

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการมุ่งที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม เป็นการศึกษาเชิงปริมาณผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการดำเนินการศึกษาไว้ตามลำดับดังนี้

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

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ หมายถึง ประชาชนผู้ชำระภาษีและที่ได้มารับบริการจัดเก็บภาษีในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 1,666 คน ( องค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ, 2552 : 7)

ตารางที่ 1 จำนวนประชาชนที่มารับบริการจัดเก็บภาษีในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล  
เม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

(หน่วย : คน)

ลำดับ ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชาชนที่มารับบริการจัดเก็บภาษี ในเขต พื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ
1	หมู่ที่ 1 บ้านเม็กดำ	68
2	หมู่ที่ 2 บ้านแก่นท้าว	109
3	หมู่ที่ 3 บ้านเหล่า	78
4	หมู่ที่ 4 บ้านหารฮี	59
5	หมู่ที่ 5 บ้านตาลอก	92
6	หมู่ที่ 6 บ้านพยอม	69
7	หมู่ที่ 7 บ้านตาลอก	89
8	หมู่ที่ 8 บ้านดอนไผ่งาม	63
9	หมู่ที่ 9 บ้านหนองดินสอ	39
10	หมู่ที่ 10 บ้านหนองไผ่	67
11	หมู่ที่ 11 บ้านสำโรง	213
12	หมู่ที่ 12 บ้านโคกจันทร์หอม	116
13	หมู่ที่ 13 มะเห็บ	117
14	หมู่ที่ 14 บ้านเหล่าจิว	51
15	หมู่ที่ 15 บ้านนาเจริญ	47
16	หมู่ที่ 16 บ้านดงหนองไผ่	57
17	หมู่ที่ 17 บ้านเม็กน้อย	79
18	หมู่ที่ 18 บ้านดอนแคน	43
19	หมู่ที่ 19 บ้านโนนสำราญ	59
20	หมู่ที่ 20 บ้านดงควน	43
21	หมู่ที่ 21 บ้านน้อยพัฒนา	45
22	หมู่ที่ 22 บ้านเหล่าหนองขาม	63
	รวม	1,666

2. กลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากร โดยการหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตรของยามานะ (Yamane. 1973 : 727) ดังนี้

จากสูตร

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

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

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{1,666}{1 + (1,666)(.05^2)}$$

$$= \frac{1,666}{1 + (1,666 \times .0025)}$$

$$= \frac{1,666}{1 + 4.165}$$

$$= \frac{1,666}{5.165}$$

$$= 322.6$$

คำนวณได้ขนาดตัวอย่าง 322.86 เพื่อให้ขนาดตัวอย่างมีความสมบูรณ์มากขึ้นจึงเพิ่มเป็น 323 คน และสุ่มโดยวิธีสุ่มอย่างง่าย(Simple Random Sampling) ด้วยวิธีจับสลากคือ ทำสลากพร้อมเขียนรายชื่อใส่กล่องแล้วจับสลากขึ้นมาทีละใบและบันทึกชื่อไว้แล้วใส่กลับลงไปในกล่องอีก เพื่อให้ทุกคนมีโอกาสถูกเลือกเท่ากันและดำเนินการจนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

(หน่วย : คน)

ลำดับ ที่	ชื่อกลุ่มหมู่บ้าน	ประชากร	กลุ่ม ตัวอย่าง
1.	กลุ่มหมู่บ้านเม็กดำ (หมู่ที่ 1,5,7,8 และหมู่ที่ 20)	355	69
2.	กลุ่มหมู่บ้านแก่นท้าว (หมู่ที่ 2,9,15และหมู่ที่ 21)	240	47
3.	กลุ่มหมู่บ้านเหล่า(หมู่ที่ 3,4,13,14,15,18,19และหมู่ที่ 22 )	470	91
4.	กลุ่มหมู่บ้านพยอม( หมู่ที่ 6,10,11,12,16และหมู่ที่ 17 )	601	116
		1,666	323

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ปลายปิดและปลายเปิด แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยกลุ่มหมู่บ้าน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยกำหนดระดับ ความพึงพอใจ 5 ระดับ ของความพอใจเป็นมาตราส่วนประมาณค่าตามวิธีการของลิเคอร์ท (R.A.Likert) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ 1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 2) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา 3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

## 2. การสร้างและการหาประสิทธิภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

### 2.1 การสร้างเครื่องมือในการศึกษา

การสร้างแบบสอบถามเพื่อการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตาม  
ขั้นตอนดังนี้

2.1.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของ  
ผู้ข้าราชการต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอ  
พยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

2.1.2 กำหนดขอบเขตของคำถามและเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา  
นำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม โดยปรับปรุงจากแบบสอบถามของขวัณจิรา วงศ์  
นวลตา (ขวัณจิรา วงศ์นวลตา 2551 : ภาคผนวก ก)

### 2.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

2.2.1 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อ  
ตรวจสอบความครอบคลุม ความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความถูกต้อง  
ความเที่ยงตรง เชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ความถูกต้องของรูปแบบแบบสอบถาม  
(Format) และการใช้ภาษา (Wording) เพื่อให้ถูกต้องตามหลักวิชาและเพื่อความสมบูรณ์ของ  
แบบสอบถามผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

1) นายโกพิสดี สมสาร ตำแหน่งรองปลัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม  
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม วุฒิการศึกษา ร.ป.ม. มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นผู้เชี่ยวชาญ  
ด้านเนื้อหา

2) นายศรายุช เขาว์ชาญ ตำแหน่งผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านหนอง  
แดงสมมิตร อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม วุฒิการศึกษา ค.ม. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม  
( สาขาวิจัยและประเมินผลการศึกษา ) เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ การวัดและประเมินผล

3) นายประยูร จันทะมาตย์ ตำแหน่งผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านหารฮี  
ตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม วุฒิการศึกษา ค.ม. มหาวิทยาลัย  
มหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

2.2.2 ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อ  
ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาเพื่อให้ถูกต้องตามหลักวิชาการและเพื่อความสมบูรณ์ของ  
แบบสอบถาม โดยพิจารณาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของ

การวิจัย โดยวิธีการ IOC (Index of Item – Objective Congruence) นั้นปรากฏว่า ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 1 ทุกข้อ

2.2.3 ตรวจสอบคุณภาพด้วยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนผู้มารับบริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน แล้วนำแบบสอบถามหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความ เชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 แล้วจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับจริง เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนทุกด้าน ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้ศึกษาขอหนังสือรับรองและแนะนำตัวผู้ศึกษาจากวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้ที่มารับบริการจัดเก็บภาษีตอบแบบสอบถาม
2. ผู้ศึกษาจะดำเนินการแจกแบบสอบถามและเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง โดยแต่งตั้งผู้ช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 3 คน พร้อมตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามให้ได้ครบถ้วนกลุ่มตัวอย่าง ตรวจสอบข้อมูลที่สมบูรณ์และนำมาประมวลผลต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง
2. นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์แล้วลงรหัสตามแบบการลงรหัส

(Coding Form)

3. นำแบบสอบถามที่ลงรหัสให้คะแนนแต่ละข้อจากอำนาจการจำแนกราย  
ข้อในแบบสอบถามกำหนดไว้ 5 ระดับ คะแนน (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103) ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน
พึงพอใจมาก	กำหนดให้	4	คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน
พึงพอใจน้อย	กำหนดให้	2	คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	กำหนดให้	1	คะแนน

4. นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่อง  
คอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป พร้อมทั้งกำหนดเกณฑ์การให้ความหมาย  
ค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103) ดังนี้

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

ในการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ข้าราชการต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพิบูลย์รักษ์ จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้นำ  
สถิติมาใช้ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลฐานทั่วไป บรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างของผู้มารับ  
บริการใช้สถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. การวัดระดับความพึงพอใจของผู้ข้าราชการต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพิบูลย์รักษ์ จังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ ค่าเฉลี่ย  
(Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. สถิติที่ใช้ทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่าง กลุ่มหมู่บ้าน คือ F-test (One  
way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กรณีพบความแตกต่างใช้การพิสูจน์  
ความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีของ เชฟเฟ้ (Scheffe)

4. การวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะ จะใช้วิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) และพรรณนาความ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY