

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการศึกษา

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลจี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. วิธีสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลจี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 1,350 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลจี้เหล็ก. 2553 : 6)

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลจี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 300 คน โดยการโดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซ์และมอร์แกน (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 40)

### 3. การสุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ กล่าวคือ แจกแบบสอบถามให้กับ  
ผู้มาชำระภาษีที่องค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก นครบจำนวน 300 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้/ปี และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการ  
จัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นแบบ  
มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert's scale) 10 ด้าน  
กำหนดให้แต่ละข้อมี 5 ระดับคำตอบ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

#### การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้กรอบ  
แนวคิดในการศึกษาและเนื้อหาที่จะนำมาสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดโดยผู้ศึกษาสร้างข้อคำถามขึ้นใหม่

3. นำแบบสอบถาม เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ และนำมา  
ปรับปรุงแก้ไข

4. นำแบบสอบถามที่แก้ไข เสนอผู้เชี่ยวชาญได้พิจารณาด้านเนื้อหา ด้านภาษา  
และด้านการวัดผลประเมินผล โดยการประเมินความสอดคล้องของแบบสอบถามแต่ละข้อ  
กับวัตถุประสงค์ โดยวิธีการหาค่า IOC (Index of Item ; Objective Congruence)

ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

4.1 นายณฤพงศ์ จันทร์หอม วุฒិการศึกษาศึกษา ร.ม. ตำแหน่ง นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นชำนาญการ ท้องถิ่นอำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

4.2 นางวรพันธ์ บุตรนาแพง วุฒิการศึกษาศึกษา ค.บ. (ภาษาไทย) ตำแหน่งครู คศ. 3 ชำนาญการพิเศษ โรงเรียนโพนสูงประชาสรรค์ อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

4.3 นายอาทิตย์ อจหาญ วุฒิการศึกษาศึกษา กศ. ม. (วัดผลการศึกษา) ตำแหน่ง อาจารย์คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดผลประเมินผล

5. นำผลจากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ มาวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง โดยกำหนดให้ ค่าคะแนน ดังนี้ สอดคล้อง ให้ +1 คะแนน ไม่แน่ใจให้ 0 คะแนนและไม่สอดคล้องให้ -1 คะแนน (อำเภอ เกียรติชัย และคณะ. 2546 :74) โดยทุกข้อมีค่า IOC = 1

6. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try - out) กับผู้ที่ไปชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสวรรค์ อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 30 คน

7. นำแบบสอบถามมาหาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ โดยคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .93

8. นำข้อคำถามที่มีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ .70 ขึ้นไป ซึ่งทุกข้อสูงกว่า .70 จัดพิมพ์เป็นฉบับจริงแล้วนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดขั้นตอน ดังนี้

1. ขออนุญาตราชการจากวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลชีเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูล กับผู้ที่มาชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลชีเหล็ก จำนวน 300 คน

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้ศึกษากำหนดให้มีผู้ช่วยผู้ศึกษาจำนวน 2 คนที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลชีเหล็ก โดยผู้ศึกษาชี้แจงทำความเข้าใจในการเก็บรวบรวมข้อมูลก่อนดำเนินการ และเก็บรวบรวมข้อมูลเสร็จ วันที่ 30 พฤษภาคม

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับคืน ปรากฏว่าครบจำนวนและสมบูรณ์ทุกฉบับ
2. ลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding form)
3. ให้คะแนน ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยกำหนดระดับ

คะแนนไว้ 5 ระดับ ดังนี้

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

4. นำคะแนนมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ค่าเฉลี่ย เพื่อแปลความหมาย 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. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ
2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบเพศ อาชีพ รายได้ ได้แก่ t-test และ สถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบอายุ ระดับการศึกษา ใช้สถิติ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 กรณีพบความแตกต่างโดยรวมจะทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธี LSD. (Least Significance Difference)

4. การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่และใช้ การพรรณนาความตามเนื้อหา