

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบล พุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการ ศึกษาครั้งนี้สามารถสนองวัตถุประสงค์ ขอบเขตของการศึกษา และประเด็นที่จะทำการศึกษา สามารถตอบสนองมาตรฐานที่ตั้งเอาไว้ได้ครบถ้วน จึงได้กำหนดขั้นตอนในการศึกษาไว้ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การสร้างและการหาประสิทธิภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่ต้องชำระภาษีโรงเรือน และที่ดิน ภาษีป้าย และภาษีบำรุงท้องที่ ให้แก่เทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภอ พุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 356 คน (เทศบาลตำบลพุทไธสง. 2552 : 12)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชากรที่ต้องชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย และ ภาษีบำรุงท้องที่ ให้แก่เทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 189 คน ซึ่งได้จากการคำนวณด้วยสูตรการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ยามาเน่

กำหนดจากประชากร โดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ยามาเน่

ดังนี้

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$$\begin{aligned}
 N &= \text{จำนวนประชากรผู้มาใช้บริการด้านชำระภาษี} \\
 e &= \text{ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นกำหนดที่ร้อยละ .05} \\
 \text{แทนค่าตามสูตร} \quad n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\
 &= \frac{356}{1 + (356)(0.05)^2} \\
 &= \frac{356}{1 + (356 \times .0025)} \\
 &= 188.36
 \end{aligned}$$

เพื่อให้เป็นไปตามหลักการทางคณิตศาสตร์และสถิติวิจัย จึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง เป็น 189 คน

เมื่อได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 189 คน ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) ด้วยวิธีจับฉลากคือ ทำฉลาก จำนวน 356 ใบ ใส่กล่องแล้วจับฉลากขึ้นมาทีละใบและบันทึกไว้แล้วใส่กลับลงไปในกลุ่มอีก เพื่อให้ทุกคนมีโอกาสถูกเลือกเท่า ๆ กันและดำเนินการจับฉลากให้ได้จนครบตามขนาดกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุทไธสง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของประชาชนในด้าน เพศ และรายได้ ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 2 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ รวม 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 30 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด จำนวน 3 ข้อ

การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1. การสร้างเครื่องมือ

การสร้างแบบสอบถามเพื่อการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์

1.2 สร้างแบบสอบถาม โดยกำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์ และองค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยปรับปรุงจากแบบสอบถามของ ขวัญตา อริยพิทยภาภรณ์ (2550 : 70-74)

2. การหาคุณภาพของเครื่องมือ

2.1 นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง ความเหมาะสม และความถูกต้องของแบบสอบถาม

2.2 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา แล้วให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ประกอบด้วย ความเที่ยงตรงทางโครงสร้าง (Construct validity) ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และภาษาที่ใช้ เพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดยกำหนดดังนี้

สอดคล้อง = 1

ไม่แน่ใจ = 0

ไม่สอดคล้อง = -1

ผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วย

2.2.1 นายจิระศักดิ์ เสงส์สวัสดิ์ วุฒิการศึกษา ศศ.ม. (รัฐศาสตร์) ตำแหน่ง นายกเทศมนตรีตำบลพุทไธสง เทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้าน โครงสร้างและเนื้อหา

2.2.2 นายนพพล นพไธสง วุฒิการศึกษา กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา) ตำแหน่ง ครูชำนาญการพิเศษ โรงเรียนพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 4 เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและประเมินผลการศึกษา

2.2.3 นางทิพย์ประภา ศิลาจรูญลักษณ์ วุฒิศึกศึกษา กศ.ม. (บริหาร การศึกษา) ตำแหน่ง ครูชำนาญการ โรงเรียนพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 4 อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นผู้เชี่ยวชาญ ด้านภาษา

2.3 นำแบบสอบถามมาตรวจสอบปรับปรุงตามคำแนะนำและเพื่อพิจารณาความ สอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of objective congruence หรือ IOC) (ลิวัน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2542 : 249) โดยผู้ศึกษา นำข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ย 0.67 ขึ้นไป ไปทดลองใช้

2.4 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try - out) กับประชาชนที่มารับบริการ การจัดเก็บภาษีที่เทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 40 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ทั้งฉบับ โดยวิธีวิเคราะห์ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.91

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ทำหนังสือขออนุมัติจากวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม ถึงนายกเทศมนตรีตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อ ขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล ทำการศึกษาจากประชาชนที่มาชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย และภาษีบำรุงท้องที่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัด บุรีรัมย์
2. ผู้ศึกษาแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง และขอความร่วมมือจากคณะกรรมการ ชุมชน ช่วยแจกแบบสอบถาม โดยอธิบายให้ทราบถึงวิธีการตอบแบบสอบถาม และจัดเก็บ แบบสอบถามคืนหลังจากที่กลุ่มตัวอย่างกรอกแบบสอบถามเสร็จแล้ว

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องของแบบสอบถาม ที่ได้รับคืนมา
2. นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ มาลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding form) ให้คะแนนแต่ละข้อคำถาม โดยกำหนดไว้ 5 ระดับ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103)

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

3. ประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยวิธีการแปรผลแบบเกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute Content) กำหนดค่าเฉลี่ยเป็น 5 ช่วง ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 -5.00	หมายความว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 -4.49	หมายความว่า มีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 -3.49	หมายความว่า มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 -2.49	หมายความว่า มีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 -1.49	หมายความว่า มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาได้นำหลักสถิติมาประกอบการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และร้อยละ
2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามเพศ สถิติที่ใช้ คือ t -test (Independent Sample t -test) จำแนกตามระดับ

รายได้ สถิติที่ใช้ คือ F -test (One-way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กรณีพบความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธี แอล เอส ดี (LSD : Least Significant Difference)

4. การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบล พุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ สถิติที่ใช้ คือ การแจกแจงความถี่ และใช้ การพรรณนาความ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY