

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจมุ่งที่จะวิจัยถึงความพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และกำหนดวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

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

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย จำนวน 1,483 คน (อบต.ยางน้อย. 2552 : 14)

ตารางที่ 1 จำนวนผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล ยางน้อย อำเภอ จังหวัด  
มหาสารคาม (องค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย. 2552 : 28)

ลำดับที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากรที่มารับบริการเสียภาษีใน เขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย
1	หมู่ที่ 1 บ้านยางน้อย	188
2	หมู่ที่ 2 บ้านยางน้อย	138
3	หมู่ที่ 3 บ้านยางใหญ่	83
4	หมู่ที่ 4 บ้านยางเหนือ	145
5	หมู่ที่ 5 บ้านยางใหญ่	155
6	หมู่ที่ 6 บ้านผักหนอก	97
7	หมู่ที่ 7 บ้านโนนนกหอ	143
8	หมู่ที่ 8 บ้านคอนสุริเยศ	72
9	หมู่ที่ 9 บ้านบ้านโนนสุวรรณ	60
10	หมู่ที่ 10 บ้านป่าเป้า	98
11	หมู่ที่ 11 บ้านผักหนอก	104
12	หมู่ที่ 12 บ้านหัวช้าง	93
13	หมู่ที่ 13 บ้านผักหนอก	55
14	หมู่ที่ 14 บ้านยางน้อย	152
	รวม	1,483

ที่มา (องค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย. 2552 : 26)

## 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วน  
ตำบลยางน้อย ผู้วิจัยได้หาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดของกลุ่ม  
ตัวอย่างของ ยามาเน่ (Yamane. 1973 : 727) ดังนี้

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

เมื่อ  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง  
 $N$  = จำนวนประชากร  
 $E$  = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น กำหนดที่ร้อยละ .05

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าในสูตร} \quad n &= \frac{1,483}{1+1,483(0.05)^2} \\ &= 315.53 \end{aligned}$$

เพื่อให้ได้จำนวนเต็มจึงเพิ่มกลุ่มตัวอย่างเป็น 316 คน และใช้วิธีสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) คือการให้ผู้เสียภาษีทุกหมู่บ้านเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีกำหนดสัดส่วน จากนั้นได้ใช้วิธีสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple random sampling) ซึ่งผู้วิจัยนำรายชื่อผู้เสียภาษีของแต่ละหมู่บ้านทุกคนลงในกล่องโดยทำเป็นสลากแยกกล่องตามหมู่บ้าน แล้วหยิบรายชื่อทีละรายชื่อจากแต่ละกล่อง ได้รายชื่อใดฉบับที่ใดไว้แล้วนำลงในกล่องอีกเพื่อให้ทุกรายชื่อมีโอกาสถูกเลือกเท่า ๆ กัน กรณีจับได้รายชื่อซ้ำจะจับใหม่ ดำเนินการลักษณะนี้ทุกหมู่บ้าน จนได้รายชื่อครบ 316 คน

ตารางที่ 2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย  
อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม (องค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย. 2552  
: 30)

ลำดับที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	หมู่ที่ 1 บ้านยางน้อย	188	40
2	หมู่ที่ 2 บ้านยางน้อย	138	29
3	หมู่ที่ 3 บ้านยางใหญ่	83	18
4	หมู่ที่ 4 บ้านยางใหญ่	145	31
5	หมู่ที่ 5 บ้านยางใหญ่	127	27
6	หมู่ที่ 6 บ้านผักหนอก	97	21
7	หมู่ที่ 7 บ้านโนนนกหอ	107	23
8	หมู่ที่ 8 บ้านคอนสุริเยศ	72	15
9	หมู่ที่ 9 บ้านโนนสุวรรณ	60	13
10	หมู่ที่ 10 บ้านป่าเป้า	75	16
11	หมู่ที่ 11 บ้านผักหนอก	92	19
12	หมู่ที่ 12 บ้านหัวช้าง	93	20
13	หมู่ที่ 13 บ้านผักหนอก	55	12
14	หมู่ที่ 14 บ้านยางน้อย	151	32
รวม		1,483	316

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

#### 1. ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามแบ่ง  
ออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นคุณลักษณะทั่วไปของผู้เสียภาษี ได้แก่ อาชีพ และประเภทของ  
ภาษีที่ชำระ จำนวน 2 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยกำหนดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ดังนี้ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด มีจำนวน 26 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม มีจำนวน 5 ข้อ

## 2. วิธีสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย ดังนี้

2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อบริการ

2.2 กำหนดขอบเขตของคำถามและเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย นำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม และดำเนินการสร้างแบบสอบถาม

2.3 นำแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบแก้ไข เสนอแนะ ปรับปรุงเพื่อความเหมาะสม ความถูกต้องของแบบสอบถาม

2.4 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงตามข้อ 2.2.3 เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจและเสนอแนะแต่ละข้อ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องด้วย (Item Objective Congruence Index หรือ IOC) ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

2.4.1 อาจารย์วินัย แสงกล้า วุฒิการศึกษา ศศ.ม. (ภาษาไทยวรรณคดีไทย) ตำแหน่ง อาจารย์วิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

2.4.2 รศ.ประภัสสร ปรีเอี่ยม วุฒิการศึกษา กศ.ม. การศึกษาพิเศษ (เน้นสาขาเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดผลและประเมินผล

2.4.3 นายธีรศักดิ์ แก่นสา วุฒิการศึกษาปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตำแหน่ง ห้องถิ่นอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

## สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟาตามวิธีของคอนบราค
2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป บรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างของผู้มารับบริการ ใช้สถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
3. สถิติที่ใช้ในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
4. สถิติที่ใช้ทดสอบการเปรียบเทียบ ได้แก่การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กรณีพบความแตกต่างจะใช้การพิสูจน์รายคู่โดยวิธี LSD. (Leas Significant Different)สถิติที่ใช้ทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่าง ระดับการศึกษา อาชีพ และสถานภาพของผู้เสียภาษี ได้แก่ F-test การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One way ANOVA) โดยการกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กรณีพบความแตกต่างใช้การพิสูจน์ความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe)
5. การวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะ จะใช้วิธีการแจกแจงตามความถี่ และการพรรณนาความ