บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง "ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี" เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี การศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดำเนินการวิจัยโดยการใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้ยื่นแบบแสดงรายการเพื่อชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน จำนวนทั้งสิ้น 320 คน (ทะเบียนคุมผู้ชำระภาษี ปี 2554)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยด้วยการใช้สูตรการกำหนดขนาดตัวอย่างของ ยามาเน่ (Yamane, 1973) ซึ่งได้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ .05 สูตรในการคำนวณ คือ

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

N = ขนาดของประชากรทั้งหมด

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.5

ดังนั้น จึงได้นำจำนวนผู้รับบริการการ มาแทนค่าในสูตร ดังนี้

$$n = \frac{320}{1+320(0.05)^2}$$

n = 177.77

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 178 คน

3. สำหรับในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ โดยเป็นการกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างกับจำนวนประชากรผู้ชำระภาษี โดยมีสูตรคำนวณ ดังนี้

จำนวนตัวอย่าง

$$= \frac{\text{จำนวนประชากรผู้ชำระภาษีแต่ละหมู่บ้าน} \times \text{จำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด}}{\text{จำนวนประชากรผู้ชำระภาษีทั้งหมด}}$$

เช่น

$$\text{หมู่ 1} = \frac{59 \times 178}{320}$$

$$= 32.81 \text{ ตัวอย่าง หรือประมาณ 33 ตัวอย่าง}$$

ตารางที่ 4 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ชื่อหมู่บ้าน	หมู่	จำนวนประชากรผู้ชำระภาษี	จำนวนตัวอย่าง (คน)
บ้านหนองไข่เน่า	1	59	33
บ้านเขาดิน	2	30	16
บ้านหนองปีกนก	3	48	27
บ้านทุ่งตีนเป็ด	4	10	5
บ้านหัวโกรก	5	12	6
บ้านหัวโกรกบน	6	5	2
บ้านหนองรี	7	99	55
บ้านหนองแพงพวย	8	29	16
บ้านหนองฉนาก	9	14	7
บ้านหนองกลางดง	10	7	3
บ้านเขาหินถ่าง	11	9	5
บ้านช่องมะเฟือง	12	1	1
บ้านหนองค้อ	13	2	1
บ้านหนองหญ้าแห้ง	14	3	1
รวม		320	178

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

การเก็บข้อมูลจริงเลือกผู้ตอบแบบสอบถามจากประชาชนผู้ยื่นแบบแสดงรายการเพื่อชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินกับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี โดยวิธีจับฉลาก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามแบบ คำถามปลายปิด (Close-ended Question) ลักษณะเลือกตอบ ซึ่งเป็นการสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ยื่นแบบแสดงรายการเพื่อชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินกับองค์การบริการส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามแบบคำถามปลายปิด (Close-ended Question) ลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า ซึ่งเป็นการสอบถามความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินของประชาชนผู้ยื่นแบบแสดงรายการเพื่อชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินกับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำนวน 17 ข้อ แยกเป็น

1. ความเป็นรูปธรรม	จำนวน	4	ข้อ
2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจ	จำนวน	3	ข้อ
3. การสนองตอบต่อผู้รับบริการ	จำนวน	4	ข้อ
4. ความน่าเชื่อถือ	จำนวน	3	ข้อ
5. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	จำนวน	3	ข้อ

โดยมีหลักเกณฑ์การตรวจให้คะแนน ดังนี้

ดีมาก	ให้	4	คะแนน
ดี	ให้	3	คะแนน
ไม่ดี	ให้	2	คะแนน
ไม่ดีมาก	ให้	1	คะแนน

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

การสร้างเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับงาน บริการเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน คือ

3.1 ดร.กิจฐเชต ไกรวาส อาจารย์ประจำ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.2 นางสุนันทร์ สรวมประคำ ผู้อำนายการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี

3.3 นายศราวุธ อมรธรรมสิน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี

ตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดลองใช้ Try-out กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ตำบลหนองรี จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่า Reliability ของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าครอนบาค (Conbach's Alpha) วิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงหรือค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาได้ค่า .88 ถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขออนุญาตผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี ในการลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง

2. ผู้วิจัยและผู้ช่วย 2-3 คน ลงพื้นที่และแจกแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างและเก็บรวบรวมพร้อมทั้งตรวจสอบแบบสอบถามให้กรอกข้อมูลให้เรียบร้อย

3. จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้เก็บจากประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 178 ตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ในการหาค่าทางสถิติต่าง ๆ ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ยื่นแบบแสดงรายการเพื่อชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินกับองค์การบริการส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนา ด้วยการหาความถี่ (Frequencies) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อทราบลักษณะทั่วไปพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี ได้แก่ ความเป็นรูปธรรม ความเชื่อมั่นไว้วางใจ การสนองตอบต่อผู้รับบริการ ความน่าเชื่อถือ การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา หาความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จากคะแนนรวมของทุกข้อ ของแต่ละปัจจัยที่คาดว่าน่าจะส่งผลต่อคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) t-test ได้แก่ เพศ และใช้สถิตการวิเคราะห์ความแปรปรวน แบบทางเดียว (One-way ANOVA) ได้แก่ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ กรณีที่พบความแตกต่างรายคู่ใช้วิธี LSD

เกณฑ์การแปลผล

นำผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยของความเห็นด้านต่าง ๆ ข้างต้น ผู้วิจัยใช้หลักเกณฑ์ในการคำนวณค่าอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{4 - 1}{4}$$

$$= 0.75$$

เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลความ

ค่าเฉลี่ย 3.26-4.00	หมายถึง	คุณภาพบริการดีมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51-3.25	หมายถึง	คุณภาพบริการดี
ค่าเฉลี่ย 1.76-2.50	หมายถึง	คุณภาพบริการไม่ดี
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.75	หมายถึง	คุณภาพบริการไม่ดีมาก