

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษาความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี
โรงเรือนและที่ดินเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม
มีวิธีการดำเนินการศึกษาเป็นลำดับ ดังนี้

1. ประชากร
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดทำกับข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากร

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีโรงเรือน
และที่ดิน เทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม (ปีงบประมาณ
2554 จำนวน 144 คน) ตามทะเบียนรายชื่อผู้ที่อยู่ในข่ายการชำระภาษี โรงเรือนและที่ดิน
การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาจากประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง ดังแสดงในตารางที่ 3-7

ตารางที่ 3 จำนวนผู้เสียภาษี จำแนกตามเพศ

ลำดับ	ประชากรจำแนกเพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1	ชาย	67	46.53
2	หญิง	77	53.47
รวม		144	100.00

ตารางที่ 4 จำนวนผู้เสียภาษีจำแนกตามอายุ

ลำดับที่	ประชากรจำแนกตามอายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1.	ช่วงอายุ 20-30 ปี	16	11.11
2	ช่วงอายุ 31-40 ปี	34	23.61
3	ช่วงอายุ 41-50 ปี	50	34.72
4	ช่วงอายุ 51-60 ปี	25	17.36
5	ช่วงอายุ 61ปีขึ้นไป	19	13.20
รวม		144	100.00

ตารางที่ 5 จำนวนผู้เสียภาษีจำแนกตามอาชีพ

ลำดับ	ประชากรจำแนกตามอาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1	อาชีพเกษตรกร	17	11.81
2	อาชีพรับราชการ	26	18.05
3	พนักงานเอกชน	21	14.58
4	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	5	3.47
5	อาชีพอิสระ	69	47.92
6	อาชีพอื่นๆ	6	4.17
รวม		144	100.00

ตารางที่ 6 จำนวนผู้เสียภาษีจำแนกตามระดับการศึกษา

ลำดับ	ประชากรจำแนกตามการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1	ประถมศึกษา	23	15.97
2	มัธยมศึกษา	50	34.72
3	อนุปริญญาหรือ ปวส. หรือเทียบเท่า	28	19.45
4	ปริญญาตรีขึ้นไป	43	29.86
รวม		144	100.00

ตารางที่ 7 ผู้เสียภาษีจำแนกตามหมู่บ้าน

ลำดับที่	ประชากรจำแนกตามหมู่บ้าน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	บ้านหนองแวง	38	26.39
2	บ้านเวียงนาง	57	39.58
3	บ้านหนองเส็ง	5	3.47
4	บ้านหนองเจริญ	44	30.56
รวม		144	100.00

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี โรงเรียนและที่ดินเทศบาลตำบลเวียงนาง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามที่จัดทำขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยรายละเอียด ดังนี้

1. ลักษณะเครื่องมือ

ลักษณะเครื่องมือ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้
 ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา หมู่บ้าน
 ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดิน เทศบาลตำบลเวียงนาง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยแบ่งระดับของ ความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บ โรงเรียนและที่ดินเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีการลิเคอร์ท (Likert) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยคำถามจะครอบคลุมถึงความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดิน ตามหลักเกณฑ์ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ 2553 จำนวน 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเป็นข้อเสนอแนะของผู้เสียภาษีที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดินในเขตเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open - ended) ให้ผู้เขียนตอบ มีอิสระในการแสดงความคิดเห็น

2. การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ มีลำดับขั้นตอน ดังนี้

2.1 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม
 2.2 ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจาก เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำความรู้ที่ได้จากแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง มาปรับใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์ของการศึกษา

2.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจพิจารณาความถูกต้องเหมาะสม

2.4 นำแบบสอบถามพร้อมนิยามศัพท์ของการศึกษาเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบพิจารณาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา ความถูกต้องชัดเจนของภาษีที่ใช้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านประกอบด้วย

2.4.1. อาจารย์ประสาร จันเสนา อาจารย์ 3 ระดับ 8 โรงเรียนบ้านโคกท่าแกม ตำบลท่าตูม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา วุฒิการศึกษา การศึกษามหาบัณฑิต

2.4.2. นายศิริชัย ศิริไปล์ รองปลัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา วุฒิการศึกษา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์เพื่อการพัฒนา

2.4.3 นางสาวสุนทวิทย์ ปทุมพร ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ ตำบลบัวค้อ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและประเมินผล วุฒิการศึกษา รัฐศาสตรมหาบัณฑิต

2.5 นำผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด มาหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามแต่ละข้อกับนิยามศัพท์การศึกษา แล้วเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด คือ 0.5 ถ้าดัชนีความสอดคล้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ถือว่าเป็นข้อคำถามที่มีความเที่ยงตรงตามเนื้อหาสามารถวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์การศึกษา ถ้าดัชนีความสอดคล้องต่ำกว่า 0.5 ต้องนำข้อสอบข้อนั้น มาปรับปรุงแก้ไขผลการตรวจพิจารณาแบบสอบถามของผู้เชี่ยวชาญ ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 30 ข้อ พบว่า ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องรายข้ออยู่ระหว่าง 0.67 – 1 (ภาคผนวก)

2.6 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญ ทั้ง 30 ข้อ มาปรับปรุงการใช้ภาษาในข้อความให้ชัดเจน แล้วนำข้อเสนออาจารย์ที่ปรึกษา การศึกษาค้นคว้าอิสระพิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้ง แล้วนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try – out) กับองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงน้ำ ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่บริเวณใกล้เคียงและมีบริบทคล้ายกับเทศบาลตำบลเวียงน้ำ จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการทดลองใช้มาหาค่าอำนาจแจกแจง โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สัน ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total Correlation) ได้อ่านค่าอำนาจ จำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .5349 – 8163 และวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .96 และจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับจริง เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้จัดดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินต่อเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ดังนี้

1. ขอความอนุเคราะห์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ทำหนังสือเพื่อขอความร่วมมือให้
2. เก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามกลับคืนมา ทำการตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยผู้ศึกษาจะตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ จำนวน 144 ฉบับ

3. นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อย มาลงรหัส (Close- ended) ส่วนคำถามชนิดปลายเปิด (Open- ended) ผู้ศึกษานำมาเรียงความถี่ในแต่ละประเด็น

4. นำแบบสอบถามในตอนที 2 มาตรวจให้คะแนนแต่ละข้อ โดยผู้ศึกษาได้นำคะแนนที่ได้เทียบเกณฑ์ค่าเฉลี่ย กำหนดการให้คะแนนเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 100)

เห็นด้วยมากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน
เห็นด้วยมาก	กำหนดให้	4	คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน
เห็นด้วยน้อย	กำหนดให้	2	คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	กำหนดให้	1	คะแนน

5. นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้ว ไปประมวลผล โดยให้ความหมายค่าเฉลี่ยดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 100)

4.51 - 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
3.51 - 4.50	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
2.51 - 3.50	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
1.51 - 2.50	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1.00 - 1.50	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

การจัดทำกับข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ตามขั้นตอนดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงค่าความถี่ ร้อยละ
2. วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ จัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดินเทศบาลตำบล แวงน่าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม 3 ด้าน ประกอบไปด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยการหาค่าเฉลี่ย (μ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ มีดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม

1.1 ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์ของการศึกษาจากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (Index of Congruence: IOC) ใช้สูตรดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 120)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$ แทน ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

1.2 ค่าความเชื่อมั่น ใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของคอนบาค (Cronbach's α - Coefficient) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 122) โดยใช้สูตร ดังนี้

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

เมื่อ α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

K แทน จำนวนข้อของเครื่องมือวัด

$\sum s_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อ

s^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์

2.1 ค่าความถี่

2.2 ค่าร้อยละ

2.3 ค่าเฉลี่ย

2.4 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน