

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษารุ่นนี้เป็นการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น โดยเป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขอบเขตที่กำหนดและวิธีการต่อไปนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร หมายถึง ประชาชนผู้มีรายชื่อที่ยื่นแบบแสดงการเสียภาษีบำรุงท้องที่ (ภ.บ.ท. 5) ประจำปี 2552 ขององค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 824 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง หมายถึง ประชาชนผู้มีรายชื่อที่ยื่นแบบแสดงการเสียภาษีบำรุงท้องที่ (ภ.บ.ท. 5) ประจำปี 2552 ขององค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 269 คน จากสูตรของยามานะ

สูตรการหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง

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

เมื่อ n แทน จำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ควรทำการสุ่ม

N แทน จำนวนประชาชนผู้มีรายชื่อทั้งหมด (824 คน)

e แทน ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มที่ยอมรับได้

แทนค่าได้ดังนี้

$$\begin{aligned}
 N &= 824 \\
 &= \frac{824}{1 + 824(.05)^2} \\
 &= 269.28 \\
 &\approx 269
 \end{aligned}$$

ได้จำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ควรทำการสุ่ม จำนวน 269 คน

2.1 การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

จากนั้นทำการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ควรทำการสุ่มแต่ละหมู่บ้าน โดยการเทียบอัตราส่วนจำนวนประชากร โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{สัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง} = \frac{\text{ขนาดกลุ่มตัวอย่าง} \times \text{ประชากรรวมในแต่ละหมู่บ้าน}}{\text{ประชากรทั้งหมด}}$$

แทนค่าจากสูตร ตัวอย่างเช่น จำนวนสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างในหมู่บ้านหนองหญ้าขาว หมู่ที่ 1

$$\begin{aligned}
 \text{สัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง} &= \frac{269 \times 66}{824} \\
 &= 22 \text{ คน}
 \end{aligned}$$

สัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง ในหมู่บ้านหนองหญ้าขาว หมู่ที่ 1 เท่ากับ 22 คน ผลการคำนวณสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างใน 13 หมู่บ้าน แสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	บ้านหนองหญ้าขาว	66	22
2	บ้านหนองบะยาว	89	29
3	บ้านหนองพวง	45	15
4	บ้านหนองช้างน้ำ	27	9
5	บ้านโนนชาด	76	25
6	บ้านหัวละเลิง	50	14
7	บ้านโนนม่วง	126	41
8	บ้านคงเค็ง	78	25
9	บ้านหนองคู	47	15
10	บ้านโกรก	51	17
11	บ้านหนองสรวง	65	21
12	บ้านโคกกลาง	20	7
13	บ้านหนองโบสถ์พัฒนา	84	27
รวม		824	269

ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง (2552 : 11)

2.2 การสุ่มตัวอย่าง

เมื่อทราบขนาดกลุ่มตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้านแล้วจะทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้าน โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างมีระบบ (Systematic random sampling) ตามขั้นตอน ดังนี้

2.2.1 จัดทำหมายเลขเรียงลำดับให้ประชากรของแต่ละหมู่บ้าน เช่น บ้านโนนม่วง เริ่มตั้งแต่หมายเลข 001 - 126 บ้านคงเค็ง เริ่มตั้งแต่หมายเลข 01 - 66 เป็นต้น

2.2.2 หาช่วงห่างระหว่างหมายเลขของประชากรแต่ละหมู่บ้าน จากสูตรดังต่อไปนี้

$$\text{ช่วงห่างระหว่างหมายเลข} = \frac{\text{จำนวนประชากร}}{\text{จำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง}}$$

ตัวอย่างเช่น

$$\begin{aligned} \text{ช่วงห่างระหว่างหมายเลข (บ้าน โนนม่วง)} &= \frac{126}{41} \\ &= 3.07 \approx 3 \text{ หมายเลข} \end{aligned}$$

2.2.3 ทำการจับสลากจุดเริ่มต้นของแต่ละหมู่บ้าน และทำการนับ

จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามช่วงห่างระหว่างหมายเลขที่คำนวณได้ เช่น บ้าน โนนม่วงจับสลากได้จุดเริ่มต้นที่ 005 กลุ่มตัวอย่างถัดไป คือ 008 011 014 017 ... เป็นกลุ่มตัวอย่าง จนได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างครบตามที่ต้องการ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ในเรื่องต่าง ๆ 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 30 ข้อ ลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ซึ่งแต่ละข้อกำหนดระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด สำหรับให้กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มีรายชื่อที่ยื่นแบบแสดงการเสียภาษีบำรุงท้องที่ เสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น

2. การสร้างเครื่องมือและการพัฒนาเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคงเต็ง อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ผู้ศึกษาดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

2.1 ศึกษาข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการศึกษา

2.2 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมแนวคิด วัตถุประสงค์ และองค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคงเต็ง อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น

2.3 นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญตรวจแก้ไข และเสนอแนะปรับปรุงเพื่อความเหมาะสมและถูกต้องของแบบสอบถาม

3. การหาคุณภาพของเครื่องมือ

เพื่อให้ได้คุณภาพของเครื่องมือที่มีความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น ผู้ศึกษาดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาให้ถูกต้องตามหลักวิชา และความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม หาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยใช้สูตร IOC (Index of Congruence) (ล้วน สายส และอังคนา สายส. 2539 : 249) โดยกำหนดให้

เห็นด้วย	มีค่าเท่ากับ	+1
ไม่แน่ใจ	มีค่าเท่ากับ	0
ไม่เห็นด้วย	มีค่าเท่ากับ	-1

ผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่

3.1.1 ผู้เชี่ยวชาญด้านโครงสร้างและเนื้อหา นายกฤษดา พลเรือง วุฒิการศึกษารูป.ม. (การปกครองท้องถิ่น) ตำแหน่งปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอบึงน้อย จังหวัดขอนแก่น

3.1.2 ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา นางสุมาลี จอคนอก วุฒิการศึกษาค.ม. (การศึกษาศาสตรบัณฑิต) ตำแหน่ง ครู ค.ศ.3 ชำนาญการพิเศษ โรงเรียนบ้านคงเต็ง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่นเขต 3 จังหวัดขอนแก่น

3.1.3 ผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติและระเบียบวิธีศึกษา นายสุทธิรักษ์ หลินศรี
วุฒิการศึกษา กศ.ม (บริหารการศึกษา) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสถานศึกษาชำนาญการพิเศษ
โรงเรียนบ้านดงเค็ง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่นเขต 3 จังหวัดขอนแก่น

ได้ค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการค้นคว้าอิสระ
ที่ระดับ 0.67 – 1.00

3.2 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญไปทำการปรับปรุง
แก้ไข (กรณีมีข้อเสนอแนะ) เสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบ และให้ความเห็นชอบ

3.3 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบกับผู้ยื่นชำระภาษีบำรุง
ท้องที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกั่วป่า อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น
จำนวน 30 คน ทำการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม โดย
วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)
(ชานินทร์ ศิลป์จารุ. 2553 : 415 - 422) ได้ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.86 และได้ค่าอำนาจ
จำแนกมีค่าตั้งแต่ 0.85 - 0.90

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้กำหนดขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ขออนุญาตจากวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคาม เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลยื่นขออนุญาตต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
ดงเค็ง อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น

2. แต่งตั้งผู้ช่วยศึกษาในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการจัดอบรมให้กับผู้ช่วยผู้
ศึกษาในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทำการเก็บรวบรวมข้อมูล

3. นำแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ถูกเลือกตามวิธีการข้างต้น จำนวน 269
ฉบับ โดยให้ผู้ช่วยผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม ได้ครบถ้วนจำนวน 13 หมู่บ้าน
กรณีผู้ช่วยผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลไม่ครบตามจำนวน ผู้ช่วยผู้ศึกษาจะต้องกลับไปเก็บ
รวบรวมข้อมูลแบบสอบถามอีกครั้งหนึ่ง สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีปัญหาด้านการมองเห็น
หรือเคลื่อนไหว จะใช้วิธีสัมภาษณ์

4. เก็บรวบรวมแบบสอบถาม และตรวจสอบว่าครบถ้วนตามจำนวนที่กำหนด
แล้วนำไปดำเนินการตามขั้นตอนการศึกษาต่อไป

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้เก็บรวบรวมทั้งหมด 269 ชุด โดยนำมาจัดหมวดหมู่ และบันทึกคะแนนแต่ละข้อของแต่ละคนในแบบรหัส (Coding form) แล้วนำไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ และค่าร้อยละ
- การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบกับเกณฑ์ 5 ระดับ โดยนำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้ว ให้คะแนนแต่ละข้อจากค่าอำนาจการจำแนกรายข้อ ในแบบสอบถามกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน 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
- นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป พร้อมทั้งกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103)

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
- วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดใช้ การวิเคราะห์ค่าความถี่ และพรรณาคความ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ
2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. วิเคราะห์ข้อเสนอแนะใช้วิธีการแจกแจงความถี่ และพรรณาคความ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY