

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจมุ่งที่จะศึกษาถึงประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และกำหนดวิธีดำเนินการศึกษาดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ศึกษา หมายถึง ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่จำนวน 1,631 คน ภาษีโรงเรือนและที่ดินจำนวน 87 คน ภาษีป้ายจำนวน 25 คน รวมทั้งหมด 1,743 คน ให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
2. กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา หมายถึง ประชากรที่เสียภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยใช้สูตรคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของยามาเน่ (Yamane. 1973 : 727) ดังนี้

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

เมื่อ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดของประชากร

e คือความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งในรายงานการศึกษากำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 5 หรือ 0.05 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

$$n = \frac{1,743}{1 + 1,743 (0.05)^2}$$

$$n = 325.79$$

ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับการศึกษารั้งนี้จากการคำนวณได้ 325.79 เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างเป็นเลขจำนวนเต็มจึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 326 คน หลังจากนั้นผู้ศึกษาได้ใช้วิธีสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยให้มีขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามประชากรที่ศึกษาแต่ละประเภทของผู้ชำระภาษี ให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ ดังแสดงในตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ประเภทผู้ชำระภาษี จำนวนประชากรในการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ และกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับ	ประเภทผู้ชำระภาษี	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1.	ภาษีบำรุงท้องที่	1,631 คน	305 คน
2.	ภาษีโรงเรือนและที่ดิน	87 คน	16 คน
3.	ภาษีป้าย	25 คน	5 คน
รวม		1,743 คน	326 คน

หลังจากนั้นผู้ศึกษาใช้วิธีสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยมีโครมาชำระภาษีก็ให้แจกแบบสอบถามให้กับผู้มาชำระภาษีได้ทันที

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1. ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถาม ซึ่งผู้ศึกษาสร้างขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อาชีพ และรายได้ของผู้ชำระภาษี จำนวน 2 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้าน

การให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยกำหนดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ดังนี้ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับการให้ข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย

2. การสร้างเครื่องมือในการศึกษา

ในการศึกษารั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ศึกษาจากเอกสารและรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องศึกษาจากเอกสาร (Document Research) โดยค้นคว้าจากหนังสือ บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดในการศึกษา
3. นำแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาและได้นำกลับมาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญให้พิจารณาความเที่ยงตรงของเนื้อหา ภาษา การวัดและการประเมินผล และความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence หรือ IOC) ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่
 - 4.1 นายอเนก เดชมณี วุฒิการศึกษา ศศ.ม. (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล โนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา
 - 4.2 นางสาวรินนา ราชชาวี วุฒิการศึกษา กศ.ม. ตำแหน่ง ครู คศ. 2 โรงเรียนบ้านห้วยลึก อำเภอสรีวิไล จังหวัดหนองคาย เป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านสถิติ
 - 4.3 นางนัชชา แก้วพุด วุฒิการศึกษา กศ.ม. ตำแหน่ง ครู คศ. 2 โรงเรียนบ้านห้วยเขมได้ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขของผู้เชี่ยวชาญ โดยหาค่า IOC ปรากฏว่าได้ค่า IOC เท่ากับ 1 ทุกข้อ ผู้ศึกษาจึงนำไปทดลองใช้ (Try-out) กับประชาชนที่มารับบริการเสียภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน และหาค่าความ

เชื่อมั่น (Reliability) จากแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือก โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) โดยวิธีการของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ทั้งฉบับ 0.96 จึงนำไปใช้จริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. หนังสือรับรองและแนะนำตัวผู้ศึกษาจากวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงประชาชนผู้ชำระภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล โนนสมบูรณ์ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ประชาชนผู้ชำระภาษีตอบแบบสอบถาม

2. กำหนดให้มีผู้ช่วยผู้ศึกษาเพื่อนำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างและเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้ศึกษาได้อบรมวิธีเก็บข้อมูล

3. เมื่อได้แบบสอบถามมาครบแล้วผู้ศึกษาได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามปรากฏว่ามีความถูกต้องสมบูรณ์ทุกฉบับ แล้วนำไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ประมวลผลที่ได้จากแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ ปรากฏว่าสมบูรณ์ทุกฉบับ

2. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding form)

3. นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อโดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เพื่ออธิบายผลการศึกษาและพิสูจน์สมมติฐาน คือ ค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) *t*-test และ *F*-test กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แบบสอบถามจะมีลักษณะเป็นแบบ มาตรส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 26 ข้อ ผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนของคำถามดังนี้ คือ

พึงพอใจมากที่สุด	ให้คะแนน	5	คะแนน
พึงพอใจมาก	ให้คะแนน	4	คะแนน

พึงพอใจปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
พึงพอใจน้อย	ให้คะแนน	2	คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1	คะแนน

4. นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยการแจกแจงความถี่ แล้วจัดระดับ โดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ยของคำตอบ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับการใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายจากค่าคะแนนเฉลี่ยสำหรับข้อคำถามมีดังนี้

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

สถิติที่ใช้ในการศึกษา

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป บรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างของผู้มารับบริการใช้สถิติของการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ
2. สถิติที่ใช้ในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมืองกาฬ จังหวัดหนองคาย ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมืองกาฬ จังหวัดหนองคาย ด้านอาชีพ และรายได้ของผู้ชำระภาษี ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กรณีพบความแตกต่างใช้การพิสูจน์ความแตกต่างรายคู่โดยวิธีของ เชฟเฟ่ (Scheffe)
4. การวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะ สถิติที่ใช้วิธีแจกแจงตามความถี่ และการพรรณนาความ