จนท.บริหารงานทั่วไป 7 องค์กรบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

ผลการประเมินดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของผู้เชี่ยวชาญทั้งสามท่านมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 หมายความว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงตรงสูงสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

3.2 ตรวจสอบคุณภาพด้วยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนในเขตอำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน แล้วนำแบบสอบถามหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 99)

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนทุกด้าน ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงนายกเทศมนตรีตำบลแกดำ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลของประชาชนผู้เสียภาษีในเขตเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม

2. ผู้วิจัยชี้แจงวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลให้กับผู้ช่วยผู้วิจัยและร่วมกันเก็บข้อมูล

3. ดำเนินการเก็บข้อมูลการวิจัย นำมาตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลแล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

## การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องปรากฏว่าสมบูรณ์ถูกต้องทุกฉบับ
2. นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์แล้วลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding Form)
3. นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อจากอำนาจการจำแนกรายข้อในแบบสอบถามกำหนดไว้ 5 ระดับคะแนน (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103) ดังนี้

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

4. นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป 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 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ

ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ

น้อยที่สุด

## ระยะเวลาในการวิจัย

ระยะเวลาในการวิจัย ระหว่างเดือนเมษายน – เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2552

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสี่ยภานี่ต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบล  
แกด้า อำเภอกาด้า จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและการวิเคราะห์  
ข้อเสนอแนะ สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ
2. การวัดระดับความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วน  
เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. การทดสอบสมมุติฐาน เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสี่ยภานี่ต่อ  
การจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกด้า อำเภอกาด้า จังหวัดมหาสารคาม
  - 3.1 การทดสอบสมมุติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน จำแนก  
ตามกลุ่ม เพศ ใช้ *t-test*
  - 3.2 การทดสอบสมมุติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน จำแนก  
ตามกลุ่ม อาชีพ และระดับการศึกษา ใช้ *F-test* การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว  
ผู้วิจัยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติในการเปรียบเทียบที่ระดับ .05 หากพบว่ามี  
ความแตกต่างกันจะวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ โดยวิธี LSD (Least Significant Difference)
4. การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และ  
อภิปรายเชิงพรรณนา