

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ ผู้ศึกษามีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ ประกอบด้วย

1. ประชากรที่ศึกษา หมายถึง ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ รวมทั้งหมด 1,776 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์. 2554 : 35)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา หมายถึง ประชากรที่เสียภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ โดยใช้สูตรคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของยามาเน่ (Yamane. 1973 : 727) ดังนี้

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

เมื่อ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดของประชากร

c คือความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งในรายงานการวิจัยกำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 5 หรือ 0.05 โดยมีรายละเอียดดังนี้

$$n = \frac{1,776}{1 + 1,776 (0.05)^2}$$

$$n = 326.47$$

ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับการศึกษานี้ จากการคำนวณได้ 326.47 เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนเลขเต็ม จึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 327 คน หลังจากผู้ศึกษาได้ใช้วิธีสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified sampling) ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำแนกตามหมู่บ้านที่อยู่อาศัย จำนวนประชากรในการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ และกลุ่มตัวอย่าง

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	บ้านโนนสมบูรณ์	57	11
2	บ้านดอนอุดม	256	47
3	บ้านโคกงาม	135	25
4	บ้านทองสาย	180	33
5	บ้านก้นแพงเพชร	330	61
6	บ้านโนนจำปา	181	33
7	บ้านดงด้อย	185	34
8	บ้านโนนคำภู	40	7
9	บ้านโพธิ์ทอง	166	30

ตารางที่ 1 (ต่อ)

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
10	บ้านหนองซ้องคำ	21	4
11	บ้านโคกสะอาด	70	13
12	บ้านดอนแก้ว	106	20
13	บ้านทรายทอง	49	9
	รวม	1,776	327

หลักจากนั้นผู้ศึกษาใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยมีใครมาชำระภาษีก็ให้แจกแบบสอบถามให้กับผู้มาชำระภาษีได้ทันที

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1. ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม แบบปลายเปิดและปลายปิด โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างได้แก่หมู่บ้านที่อยู่อาศัย จำนวน 1 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ โดยแบ่งระดับเป็นมาตราส่วนประมาณค่า ตามวิธีการ ลิเคอร์ท (Likert' Scale) มี 5 ระดับ ดังนี้มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับการให้ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานและการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร ตำรา วารสาร คู่มือ ระเบียบ กฎหมายและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์และองค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ จำนวน 5 ด้าน แล้วนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม

2.3 นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจแก้ไขและเสนอแนะปรับปรุง เพื่อความเหมาะสม ถูกต้องของแบบสอบถาม

3. การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

3.1 นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วนำเสนอผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านประเมินความสอดคล้องและความเที่ยงตรงของแบบสอบถามโดยวิธี Index of Item-Objective Congruence (IOC) เกณฑ์การให้คะแนนมีดังนี้

ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

3.1.1 นายอนก เดชมณี วุฒิการศึกษา ศศ.ม. (รัฐศาสตร์) ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

3.1.2 นางสาวรินนา ราชชาวี วุฒิการศึกษา กศ.ม. (วัดผลการศึกษา) ตำแหน่ง ครู คศ.2 โรงเรียนบ้านห้วยลึก อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ เป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านสถิติ

3.1.3 นางนัชชา แก้วพุด วุฒิการศึกษา กศ.ม. (ภาษาไทย) ตำแหน่งครู คศ. 2 โรงเรียนบ้านห้วยเชื่อมได้ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

3.2 นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขของผู้เชี่ยวชาญ โดยเลือกข้อที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไป ทดลองใช้ (Try-out) กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ที่มารับบริการเสียภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ จำนวน 40 คน และหา

ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จากแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือกโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) โดยวิธีการของครอนบาค (Cronbach)

3.3 จัดพิมพ์ฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้เก็บข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนทุกด้าน ผู้ศึกษาจะดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. นำหนังสือจากวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ เพื่อขออนุญาตในการเก็บข้อมูลประชาชนผู้ที่มาเสียภาษีเพื่อตอบแบบสอบถาม
2. กำหนดให้มีผู้ช่วยผู้วิจัยเพื่อนำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างและเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ให้อบรมวิธีเก็บข้อมูล
3. เมื่อได้แบบสอบถามมาครบแล้วผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วนำไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาจะวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง
2. นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์แล้วลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding form)
3. นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อจากอำนาจการจำแนกรายข้อในแบบสอบถามกำหนดไว้ 5 ระดับคะแนน ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 103)

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	กำหนดให้	4	คะแนน

ระดับความพึงพอใจปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	กำหนดให้	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	กำหนดให้	1	คะแนน

นำคำตอบในตอนที่ 2 ซึ่งเป็นการดำเนินการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล มาวิเคราะห์ โดยการแจกแจงความถี่ แล้วจัดระดับ โดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ของคำตอบ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับการวิเคราะห์ในการแปลความหมายจาก ค่าคะแนนเฉลี่ยสำหรับข้อคำถามมีดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 101)

4.51 – 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
2.51 – 3.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
1.00 – 1.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ
2. การวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ จำแนกตามหมู่บ้านที่อยู่อาศัย ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F – test (One Way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. กรณีพบความแตกต่างของการเปรียบเทียบความพึงพอใจ โดยการเปรียบเทียบความแตกต่างหาค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธี LSD (Least Significant Difference)

5. การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และการอภิปราย
เชิงพรรณนา



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY