

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระ เรื่องความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 จังหวัดเชียงใหม่ มีรายละเอียดเกี่ยวกับระบบวิธีการศึกษาดังนี้

#### ขอบเขตการศึกษา

##### ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้จะทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านบริการ ด้านสถานที่ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนที่ให้บริการ และด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้เสียภาษีเคยใช้

##### ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ คือ จำนวนผู้เสียภาษีที่มาใช้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 จังหวัดเชียงใหม่ โดยประชากร ได้มาจากจำนวนแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ได้แก่ ภ.ง.ด.90 ภ.ง.ด. 91 แบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล ได้แก่ ภ.ง.ด. 50 ภ.ง.ด. 55 แบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม ได้แก่ ภพ. 30 แบบแสดงรายการภาษีธุรกิจเฉพาะ ได้แก่ ภช.40 และอากรแสตมป์ ได้แก่ อ.ส. 4 และ อ.ส.10 และจำนวนผู้มาใช้บริการในด้านอื่นๆ ได้แก่ การขอลดทะเบียนภาษี แจ้งการเปลี่ยนแปลงทะเบียนภาษี ขอมิเลขบัตรประจำตัวผู้เสียภาษี และขอคืนเงินภาษีอากร ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 จังหวัดเชียงใหม่ ในปีงบประมาณ 2547

จากจำนวนประชากรทั้งสิ้น 1,547,227 ราย (ฝ่ายวางแผนและประเมินผลการจัดเก็บภาษีสำนักงานสรรพากรภาค 8, 2547) นำมาหาขนาดตัวอย่าง จากการเปิดตารางขนาดตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะได้จำนวนตัวอย่าง 322 ราย (นราศรี ไววนิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี, 2538) โดยจะทำการออกแบบสอบถามและใช้วิธีสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) จัดเก็บตามสะดวก ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 จังหวัดเชียงใหม่

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษานี้ได้ทำการเก็บข้อมูลจาก 2 แหล่ง คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้แก่ข้อมูลที่เก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 จังหวัดเชียงใหม่
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากแหล่งข้อมูลต่างๆ คือเอกสารทางวิชาการ ของกรมสรรพากรและข้อมูลอื่นๆ ได้แก่ จดสาร ตำราทางวิชาการ และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การศึกษานี้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้เป็นเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย สำหรับการวัดระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 จังหวัดเชียงใหม่ ใช้มาตราวัดของลิเคิร์ทสเกล (Likert Scale) (คุณชาติ เวชสาร, 2546: 122-124) โดยคำถามที่ใช้รวบรวมข้อมูลเป็นแบบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยแต่ละระดับกำหนดเกณฑ์ให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

นอกจากนี้ได้กำหนดช่วงค่าเฉลี่ยเพื่อการวิเคราะห์ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ  
ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.50 – 5.00	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.50 – 4.49	มีความพึงพอใจในระดับมาก
2.50 – 3.49	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
1.00 – 1.49	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

#### ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

ระยะเวลาทำการศึกษาดังแต่เดือน มิถุนายน ถึง เดือน พฤศจิกายน 2548 และระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ตั้งแต่เดือน สิงหาคม ถึง กันยายน 2548

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved