

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุด้จ้อ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีดำเนินการศึกษาดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้ที่เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกุด้จ้อ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามประเภทภาษี ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดินและภาษีป้าย จำนวน 86 คน

ตารางที่ 2 จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา แยกตามประเภทภาษี

หมู่ที่	ภาษีโรงเรือนและที่ดิน	ภาษีป้าย	รวม
1	4	2	6
2	25	-	25
3	9	1	10
4	6	-	6
5	3	-	3

หมู่ที่	ภาชีโรงเรือนและที่ดิน	ภาชีป่าย	รวม
6	6	-	6
7	3	-	3
8	9	-	9
9	3	-	3
10	5	-	5
11	10	-	10
รวม	83	3	86

ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลกุคไฉ้อ. 2554 : 1

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานศึกษาที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทาง โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ หมู่บ้าน และ ประเภทภาชี เป็นแบบสอบถามรายการ (Check Lists)

ตอนที่ 2 ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการการจัดเก็บภาชีของ องค์การบริหารส่วนตำบลกุคไฉ้อ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 3 ศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ บริการการจัดเก็บภาชีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุคไฉ้อ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัด มหาสารคาม

2. ขั้นตอนในการสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้ศึกษาการสร้างเครื่องมือตามลำดับดังนี้

2.1 ศึกษานิยาม ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนด นิยามศัพท์เฉพาะและกำหนดขอบเขตของการสร้างแบบสอบถาม

2.2 ร่างแบบสอบถามโดยอาศัยข้อมูลจากข้อ 2.1 ให้ครอบคลุมกรอบแนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลภูใต้จ้อ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

2.3 สร้างแบบสอบถาม และนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ ตรวจสอบ แก้ไขเสนอแนะ ปรับปรุง เพื่อความเหมาะสม และความถูกต้อง

2.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามข้อ 2.3 เสนอผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหา และความปรนัยของเครื่องมือด้าน โครงสร้างด้านเนื้อหา โดยการหาค่า IOC (Index of Congruency) โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

สอดคล้อง	ให้คะแนน	+1
ไม่แน่ใจ	ให้คะแนน	0
ไม่สอดคล้อง	ให้คะแนน	-1

จากนั้นพิจารณาคัดเลือกคำถามที่ค่า IOC ตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไป ผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย

2.4.1 นางสาวพัชรินทร์ จันทร์พนา คุณวุฒิการศึกษา รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขว้าใหญ่ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม เป็นผู้ทรงคุณวุฒิด้าน โครงสร้างและเนื้อหา

2.4.2 นางสาวพัชราภรณ์ ประดังดาโต คุณวุฒิการศึกษา ครุศาสตรมหาบัณฑิต ตำแหน่ง ครูวิทยฐานะชำนาญการพิเศษ โรงเรียนบ้านเม่นใหญ่ ตำบลแก่งเลิงจาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติและการวัดผลและประเมินผล การศึกษา

2.4.3 นายวรชิต ชิมเกตุ ตำแหน่ง คุณวุฒิการศึกษา ศีษศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา บริหารการศึกษานักวิชาการศึกษาดำบลภูใต้จ้อ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ด้านภาษาการวิจัย

2.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านเกณฑ์ IOC ทั้งหมด ไปปรับปรุงแก้ไข แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระตรวจสอบพิจารณาอีกครั้ง ก่อนนำไปทดลองใช้

2.6 ผู้ศึกษานำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับ ผู้เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 30 คน วิเคราะห์หาค่า

อำนาจจำแนกรายชื่อ ได้ค่าทั้งฉบับมีค่าระหว่าง 0.325-0.818 (ภาคผนวก ข) และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับที่ระดับ 0.917 (ภาคผนวก ค)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุด้จ้อ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. นำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลกุด้จ้อ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม เพื่อขอความร่วมมือในการแจกแบบสอบถามกับประชาชนผู้เสียภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุด้จ้อ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม
2. ผู้ศึกษาแจกแบบสอบถามกับกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งผู้ศึกษาชี้แจงวัตถุประสงค์ความเป็นมา และประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความเข้าใจตรงกัน และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้องครบถ้วน
3. ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบตาม จำนวน 86 ชุด

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การจัดกระทำข้อมูล
 - 1.1. นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
 - 1.2. นำแบบสอบถามมาลงรหัส และบันทึกคะแนน ประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
 - 2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)
 - 2.2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุด้จ้อ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม สถิติที่ใช้คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (μ) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ใช้คำถามแบบประมาณค่า 5 ตัวเลือก คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจ

น้อย และ ฟังพอน้อยที่สุด โดยใช้เกณฑ์ แปลผลวัดระดับความความฟังพอใจตาม
หลักการของลิเคิร์ต (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 99) ซึ่งเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ฟังพอใจมากที่สุด	ให้คะแนน 5 คะแนน
ฟังพอใจมาก	ให้คะแนน 4 คะแนน
ฟังพอใจปานกลาง	ให้คะแนน 3 คะแนน
ฟังพอน้อย	ให้คะแนน 2 คะแนน
ฟังพอน้อยที่สุด	ให้คะแนน 1 คะแนน

และนำมาแปลความหมาย กับเกณฑ์ประเมิน ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 :

100)

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51-5.00	หมายถึง ฟังพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51-4.50	หมายถึง ฟังพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51-3.50	หมายถึง ฟังพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.51-2.50	หมายถึง ฟังพอน้อย
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00-1.50	หมายถึง ฟังพอน้อยที่สุด

2.3 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ สถิติที่ใช้ในการ
ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ การหาค่า IOC (Index of Congruency)

$$\text{สูตร} \quad \text{IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน คำนวณความสอดคล้อง
 $\sum R$ แทน ผลรวมคะแนนข้อคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
 N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

1.1 ค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Item total Correlation) ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ค่าประสิทธิภาพในการจำแนกคุณลักษณะผู้ตอบแบบสอบถามคะแนนสูงกับผู้ตอบแบบสอบถามคะแนนต่ำ โดยจะพิจารณาข้อที่มีค่าตั้งแต่ 0.20 ขึ้นไป

$$r = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

r = แทน ค่าอำนาจจำแนก

X = แทน คะแนนของข้อที่หาค่าอำนาจจำแนก

Y = แทน คะแนนรวมของทุกข้อ

1.3 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ค่าความน่าเชื่อถือหรือความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าทั้งฉบับ โดยจะพิจารณายอมรับค่าตั้งแต่ 0.75 ขึ้นไป (ไพศาล วรคำ. 2554 : 291)

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

เมื่อ α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

k แทน จำนวนข้อคำถาม

$\sum s_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อ

s_t^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

2. สถิติพื้นฐาน

2.1 ค่าร้อยละ (Percentage) เป็นการเทียบความถี่หรือจำนวนที่ต้องการกับความถี่หรือจำนวนทั้งหมดที่เทียบเป็น 100 ดังนั้น จะหาร้อยละ จากสูตร ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 101)

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

เมื่อ	p	แทน ร้อยละ
	f	แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ
	N	แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

2.2 ค่าเฉลี่ย (μ) หรือเรียกได้อีกหลายอย่าง เช่น ตัวกลางเลขคณิต
คะแนนเฉลี่ย ฯลฯ คำนวณจากสูตร ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 102)

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

เมื่อ	μ	แทน ค่าเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม
	N	แทน จำนวนคะแนนในกลุ่ม

2.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) เป็นการวัดการกระจายที่ได้รับการ
นำไปใช้อย่างกว้างขวาง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ รากที่สองของค่าเฉลี่ยของกำลังสอง
ของค่าเบี่ยงเบน (เบี่ยงเบนจากค่าเฉลี่ย) มีสัญลักษณ์หลายแบบ หาได้จากสูตร ดังนี้
(บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 103)

$$\text{จากสูตร } \sigma = \sqrt{\frac{\sum (X - u)^2}{(n - 1)}}$$

เมื่อ	σ	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	X	แทน	คะแนนแต่ละตัว
	μ	แทน	ค่าเฉลี่ย
	n	แทน	จำนวนคะแนนในแต่ละกลุ่ม
	$\sum X$	แทน	ผลรวม
	N	แทน	จำนวนคะแนนใหญ่
	Σ	แทน	ผลรวม