

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจมุ่งที่จะวิจัยถึงประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบล โลกคอง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดหนองคาย โดยใช้แบบสอบถามเป็น เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และกำหนดวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

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

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร หมายถึง ประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีบำรุงท้องที่จำนวน 717 คน ภาษี โรงเรือนและที่ดินจำนวน 70 คน ภาษีป้ายจำนวน 10 คน รวมทั้งหมด 797 คน ให้กับองค์การบริหารส่วนตำบล โลกคอง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดหนองคาย (องค์การบริหารส่วนตำบล โลกคอง ทะเบียนคุมผู้ชำระภาษี ข้อมูล ณ เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2554 : 1-10)

2. กลุ่มตัวอย่าง หมายถึง ประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบล โลกคอง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดหนองคาย โดยใช้สูตรคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane. 1973 : 727) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ  $n$  คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  คือ ขนาดของประชากร

$e$  คือ ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งในรายงานการวิจัยกำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 5 หรือ .05 โดยมีรายละเอียดดังนี้

$$n = \frac{797}{1 + 797(.05)^2}$$

$$n = 266.33$$

ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับการวิจัยครั้งนี้จากการคำนวณได้ 266.33 เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างเป็นเลขจำนวนเต็มจึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 267 คน หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ใช้วิธีสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified sampling) โดยให้มีขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามประชาชนแต่ละประเภทของผู้มีหน้าที่ชำระภาษี ให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลโคกคอน ดังแสดงในตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 สัดส่วนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการให้บริการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกคอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

ลำดับ	หมู่บ้าน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1.	บ้าน โพนพระ	114	38
2.	บ้าน โพนพระ	113	38
3.	บ้านคอนเมือง	103	35
4.	บ้านโคกคอน	158	53
5.	บ้านโคกคอน	103	34
6.	บ้านโคกคอน	105	35
7.	บ้านหนองผือ	101	34
รวม		797 คน	267 คน

หลังจากนั้นผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีสุ่มอย่างง่าย ด้วยวิธีการจับสลากโดยเขียนชื่อประชากรทั้งหมดและแยกชื่อประชากรตามหมู่บ้านลงในกล่องภาชนะแล้วจับสลากแต่ละภาชนะให้ได้จำนวนตามขนาดกลุ่มตัวอย่างของหมู่บ้าน โดยจับสลากขึ้นมาแล้วทำการบันทึกรายชื่อที่ถูกเลือก จากนั้นใส่รายชื่อที่ลงไปใ้ในภาชนะอีกครั้ง เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างทุกหน่วยมีโอกาสถูกเลือกเท่า ๆ กันหากว่าจับถูกรายชื่อเดิม จนกว่าจะได้จำนวนตัวอย่างตามที่ระบุจนครบทั้ง 7 หมู่บ้าน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

#### 1. ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อาชีพ รายได้ของผู้มีหน้าที่ชำระภาษี และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) เกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกคอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยกำหนดระดับ ทัศนคติ 5 ระดับ ดังนี้ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับการให้ข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกคอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

## 2. การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

2.1 ศึกษาจากเอกสารและรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยจากเอกสาร โดยค้นคว้าจากหนังสือ บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.2 สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดในการวิจัย

2.3 นำแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษา และได้นำกลับมาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ

2.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญให้พิจารณาความเที่ยงตรงของเนื้อหา ภาษา การวัดและการประเมินผล และความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item-Objective Congruence Index หรือ IOC) ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

2.4.1 นางภคพร หงษ์ไทย วุฒิการศึกษา รป.ม. ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน องค์การบริหารส่วนตำบลพานพร้าว อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

2.4.2 นางสาวละมัย พรหมศรี วุฒิการศึกษา ศษ.ม. ตำแหน่ง ศึกษานิเทศชำนาญการพิเศษ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานีเขต 3 เป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านสถิติ

2.4.3 นางสาวประภาพร บุญพาดเกิด วุฒิการศึกษา กศ.ม. ตำแหน่ง ครูวิทยฐานะครูชำนาญการพิเศษ โรงเรียนป่าสักวิทยา บ้านป่าสักใต้ ตำบลกอนาง อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

นำแบบสอบถามที่ผ่านผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ได้ค่า IOC เท่ากับ 1 ไปทดลองใช้ ผู้วิจัยจึงนำไปทดลองใช้ (Try-out) กับประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกคอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์อย่างง่ายระหว่างรายหัวข้อรวมทุกข้อ และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา โดยวิธีการของครอนบาค และนำแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ .96 ไปใช้

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. หนังสือรับรองและแนะนำตัวผู้วิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกคอน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ประชาชนผู้ที่มีหน้าที่ชำระภาษีตอบแบบสอบถาม
2. กำหนดให้มีผู้ช่วยผู้วิจัยเพื่อนำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างและเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้อบรมวิธีเก็บข้อมูล
3. เมื่อได้แบบสอบถามมาครบแล้วผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามปรากฏว่ามีความถูกต้องสมบูรณ์ทุกฉบับ แล้วนำไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ประมวลผลที่ได้จากแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ปรากฏว่าสมบูรณ์ทุกฉบับ
2. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วลงรหัสตามแบบการลงรหัส
3. นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อโดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เพื่ออธิบายผลการวิจัยและพิสูจน์สมมติฐาน คือ ค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) t-test และ F-test กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แบบสอบถามจะมีลักษณะเป็นแบบ มาตรการส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 26 ข้อ ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนของคำถามดังนี้ คือ

ระดับ	5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับ	4	หมายถึง	เห็นด้วย

ระดับ	3	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
ระดับ	2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
ระดับ	1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

#### 4. นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

โดยการแจกแจงความถี่ แล้วจัดระดับ โดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ของคำตอบ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) สำหรับการสังเกตการณ์ในการแปลความหมายจากค่าคะแนนเฉลี่ยสำหรับข้อคำถามมีดังนี้

4.51 – 5.00	หมายถึง	อยู่ในระดับมีทัศนคติเห็นด้วยอย่างยิ่ง
3.51 – 4.50	หมายถึง	อยู่ในระดับมีทัศนคติเห็นด้วย
2.51 – 3.50	หมายถึง	อยู่ในระดับมีทัศนคติไม่แน่ใจ
1.51 – 2.50	หมายถึง	อยู่ในระดับมีทัศนคติไม่เห็นด้วย
1.00 – 1.50	หมายถึง	อยู่ในระดับมีทัศนคติไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

#### สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป บรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างของผู้มารับบริการใช้สถิติของการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. สถิติที่ใช้ในการวัดระดับทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโลกคอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโลกคอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย กรณีอาชีพใช้ t-test และรายได้ของผู้มีหน้าที่ชำระภาษี กับหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA), F-test โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กรณีพบความแตกต่างใช้การพิสูจน์ความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีของ เชฟเฟ้ (Scheffe)
4. การวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะ โดยการจัดกลุ่มเนื้อหา สถิติที่ใช้วิธีแจกแจงตามความถี่ และการพรรณนาความ