

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

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

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร คือ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีหน้าที่ชำระภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน 9 หมู่บ้าน จำนวน 1,308 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง. 2552 : 12)

2. กลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีหน้าที่ชำระภาษีบำรุงท้องที่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 307 คน ได้จากการคำนวณด้วยสูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane. 1973 : 727) เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดสัดส่วน (Quota sampling) ของแต่ละหมู่บ้าน จากนั้นจะสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) โดยวิธีการจับฉลาก จะสุ่มตัวอย่างจนกว่าจะได้ครบตามจำนวนที่ต้องการ แต่ครั้งที่สุ่มตัวอย่างประชาชนผู้เสียภาษีบำรุงท้องที่จะมีโอกาสถูกเลือกเท่าเทียมกัน ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

$e$  = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น กำหนดที่ร้อยละ .05

$$\begin{aligned}
 \text{แทนค่าในสูตร} \quad n &= \frac{1,308}{1 + 1,308(.05)^2} \\
 &= \frac{1,308}{1 + (1,308 \times 0.0025)} \\
 n &= 306.32 \\
 n &= 307 \text{ คน}
 \end{aligned}$$

ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนเต็ม คือ 307 คน เพื่อให้เป็นไปตามหลักการในทางคณิตศาสตร์และสถิติวิจัย เมื่อได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้ศึกษาดำเนินการโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างเป็น 2 ขั้นตอน

ขั้นตอนที่ 1 ผู้ศึกษาดำเนินการหาสัดส่วนของประชากรกับขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดังตารางที่ 3 โดยใช้สูตร

$$\text{กลุ่มตัวอย่าง} = \frac{\text{จำนวนประชากรของแต่ละหมู่บ้าน} \times \text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 3 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง
1	บ้านโพนสูง	244	57
2	บ้านสามขา	113	27
3	บ้านท่าม่วง	133	31
4	บ้านจานใต้	154	37
5	บ้านโคกก่อง	175	41
6	บ้านโพธิ์น้อย	221	52
7	บ้านโพธิ์ศรีสวัสดิ์	99	23
8	บ้านข่าน้อย	61	15
9	บ้านจานใต้	108	24
รวม		1,308	307

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple random sampling) โดยวิธีการจับฉลาก โดยผู้ศึกษาจัดเตรียมกล่องใส่ฉลากจำนวน 9 กล่องตามจำนวนหมู่บ้านพร้อมเขียนชื่อหมู่บ้านไว้ข้างกล่อง จากนั้นเขียนรายชื่อประชากรแต่ละหมู่บ้านแยกจากกันแล้วนำมาลงกล่องแต่ละหมู่บ้านให้ครบถ้วนทั้ง 9 กล่อง แล้วดำเนินการจับฉลากทีละกล่องให้ครบถ้วนตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละหมู่บ้านจนเสร็จทั้ง 9 หมู่บ้าน และวิธีการจับฉลากนั้นดำเนินการโดยหยิบฉลากขึ้นมาจากกล่องทีละใบและจดบันทึกไว้แล้วนำฉลากลงในกล่องอีก เพื่อให้ทุกคนมีโอกาสถูกเลือกเท่ากันแล้วจึงหยิบขึ้นมาใหม่ที่ละใบจนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างทุกหมู่บ้าน กรณีจับได้รายชื่อเดิมผู้ศึกษาจะดำเนินการใส่ฉลากคืนและจับฉลากใหม่จนกว่าจะครบตามจำนวนสัดส่วนของแต่ละหมู่บ้านและจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่าง 307 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด แบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ และหมู่บ้านที่อยู่อาศัย มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบล โพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านสถานที่การให้บริการ จำนวน 21 ข้อ โดยแบ่งระดับความคิดเห็น เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มี 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert's scale) กำหนดให้แต่ละข้อมี 5 คำตอบ คือ

คะแนน 5	หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
คะแนน 4	หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก
คะแนน 3	หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง
คะแนน 2	หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย
คะแนน 1	หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด มีลักษณะคำถามเป็น ปลายเปิด

### วิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษารายละเอียดจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับ ความคิดเห็น การให้บริการรับชำระภาษี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้กรอบแนวคิดในการศึกษาและเนื้อหาที่จะนำมาสร้างแบบสอบถามความคิดเห็นประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

2. สร้างแบบสอบถามความคิดเห็นประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

3. นำแบบสอบถามความคิดเห็นประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ดที่สร้างขึ้นมาสื่ออาจารย์ที่ปรึกษา นำข้อวิจารณ์นั้นมาปรับปรุงแก้ไขความถูกต้องและความสมบูรณ์ของเนื้อหา เพื่อให้เกิดความเหมาะสม

4. นำแบบสอบถามที่แก้ไข เสนอผู้เชี่ยวชาญได้พิจารณาความเที่ยงตรงของเนื้อหา และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามโดยประเมินความสอดคล้องระหว่างแบบสอบถามแต่ละความคิดเห็นประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ดในแต่ละองค์ประกอบ จำนวน 3 ท่าน ผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย

4.1 นายณฤพงษ์ จันทร์หอม วุฒิการศึกษา รัฐศาสตรมหาบัณฑิต ตำแหน่ง นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นชำนาญการ ท้องถิ่นอำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

4.2 นายบุญส่ง มณีแสง วุฒิการศึกษา การศึกษามหาบัณฑิต (วิธีสอน คณิตศาสตร์) ตำแหน่ง ครู คศ. 3 ชำนาญการพิเศษ โรงเรียนโพนสูงประชาสรรค์ อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดผลและประเมินผล

4.3 นางวรพันธุ์ บุตรนาแพง วุฒิการศึกษา รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาไทย) ตำแหน่ง ครู คศ. 3 ชำนาญการพิเศษ โรงเรียนโพนสูงประชาสรรค์ อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

5. นำผลจากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ มาวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง โดยใช้สูตร IOC (สมนึก ภัทธานี. 2544 : 219 - 221) เลือกข้อที่มีค่า IOC ตั้งแต่ .66 ขึ้นไป เป็นข้อคำถามที่ใช้ได้ แล้วปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม ตามที่ผู้ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะเพื่อให้เกิดความเหมาะสม

6. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try - out) กับผู้ที่มารับบริการชำระภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น

7. การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ดำเนินการเป็นลำดับดังนี้

7.1 หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย ของเพียร์สัน (Pearson's Simple Correlation Coefficient) พิจารณาข้อที่มีคุณภาพผ่านเกณฑ์ คือ คัดเลือกข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ตั้งแต่ .20 ขึ้นไป ได้ค่าเท่ากับ 0.39 ถึง 0.75

7.2 นำข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกผ่านเกณฑ์ หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้วิธีคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) พบว่า ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.92

8. จัดพิมพ์เป็นฉบับจริงเพื่อนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ติดต่อขอหนังสือจากวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อขออนุญาตไปเก็บข้อมูล กับประชาชนกลุ่มตัวอย่าง ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 307 คน

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามที่บ้านของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง ในพื้นที่องค์กรบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยผู้ทำการแจกและเก็บแบบสอบถามเป็นบุคคลที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง เพื่อหลีกเลี่ยงการได้รับคำตอบที่ล้นเด หรือไม่กล้าแสดงความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ซึ่งผู้ทำเก็บแบบสอบถามได้รับการฝึกอบรมจากผู้เชี่ยวชาญก่อนเก็บข้อมูลจริง

3. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบเพื่อเลือกฉบับที่สมบูรณ์มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการดังนี้

1. ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับคืนและคัดไว้เฉพาะฉบับที่มีความสมบูรณ์
2. ตรวจสอบให้คะแนนความคิดเห็นผู้มีหน้าที่ชำระภาษีต่อการให้บริการรับชำระภาษี

ในสำนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง 5 ระดับตามเกณฑ์ ดังนี้

คะแนน	ระดับความคิดเห็น
5 หมายถึง	มากที่สุด
4 หมายถึง	มาก
3 หมายถึง	ปานกลาง
2 หมายถึง	น้อย
1 หมายถึง	น้อยที่สุด

3. นำคะแนนมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ค่าเฉลี่ย เพื่อแปลความหมาย (บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 100) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำสถิติมาวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)
2. สถิติที่ใช้ในการวัดระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบล โพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. สถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความคิดเห็นผู้มีหน้าที่ชำระภาษีต่อการให้บริการรับชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โพนสูง จำแนกตาม เพศ โดยใช้ t - test
4. สถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบล โพนสูง จำแนกตามเพศ และหมู่บ้านที่อยู่อาศัย โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ เชฟเฟ่ (Scheffe')
5. การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) สำหรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยการหาความหมาย สรุปประเด็น แจกแจงความถี่ แล้วนำเสนอแบบพรรณนาความ