

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัษคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล ตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัษเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาถึงคุณภาพในด้าน การบริหารงานจัดเก็บภาษี จำนวน 3 ด้าน ซึ่งเป็นการวิจัษเชิงสำรวจ (Survey Research) มีรายละเอียด และวิธีดำเนินการวิจัษ ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัษ
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัษครั้งนี้ มีดังนี้

##### การกำหนดประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัษได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการในการชำระภาษี โรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำนวน 955 ราย (องค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน. 2555 : 10)

##### การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัษ คือ ประชาชนที่มารับบริการในการชำระภาษี โรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เป็นการเลือกตัวอย่างที่ผู้วิจัษมิได้กำหนดไว้ล่วงหน้า จำนวน 282 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัษ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัษสร้างขึ้น โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพแบ่ง และรายได้

**ตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ตะปอน จำแนกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งสิ้น 36 ข้อ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยให้ความหมายของคะแนน ดังนี้

- |   |         |  |
|---|---------|--|
| 1 | หมายถึง | คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูงสุด    |
| 2 | หมายถึง | คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูง       |
| 3 | หมายถึง | คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง   |
| 4 | หมายถึง | คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับต่ำ       |
| 5 | หมายถึง | คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับต่ำที่สุด |

การแปลความหมายของคะแนน ผู้วิจัยแปลความหมายด้วยวิธีการใช้ค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ในการแปลผล 5 ระดับ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 103)

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 – 1.49	เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับต่ำที่สุด
1.50 – 2.49	เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับต่ำ
2.50 – 3.49	เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
3.50 – 4.49	เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูง
4.50 – 5.00	เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูงที่สุด

#### การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยมีขั้นตอน ดังนี้

- ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับการคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดคำนิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปร
- สร้างรายการข้อคำถามให้สอดคล้องกับคำนิยามศัพท์เฉพาะ โดยเฉพาะตัวแปรที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลให้ครอบคลุมกับสิ่งที่ต้องการประเมิน
- นำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอประธานและกรรมการที่ปรึกษาภาคินพนธ์ เพื่อขอคำแนะนำเพิ่มเติม

4. นำแบบสอบถามที่ได้หาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 99) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .91

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเชื่อมั่นแล้วไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดเพื่อนำผลมาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัยต่อไป

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทำการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 282 คน และตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ได้รับแบบสอบถามคืนครบ 282 คิดเป็น 100%

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยหาค่าต่าง ๆ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำมาเสนอในรูปแบบของตารางและความเรียง
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน ด้วยการคำนวณค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในแต่ละด้าน
3. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศชายและเพศหญิง โดยใช้สถิติแบบ t-test
4. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างช่วงอายุไม่เกิน 30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป โดยใช้สถิติแบบ One - Way ANOVA เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี S-method ของ Scheffe'
5. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาประถมศึกษา มัธยมศึกษาหรือปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา และปริญญาตรีขึ้นไป ใช้สถิติแบบ One - Way ANOVA เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี S-method ของ Scheffe'
6. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอาชีพเกษตรกร ค้าขาย หรืออาชีพส่วนตัวรับราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ รับจ้างทั่วไป และอาชีพอื่น โดยใช้สถิติแบบ One - Way ANOVA เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี S-method ของ Scheffe'

5. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรายได้ที่มีต่ำกว่า 5,000 บาท 5,000-10,000 บาท 10,001-15,000 บาท และมากกว่า 15,000 บาท ใช้สถิติแบบ One - Way ANOVA เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี S-method ของ Scheffe'

#### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการทางสถิติ ดังนี้

##### สถิติพื้นฐาน

1. การแจกแจงความถี่ (Frequency)
2. ค่าสถิติร้อยละ (Percentage)
3. ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
4. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

##### สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. ค่าดัชนีความสอดคล้องแบบทดสอบกับจุดประสงค์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้การหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC)
2. ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Item-Total Correlation)
3. ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา ( $\alpha$  - Coefficient)

##### สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

1. การหาค่าที (t-test)
2. การหาค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)
3. การหาค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ Scheffe'