

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจมุ่งที่จะศึกษาถึงความพอใจของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเป็ยน้อย จังหวัดขอนแก่น โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และกำหนดวิธีดำเนินการศึกษาดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำกับข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเป็ยน้อย จังหวัดขอนแก่น จำนวน 685 คน (อบต.สระแก้ว, 2552 :

ตารางที่ 1 จำนวนผู้เสียหายในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น (องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว, 2552 : 28)

ลำดับที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากรที่มารับบริการเสียหายในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว
1	หมู่ที่ 1 บ้านสระแก้ว	134
2	หมู่ที่ 2 บ้านวังหิน	74
3	หมู่ที่ 3 บ้านเก่าค้อ	73
4	หมู่ที่ 4 บ้านหนองบัวน้อย	114
5	หมู่ที่ 5 บ้านนเสียว	61
6	หมู่ที่ 6 บ้านโคกสว่าง	53
7	หมู่ที่ 7 บ้านวังหิน	176
รวม		685

ที่มา (องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว, 2552 : 26)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้เสียหายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น ผู้ศึกษาได้หาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ ยามาเน่ (Yamane, 1973 : 727) ดังนี้

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นกำหนดที่ร้อยละ .05

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าในสูตร} \quad n &= \frac{685}{1+685(0.05^2)} \\ &= 253 \end{aligned}$$

เพื่อให้ได้จำนวนเต็มจึงเพิ่มกลุ่มตัวอย่างเป็น 253 คน คือการให้ผู้เสียหายทุกหมู่บ้านเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีกำหนดสัดส่วน จากนั้นได้ใช้วิธีสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple

random sampling) ซึ่งผู้ศึกษานำรายชื่อผู้เสียหายของแต่ละหมู่บ้านทุกคนลงในกล่องโดยทำเป็นสลากแยกกล่องตามหมู่บ้าน แล้วหยิบรายชื่อทีละรายชื่อจากแต่ละกล่อง ได้รายชื่อใดจดบันทึกไว้แล้วนำลงในกล่องอีกเพื่อให้ทุกรายชื่อมีโอกาสถูกเลือกเท่า ๆ กัน กรณีจับได้รายชื่อซ้ำจะจับใหม่ ดำเนินการลักษณะนี้ทุกหมู่บ้าน จนได้รายชื่อครบ 253 คน

ตารางที่ 2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้เสียหายในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเป็ดยักษ์ จังหวัดขอนแก่น (องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว, 2552 : 30)

ลำดับที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	หมู่ที่ 1 บ้านสระแก้ว	134	50
2	หมู่ที่ 2 บ้านวังหิน	74	28
3	หมู่ที่ 3 บ้านเก่าค้อ	73	27
4	หมู่ที่ 4 บ้านหนองบัวน้อย	114	42
5	หมู่ที่ 5 บ้านนาเสียว	61	23
6	หมู่ที่ 6 บ้านโลกสว่าง	53	19
7	หมู่ที่ 7 บ้านวังหิน	176	64
รวม		685	253

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นคุณลักษณะทั่วไปของผู้เสียหาย ได้แก่ อาชีพ และประเภทของภาษีที่ชำระ จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ความพึงพอใจของผู้เสียหายเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเป็ดยักษ์ จังหวัดขอนแก่น โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยกำหนดระดับ

ความพึงพอใจ 5 ระดับ ของ แรนซีส ลิเคิร์ท (Ranosis Liker Scale Liker. 1957) ดังนี้มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด มีจำนวน 26 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเป็ดยักษ์ จังหวัดขอนแก่น มีจำนวน 5 ข้อ

2. วิธีสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ มีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือศึกษาคั้งนี้

2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อบริการ

2.2 กำหนดขอบเขตของคำถามและเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยนำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม และดำเนินการสร้างแบบสอบถาม

2.3 นำแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบแก้ไขข้อเสนอแนะ ปรับปรุงเพื่อความเหมาะสม ความถูกต้องของแบบสอบถาม

2.4 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงตามข้อ 2.2 เสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหา และความปรนัยของเครื่องมือด้านโครงสร้างเนื้อหา โดยหาค่า IOC (Item Objective Congruence Index หรือ IOC) ที่ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างนิยามและข้อคำถาม ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านได้แก่

2.4.1 อาจารย์ดำรง ปักเขตานัง ตำแหน่ง ศึกษานิเทศชำนาญการพิเศษ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต 2 เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

2.4.2 ดร. ทรงศักดิ์ ภูศรีอ่อน ตำแหน่ง อาจารย์ประจำภาควิชาวิจัยและพัฒนาศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดผลและประเมินผล

2.4.3 นายสรายุทธ พุ่มมี ตำแหน่ง ท้องถิ่นอำเภอเป็ดยักษ์ อำเภอเป็ดยักษ์ จังหวัดขอนแก่น เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

2.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจแก้ไขของผู้เชี่ยวชาญ โดยเลือกข้อที่มีค่า IOC ตั้งแต่ .50 ขึ้นไป ทดลองใช้กับประชาชนผู้มารับบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเป็ดยักษ์ จังหวัดขอนแก่น จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จากแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือกโดยวิธีการ

หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) โดยใช้วิธีการของ ลี ครอนบาค (Lee Joseph Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับที่ 0.919 และได้ค่าอำนาจจำแนกที่มีค่าตั้งแต่ 0.450 - 0.810 และเมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคมีค่าตั้งแต่ 0.402 - 0.559 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา มีค่าตั้งแต่ 0.611 - 0.810 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าตั้งแต่ 0.289 - 0.552 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าตั้งแต่ 0.455 - 0.631 และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าตั้งแต่ 0.450 - 0.643 ตามลำดับ

2.6 นำแบบสอบถามที่ได้รับแก้ไขจากการแนะนำของคณะกรรมการควบคุมการค้นคว้าอิสระ ครั้งที่ 2 แล้วมาพิมพ์ปรับปรุงเป็นแบบสอบถามชิ้นใหม่

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนทุกด้าน ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. หนังสือรับรองและแนะนำตัวผู้ศึกษาจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงประชาชนผู้เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ประชาชนผู้เสียภาษีตอบแบบสอบถาม

2. กำหนดให้มีผู้ช่วยผู้ศึกษาเพื่อนำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างและเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้ศึกษาได้ให้อบรมวิธีเก็บข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้ศึกษาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นจึงนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องโปรแกรมคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป

2. วิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ความถี่ และร้อยละเพื่ออธิบายสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

3. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น โดยกำหนด

ให้คะแนนแบบสอบถามตามเกณฑ์ คะแนน 5 ระดับ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2543 : 99)
 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานระดับมากที่สุด ให้ 5 คะแนน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานระดับมาก ให้ 4 คะแนน
 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานระดับปานกลาง ให้ 3 คะแนน
 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานระดับน้อย ให้ 2 คะแนน
 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานระดับน้อยที่สุด ให้ 1 คะแนน

4. นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้ว ไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อแปลความหมายของคะแนน โดยกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยของกลุ่ม ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 100)

4.51 - 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
3.51 - 4.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
2.51 - 3.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
1.51 - 2.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
1.00 - 1.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

5. การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเป็ดยักษ์ จังหวัดขอนแก่น โดยใช้การแจกแจงความถี่แล้ว นำเสนอด้วยการพรรณนาความ

สถิติที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบเครื่องมือ

1.1 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Item total Correlation) ค่าประสิทธิภาพในการจำแนกคุณลักษณะผู้ตอบแบบสอบถามคะแนนสูงกับผู้ตอบแบบสอบถามคะแนนต่ำ

1.2 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ค่าความน่าเชื่อถือ หรือความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าทั้งฉบับ

2. สถิติพื้นฐาน

2.1 ค่าความถี่ (Frequency)

2.2 ค่าร้อยละ (Percentage) เป็นสถิติที่นิยมใช้มาก เป็นการเทียบความถี่หรือจำนวนที่ต้องการ กับความถี่หรือจำนวนทั้งหมดที่เทียบเป็น 100 ดังนั้นจะหาร้อยละจากสูตร ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 101

$$\text{จากสูตร} \quad p = \frac{f}{N} \times 100$$

N

เมื่อ p	แทน ร้อยละ
f	แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ
N	แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

2.3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) หรือเรียกได้อีกหลายอย่าง เช่น ตัวกลางเลขคณิต คะแนนเฉลี่ย ฯลฯ คำนวณจากสูตร ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 102)

$$\text{จากสูตร } \bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ \bar{X}	แทน ค่าเฉลี่ย
$\sum X$	แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม
N	แทน จำนวนคะแนนในกลุ่ม

2.4 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นการวัดการกระจายที่ได้รับการนำไปใช้อย่างกว้างขวาง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ เป็นรากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความแตกต่างของข้อมูล แต่ละตัวกับตัวกลางเลขคณิตของข้อมูลชุดนั้น บางครั้งใช้สัญลักษณ์แทนด้วย S และความแปรปรวน (variance) คือ กำลังสองของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 103)

$$\text{จากสูตร } \text{S.D.} = \sqrt{\frac{\sum (X - \bar{X})^2}{N-1}}$$

เมื่อ S.D.	แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
X	แทน คะแนนแต่ละตัว
\bar{X}	แทน ค่าเฉลี่ย
N	แทน จำนวนคะแนนในกลุ่ม
\sum	แทน ผลรวม