

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรับชำระภาษีของเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าวิจัยเป็นไปตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีของเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง จำนวน 619 รายจำแนกได้ดังนี้ (เทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา. 2553 : 6)

- 1.1 ประชากรที่มีหน้าที่เสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน 39 ราย
- 1.2 ประชากรที่มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ 573 ราย
- 1.3 ประชากรที่มีหน้าที่เสียภาษีป้าย 7 ราย

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากประชากรมีจำนวนแน่นอนการหาจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจึงใช้สูตร ยามาเน่ (Yamane) และได้กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 243 คน (สุวริย์ ศิริโกภาภิรมย์. 2546 : 129)

3. การสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) โดยเก็บรวบรวมจำแนกตามประเภทภาษี จากประชาชนผู้มาชำระภาษีที่เทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง จนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 243 คน

ตาราง 3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทภาษี

ประเภทภาษี	จำนวนประชากร (N)	ขนาดตัวอย่าง (n)
1. ภาษีโรงเรือนและที่ดิน	39	16
2. ภาษีบำรุงท้องที่	573	224
3. ภาษีป้าย	7	3
รวม	619	243

ที่มา : เทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา. 2553 : 7

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเป็นการสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการรับชำระภาษีของเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง ในด้าน 1) เจ้าหน้าที่ 2) กระบวนการ 3) สิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) การประชาสัมพันธ์

ลักษณะการให้คะแนนของแต่ละคำถามนั้นแบ่งออกเป็น 5 ระดับและมีระดับการวัดประเภท ช่วงการให้คะแนนในแต่ละข้อถือตามเกณฑ์ ต่อไปนี้ (กอบขวัญ ไสยวิริยะ. 2545 : 33)

- คะแนน 5 หมายถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระภาษีมากที่สุด
- คะแนน 4 หมายถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระภาษีมาก
- คะแนน 3 หมายถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระภาษีปานกลาง
- คะแนน 2 หมายถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระภาษีน้อย
- คะแนน 1 หมายถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระภาษีน้อยที่สุด

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง มาพิจารณาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระภาษีในเขตเทศบาลตำบลไผ่ดำพัฒนา อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงของคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับค่าเฉลี่ยออกเป็นช่วง ดังต่อไปนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open end) ที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอย่างเป็นอิสระ

2. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือดังต่อไปนี้

2.1 การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีตลอดจนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไปเสนอกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหาของข้อคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายและสอดคล้องกับการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ หลังจากนั้นนำมาแก้ไขปรับปรุงเพื่อดำเนินการในขั้นต่อไป

2.2 การหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทำการทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนผู้มาชำระภาษีที่มีลักษณะใกล้เคียงกับที่จะทำการศึกษาในเขตเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง จำนวน 30 คน แล้วนำมาทดสอบหาค่า

ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วิธีการของครอนบาค (Cronbach) และวิเคราะห์โดย SPSS for windows มาช่วยในการคำนวณและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ เพื่อความถูกต้องและมีความสมบูรณ์มากขึ้น

การทดลองเครื่องมือ

ได้นำแบบสอบถามไปทำการทดลองความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Try out) ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง จำนวน 30 ชุด โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามความสะดวก กับผู้มาใช้บริการ ก่อนเก็บข้อมูลจริงแล้วนำมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่นด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS โดยใช้วิธีการของ ครอนบาค อัลฟา (Cronbach's Alpha) ซึ่งกำหนดค่าความเชื่อมั่น มากกว่า 0.7 โดยได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .878 ซึ่งถือว่าเชื่อถือได้ (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2549 : 43) จากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบแล้วไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง มกราคม พ.ศ. 2555 โดยแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีของเทศบาลตำบลไผ่ดำพัฒนา อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยชี้แจง วัตถุประสงค์ของการเก็บข้อมูล เพื่อทำความเข้าใจกับประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน
2. ผู้วิจัยลงพื้นที่ดำเนินการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง พร้อมกับรับแบบสอบถามคืนมาด้วยตนเอง เพื่อนำไปวิเคราะห์โดยวิธีการทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะเลือกใช้สถิติโดยพิจารณาถึงวัตถุประสงค์และความหมายของข้อมูลโดยการวิเคราะห์ที่ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อหาค่าสถิติ ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลในวิจัยครั้งนี้ จะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ ดังนี้

1. ค่าความถี่และค่าร้อยละ (Frequency percentage) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามของประชาชนต่อการให้บริการรับชำระภาษีของเทศบาลตำบลไผ่ดำพัฒนา

2. ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม
3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation : S.D.) เพื่อใช้อธิบายค่าความแปรปรวนของ ข้อมูลที่ได้จาก ของประชาชนต่อการให้บริการรับชำระภาษีของเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา
4. การทดสอบสมมติฐาน ด้วย t-test เพื่อใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศชายและเพศหญิงที่มีความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการรับชำระภาษีของเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา
5. การทดสอบสมมติฐานด้วย One-way ANOVA : F-test เพื่อใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความต้องการและความคิดเห็นและ เพื่อทำความเข้าใจกับประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะใช้วิธีเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD. Procedure