

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษา ได้กำหนดวิธีดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างและการตรวจสอบเครื่องมือ
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร หมายถึง ประชาชนผู้ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย จำนวน 1,280 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ซึ่งเป็นผู้ที่สมหน้าที่ต้องชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 305 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณตามสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่

สูตร
$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

e คือ สัดส่วนความคลาดเคลื่อน (.05)

N คือ จำนวนประชากรทั้งหมด

แทนค่า

$$n = \frac{1,280}{1 + (1,280)(0.05)^2}$$

$$n = \frac{1,280}{1 + (1,280)(0.0025)}$$

$$n = \frac{1,280}{1 + 3.20}$$

$$n = \frac{1,280}{4.20}$$

$$n = 304.67$$

ได้กลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 305 คน

จากนั้นการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้ชำระภาษีแต่ละประเภท ผู้ศึกษาได้ทำการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามประเภทของภาษีที่ประชาชน ชำระแล้วคำนวณหาตามสัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง (Proportional stratified random sampling) ในแต่ละประเภทโดยใช้สูตร ดังนี้

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

โดย n_i คือ กลุ่มตัวอย่างในแต่ละประเภท

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N_i คือ จำนวนประชาชนผู้ชำระภาษีแต่ละประเภท

N คือ จำนวนประชาชนผู้ชำระภาษีทั้งหมด

แทนค่าจากสูตร ตัวอย่างเช่น จำนวนสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ชำระภาษีบำรุงท้องที่

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

$$\begin{aligned} ni &= \frac{305 \times 1,128}{1,280} \\ &= 269 \text{ คน} \end{aligned}$$

สัดส่วนกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ชำระภาษีบำรุงท้องที่ เท่ากับ 269 คน ผลการ คำนวณสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ชำระภาษีแต่ละประเภท แสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประเภทภาษี	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ภาษีโรงเรือนและที่ดิน	86	20
ภาษีบำรุงท้องที่	1,128	269
ภาษีป้าย	66	16
รวม	1,280	305

ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย 2553 : 1

หลังจากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการนำสลากลำดับที่ของประชาชนผู้ชำระภาษีแต่ละประเภทใส่กล่องแล้วหยิบขึ้นที่ละใบและจดบันทึกไว้ แล้วนำสลากลงในกล่องอีกเพื่อให้ทุกคนมีโอกาสถูกเลือกเท่ากัน แล้วจึงหยิบขึ้นใหม่ที่ละใบ จนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างทุกประเภท

การสร้างและการตรวจสอบเครื่องมือ

1. การสร้างเครื่องมือ

การศึกษานี้ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาทำขึ้น โดยศึกษาจากเอกสาร ตำรา หรือผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่มีลักษณะเดียวกันหรือใกล้เคียงกันและกรอบแนวคิดเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาและขอบเขตการศึกษา ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดมหาสารคาม เป็นแบบสอบถามรายการ (Check Lists) จำนวน 1 ข้อ ได้แก่ ประเภทภาษีที่มาใช้บริการ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลในการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอลำปาง จังหวัดมหาสารคาม เป็นแบบสอบถามแบบของลิเคิร์ต มี 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด เพื่อใช้ในการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอลำปาง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 30 ข้อแบ่งออกเป็น 3 ด้าน

1. ด้านกระบวนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านสถานที่ให้บริการ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอลำปาง จังหวัดมหาสารคาม

2. การตรวจสอบเครื่องมือ

2.1 นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระและผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบแก้ไขและเสนอแนะ ปรับปรุงเพื่อความเหมาะสม ถูกต้องของแบบสอบถาม

2.2 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบ เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Congruence) ระหว่างข้อคำถามกับนิยามประเด็นที่สอบถาม ผู้ทรงคุณวุฒิประกอบด้วย

2.2.1 นายสุปรีดา เสนามาตย์ วุฒิการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตำแหน่ง รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคูน้อย อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นผู้ทรงคุณวุฒิด้านโครงสร้างและเนื้อหา

2.2.2 นายวิเชียร อัมระภา วุฒิการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตำแหน่ง นิติกร องค์การบริหารส่วนตำบลนาข่า อำเภอลำปาง จังหวัดมหาสารคาม เป็นผู้ทรงคุณวุฒิด้านภาษาการวิจัย

2.2.3 นางปาริฉัตร อินทร์ไชย วุฒิศึกษา (คอมพิวเตอรืศึกษา)

ตำแหน่ง ครูชำนาญการ โรงเรียนชุมชนบ้านหนองทุ่ม อำเภอวาปีปทุม

จังหวัดมหาสารคาม เป็นผู้ทรงคุณวุฒิด้านสถิติและการวัดผลและประเมินผลการศึกษา

ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง 0.67-1.00 (ดังแสดงในภาคผนวก ข)

2.3 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจแก้ไขของผู้ทรงคุณวุฒิไปปรับปรุง

แก้ไข แล้วนำเสนอคณะกรรมการควบคุมการศึกษา คั่นคว้าอิสระ ตรวจสอบพิจารณาอีกครั้งแล้ว

นำไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนผู้ชำระภาษีที่มีไขกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่องค์การ

บริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 30 คน เพื่อหาค่า

ความเชื่อมั่น (Reliability) โดยผู้ศึกษาเป็นผู้แจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมเองโดยการหา

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) และค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ได้ค่าอำนาจจำแนก

0.31 - 0.81 ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 0.94 (ดังแสดงในภาคผนวก ค)

2.4 นำแบบสอบถามที่ได้รับแก้ไขจากการแนะนำของคณะกรรมการควบคุม

การคั่นคว้าอิสระ แล้วมาพิมพ์ปรับปรุงเป็นแบบสอบถามขึ้นใหม่

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาขอหนังสือแนะนำตัวจากวิทยาลัยกฎหมายและการ

ปกครองมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้ศึกษาทำหนังสือถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย เพื่อขอความร่วมมือและประสานงานในการเก็บรวบรวมข้อมูล ก่อนที่ผู้ศึกษาจะเดินทางไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

2. ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้ศึกษาเดินทางไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ใช้แบบสอบถามจำนวน 305 ฉบับ ตามหมู่บ้านที่มีประชากรกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย

การจัดกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้ศึกษาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นจึงนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องโปรแกรมคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป

2. วิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ความถี่ และร้อยละเพื่ออธิบาย

3. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม โดยกำหนดให้คะแนนแบบสอบถามตามเกณฑ์ คะแนน 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด. 2553 : 121)

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	ให้ 5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	ให้ 4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	ให้ 2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน

4. นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อแปลความหมายของคะแนน โดยกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยของกลุ่ม ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2553 : 121)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	หมายถึง ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	หมายถึง ระดับความพึงพอใจ	มาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	หมายถึง ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	หมายถึง ระดับความพึงพอใจ	น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	หมายถึง ระดับความพึงพอใจ	น้อยที่สุด

5. การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้การแจกแจงความถี่ แล้วนำเสนอด้วยการพรรณนาความ

สถิติที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และร้อยละ

2. การวัดระดับความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3 การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจประเภทภาษีที่ประชาชนมาใช้บริการ ใช้การวิเคราะห์โดยสถิติ F- test เพื่อทดสอบความแปรปรวนหาก

พบว่ามีความสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe's Post hoc Comparison)

4. การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่และใช้การพรรณนาความประกอบ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY