

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากร

ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม ประจำปี 2553 ตั้งแต่เดือนมกราคม - เมษายน 2553 ประกอบด้วย 8 หมู่บ้าน จำนวน 339 คน ตามทะเบียนรายชื่อผู้ที่อยู่ในข่ายชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม (แบบ กค.1)

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาได้มาจากการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม จำนวน 8 หมู่บ้าน ประจำปี 2553 ตั้งแต่เดือนมกราคม - เมษายน 2553 โดยวิธีการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของประชากรตามสูตรของยามานะ ซึ่งแทนค่าสูตรได้ดังนี้

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

## แทนค่าสูตร

$n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = จำนวนประชากร

$e$  = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง = 0.05

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

$$\begin{aligned} n &= \frac{339}{1 + 339(0.0025)} \\ &= \frac{339}{1.8475} \\ &= 183.49 \end{aligned}$$

จากการคำนวณ  $n = 183$

ในการเก็บข้อมูลการศึกษาครั้งนี้ จากสูตรข้างต้นจากจำนวนประชากรทั้งหมด 339 คน กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นเท่ากับร้อยละ 5 คำนวณได้จำนวน 183 กลุ่มตัวอย่างซึ่งจะทำให้ผลการศึกษาที่มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหมู่บ้าน ผู้ศึกษาได้คำนวณหาสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหมู่บ้าน โดยใช้สูตรดังนี้ (ยุทธนา สิริพรรณ. 2547 : 58)

$$\text{สูตร} \quad ni = \frac{n \times Ni}{N}$$

โดย  $ni$  = กลุ่มตัวอย่างในแต่ละหมู่บ้าน

$n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$Ni$  = จำนวนผู้ชำระภาษีในแต่ละหมู่บ้าน

$N$  = จำนวนผู้ชำระภาษีทั้งหมด

แทนค่าจากสูตรตัวอย่างเช่น จำนวนสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างในหมู่ที่ 1 บ้านนาใน

$$ni = \frac{n \times Ni}{N}$$

$$ni = \frac{183 \times 132}{339} \quad ni = 71 \text{ คน}$$

สัดส่วนกลุ่มตัวอย่างในหมู่ที่ 1 บ้านนาใน เท่ากับ 71 ซึ่งผลคำนวณสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 8 หมู่บ้านแสดงในตารางที่ 2 ตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยการกำหนดสัดส่วนตามจำนวนประชากรของแต่ละชุมชนจนครบทั้ง 8 หมู่บ้าน รายละเอียดตามตารางที่ 3

ขั้นตอนที่ 2 ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified sampling) โดยกำหนดให้มีกลุ่มตัวอย่างทุกหมู่บ้าน และสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple random sampling)

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

หมู่ที่	หมู่บ้าน	ประชากร (ราย )	กลุ่มตัวอย่าง (ราย )
1	บ้านนาใน	132	71
2	บ้านนาผักหม	77	42
3	บ้านนาหมากแงว	42	24
4	บ้านหนองคู	9	5
5	บ้านนาหมากมี	19	11
6	บ้านโนนขาม	3	1
7	บ้านหนองคูใต้	3	1
8	บ้านโชคชัย	54	28
รวม		339	183

ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลนาใน. 2553 : 15

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามขั้นตอน เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน

อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม เป็นแบบสอบถามจากกรอบแนวคิด ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

### 1. ลักษณะเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิดและปลายปิด แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีใน หมู่ที่ 1 – 8 ตำบลนาใน อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย หมู่บ้านที่อยู่อาศัยและประเภทของภาษี

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม ประกอบด้วย

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
2. ด้านการให้บริการที่ทันเวลา
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

โดยมีตัวเลือก 5 ระดับของความคิดเห็นเป็นมาตราส่วนประมาณค่าตามวิธีการของลิเคอร์ท (Likert Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 33 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม จำนวน 5 ข้อ

### 2. การสร้างเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม โดยดำเนินการเป็นขั้นตอนดังนี้

2.1 ศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิด

2.2 วิเคราะห์กรอบแนวคิด ความสอดคล้องของคำถามให้ครอบคลุมกรอบ

แนวคิดเพื่อให้ทราบถึงการแสดงความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอโพธาราม จังหวัดนครพนม แล้วนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม

2.3 นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจแก้ไขปรับปรุงเพื่อความเหมาะสมและถูกต้องของแบบสอบถาม

### 3. การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

3.1 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและความเหมาะสมของเนื้อหา ภาษา การวัดผลและประเมินผล และพิจารณาความสอดคล้องระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์โดยการหาค่าความสอดคล้อง หรือ IOC (Index Of Congruence) ซึ่งได้กำหนดค่า IOC ไว้ดังนี้

สอดคล้อง = +1

ไม่แน่ใจ = 0

ไม่สอดคล้อง = -1

และผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ได้แก่

3.1.1 นางสาวนิตยา พลหาราช รัฐศาสตรมหาบัณฑิต ตำแหน่งปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

3.1.2 รองศาสตราจารย์วิจิตรา ขอนยาง ศีษาศาสตรมหาบัณฑิต (วรรณคดีศึกษา) ตำแหน่งอาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

3.1.3 นางศิริดา บุรชาติ ศีษาศาสตรมหาบัณฑิต (การวัดและประเมินผลการศึกษา) ตำแหน่งหัวหน้าภาควิชาปฐมวัย มหาวิทยาลัยนครพนม ผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติและวัดผล

3.2 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไข โดยนำข้อที่มีค่าเฉลี่ย IOC ตั้งแต่ .66 ไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอโพธาราม จังหวัดนครพนมที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน แล้วนำผลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นเป็นรายข้อ โดยการใช่วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 99) ได้ค่าความเชื่อมั่น = .85

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนทุกด้าน ผู้ศึกษาได้ดำเนินการดังนี้

1. ขอนหนังสือจากวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและตอบแบบสอบถามจากประชาชนผู้ชำระภาษีให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม
2. ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยการขอความอนุเคราะห์ถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาใน เพื่อขอดำเนินการเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนทุกคน
3. รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปในการเก็บรวบรวมประมวลผลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยการดำเนินการดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถามและลงรหัสตามแบบการลงรหัส ( Coding form ) นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อคำถาม โดยกำหนดไว้ 5 ระดับ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 100)

ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม

ระดับมากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน
ระดับมาก	กำหนดให้	4	คะแนน
ระดับปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน
ระดับน้อย	กำหนดให้	2	คะแนน
ระดับน้อยที่สุด	กำหนดให้	1	คะแนน

2. นำแบบสอบถามที่ส่งรหัสแล้วไปประมวลผลโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยกำหนดค่าเฉลี่ยดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด.2545:100)

คะแนนเฉลี่ย	4.51 – 5.00	มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.51 – 4.50	มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.51 – 3.50	มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.51 – 2.50	มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.50	มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

### สถิติที่ใช้ในการศึกษา

ในวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำหลักสถิติมาประกอบการวิเคราะห์แบบสอบถาม ดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ได้แก่ การใช้ค่าความถี่ การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ
2. สถิติที่ใช้การวัดระดับการแสดงความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอโพธิ์สวรรค์ จังหวัดนครพนม ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอโพธิ์สวรรค์ จังหวัดนครพนม จำแนกตามหมู่บ้านที่อยู่อาศัยและประเภทของภาษีที่แตกต่างกัน ใช้สถิติที่ใช้คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวคือ  $F$ -test (One-way ANOVA) หากพบว่าโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ศึกษาจะทำการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธีของ LSD (Lest Significant Difference)
4. การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอโพธิ์สวรรค์ จังหวัดนครพนม โดยใช้สถิติ การแจกแจงความถี่ และพรรณาคความ