

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ในปี 2553 จำนวน 1,915 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย. 2553 : 28)

ตารางที่ 1 จำนวนผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ลำดับที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากรที่มาใช้บริการเสียภาษีในเขตพื้นที่			รวม
		ภาษีโรงเรือนและที่ดิน(ราย)	ภาษีบำรุงท้องที่(ราย)	ภาษีป้าย (ราย)	
1	บ้านยางน้อย	139	419	47	603
2	บ้านยางใหญ่	68	381	49	496
3	บ้านผักหนอก	59	214	25	296
4	บ้านโนนนกหอ	31	176	19	224
5	บ้านคอนสุริยศ	23	54	7	82
6	บ้านป่าเป่า	12	78	14	102
7	บ้านหัวช้าง	16	81	17	112
	รวม	348	1,403	178	1,915

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบล ยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 331 คน โดยการโดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ยามานะ (Yamane. 1973 : 727) ดังนี้

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนประชากร
 e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิด กำหนดที่ร้อยละ .05

แทนค่าในสูตร

$$= \frac{1,915}{1 + 1,915 \times .05^2}$$

$$= \frac{1,915}{5.7875}$$

$$= 330.88$$

เพื่อให้ได้จำนวนเต็มจึงปัดเศษเป็น 331 คน การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified sampling) กล่าวคือ ใช้ผู้เสียภาษีทุกหมู่บ้านเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีกำหนดสัดส่วน จากนั้น ได้ใช้วิธีสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple random sampling) ซึ่งผู้ศึกษานำรายชื่อผู้ชำระภาษีของแต่ละหมู่บ้านทุกคนลงในกล่อง โดยทำเป็นสลากแยกกล่องตามหมู่บ้าน แล้วหยิบรายชื่อที่ละรายชื่อจากแต่ละกล่อง ได้รายชื่อใดจดบันทึกไว้แล้วนำลงในกล่องอีกเพื่อให้ทุกรายชื่อมีโอกาสถูกเลือกเท่าๆกัน กรณีจับได้รายชื่อซ้ำจะจับใหม่ ดำเนินการลักษณะนี้ทุกหมู่บ้าน จนได้รายชื่อครบ 331 คน

ตารางที่ 2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย
อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ลำดับที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	บ้านยางน้อย	603	104
2	บ้านยางใหญ่	496	85
3	บ้านผักหนอก	296	51
4	บ้านโนนบกหอ	224	40
5	บ้านดอนสุริเยศ	82	14
6	บ้านป่าเป้า	102	18
7	บ้านหัวช้าง	112	19
รวม		1,915	331

ที่มา (องค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย. 2553 : 28)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน

คือ

- ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อาชีพ และประเภทของภาษีที่ชำระ
- ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บ ภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
- ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะของผู้ชำระภาษีเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบล ยางน้อย อำเภอ โกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้กรอบแนวคิดในการศึกษาและเนื้อหาที่จะนำมาสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดโดยผู้ศึกษา ศึกษาจากแนวตัวอย่างของ สุรชาติย์ เตมานี (2553 : 46) และนำมาปรับปรุงแก้ไข

3. นำแบบสอบถาม เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ และนำมาปรับปรุงแก้ไข

4. นำแบบสอบถามที่แก้ไข เสนอผู้เชี่ยวชาญได้พิจารณาด้านเนื้อหา ด้านภาษา และด้านการวัดผลประเมินผล โดยการประเมินความสอดคล้องของแบบสอบถามแต่ละข้อกับ นิยาม โดยวิธีการหาค่า IOC (Index of Item ; Congruence) โดยกำหนดค่าน้ำหนักความ สอดคล้อง 3 ระดับ คือ สอดคล้องเท่ากับบวก 1 ไม่แน่ใจ 0 ไม่สอดคล้อง -1 ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

4.1 นางอรอุมา พงษ์จำปา วุฒิการศึกษา ร.ม. (รัฐศาสตร์) ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป องค์กรบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษากาการวิจัย

4.2 นายอนันต์ โคตรมันคง วุฒิการศึกษา ร.บ.ม. ตำแหน่งหัวหน้าส่วนการ คลัง องค์กรบริหารส่วนตำบลหัวขวาง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญ ด้านการวัดผลและประเมินผลการศึกษา

4.3 นายเพียรชัย คำสะอาด วุฒิการศึกษา ร.บ.ม. เป็นผู้เชี่ยวชาญด้าน โครงสร้างและเนื้อหา

5. นำผลจากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ มาวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง โดยกำหนดให้ ค่าคะแนน ดังนี้ สอดคล้อง ให้ 1 คะแนน ไม่แน่ใจให้ 0 คะแนน และไม่สอดคล้องให้ -1 คะแนน

6. นำแบบสอบถามโดยเลือกข้อคำถามที่มีค่าเท่ากับ 1 ไปทดลองใช้ (Try - out) กับผู้ ที่มารับบริการจัดเก็บภาษีขององค์กรบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัด มหาสารคาม ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

7. นำแบบสอบถามมาหาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ โดยใช้วิธีคำนวณหาค่า สัมประสิทธิ์อัลฟา ตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .917

8. เลือกข้อคำถามที่มีค่าความเชื่อมั่นขึ้นไปจัดพิมพ์ และนำไปใช้เก็บรวบรวม ข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดขั้นตอน ดังนี้

1. ขออนุญาตราชการจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล กับผู้ที่มารับบริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย จำนวน 331 คน
2. เนื่องจากการศึกษารั้ครั้งนี้มีหมู่บ้านจำนวนมาก ผู้ศึกษากำหนดให้มีผู้ช่วยผู้ศึกษาจำนวน 2 คนที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้ศึกษาชี้แจงทำความเข้าใจในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งกลุ่มเป้าหมายดังกล่าวนี้ทางผู้ช่วยศึกษาจะนำไปแจกให้ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้านเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริง

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับคืน และลงรหัสตามแบบการลงรหัส
2. ให้คะแนน ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยกำหนดระดับคะแนนไว้ 5 ระดับ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 101)

ระดับความพึงพอใจ

คะแนน

มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

3. นำคะแนนมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ค่าเฉลี่ย เพื่อแปลความหมาย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 100)

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

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาได้นำสถิติมาวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ค่าร้อยละ เป็นสถิติที่นิยมใช้มาก เป็นการเทียบความถี่หรือจำนวนที่ต้องการ กับความถี่หรือจำนวนทั้งหมดที่เทียบเป็น 100 ดังนั้นจะหาร้อยละจากสูตร ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 101)

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

เมื่อ p แทน ร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

N แทนจำนวนความถี่ทั้งหมด

2. ค่าความถี่

3. ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) หรือเรียกได้อีกหลายอย่าง เช่น ตัวกลางเลขคณิต คะแนนเฉลี่ย

ฯลฯ คำนวณสูตร ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 102)

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

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม

N แทน จำนวนคะแนนในกลุ่ม

4. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นการวัดกระจายที่ได้รับการนำไปใช้อย่างกว้างขวาง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ รากที่สองของค่าเฉลี่ยของกำลังสองของค่าเบี่ยงเบน (เบี่ยงเบนจากค่าเฉลี่ย) มีสัญลักษณ์หลายแบบ หาได้จากสูตร ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 103)

$$\text{จากสูตร S.D.} = \sqrt{\frac{\sum (X - \bar{X})^2}{N - 1}}$$

เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X แทน คะแนนแต่ละตัว

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม

N แทน จำนวนคะแนนในกลุ่ม

\sum แทน ผลรวม

5. การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ใช้สำหรับทดสอบความแตกต่างระหว่างอาชีพและหมู่บ้าน หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะทดสอบรายคู่ ด้วยวิธีการของ LSD.

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY