

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการในงานจัดเก็บภาษี รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเขาสมิง รวมถึงความคิดเห็นของผู้เสียภาษี ปัญหาและอุปสรรค ในคุณภาพการจัดเก็บภาษี และรวบรวมวิเคราะห์แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาแนวโน้มการจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าเพื่อการวิจัยตามวิธีการและลำดับการนำเสนอตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

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

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้อยู่ในข่ายต้องชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน จำนวน 57 ราย ภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน 84 ราย ภาษีป้าย จำนวน 17 ราย รวมทั้งสิ้น 158 ราย

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้อยู่ในข่ายต้องชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย จำนวน 158 ราย โดยวิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan 1970 : 607) โดยการสุ่มอย่างง่าย จำนวน 113 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง จำนวน 1 ชุด โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. แบบสอบถามสำหรับผู้เสียภาษีให้แก่เทศบาลตำบลเขาสมิง แบ่งคำถามออกเป็น 2 ตอน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เสียภาษี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ประเภทภาษี โดยลักษณะของคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัด จำนวน 40 ข้อ จำแนกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ คำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน 14 ข้อ คำถามเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการ จำนวน 10 ข้อ คำถามเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 7 ข้อ คำถามเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ จำนวน 9 ข้อ ลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ของลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

การแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ผู้วิจัยได้แปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ย ในแต่ละด้าน ดังนี้

1.00 - 1.49	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด
1.50 - 2.49	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย
2.50 - 3.49	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
3.50 - 4.49	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก
4.50 - 5.00	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลแนวคิดทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวคิดในการกำหนดนิยามตัวแปร (นิยามศัพท์)

2. กำหนดประเด็น และขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

3. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์ องค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว เสนอต่อประธานกรรมการและกรรมการที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบและพิจารณาแก้ไข

5. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำให้สมบูรณ์ถูกต้อง

วิธีหาคูณภาพเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่อประธานกรรมการและกรรมการที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบและพิจารณาแก้ไขให้สมบูรณ์

2. นำแบบสอบถามที่ได้ทำการปรับปรุงตามคำแนะนำของประธานกรรมการและกรรมการที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน (รายละเอียดตามภาคผนวก) ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาความเหมาะสมของการใช้ภาษา และความสอดคล้องของข้อความแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข โดยวิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence หรือ IOC)

3. นำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจแก้ไขโดยผู้ทรงคุณวุฒิเสนอประธานกรรมการและกรรมการที่ปรึกษาภาคนิพนธ์

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ ประธานกรรมการ และกรรมการที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ นำไปทดลองใช้ (Try Out) ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเขาสมิงที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน หาค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1990 : 202-204) ซึ่งจากการหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.70

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเชื่อมั่นแล้วไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ เพื่อนำผลมาวิเคราะห์ตามความมุ่งหมายและสมมติฐานการวิจัยต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีเสนอนายกเทศมนตรีตำบลเขาสมิง เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความร่วมมือไปยังกลุ่มตัวอย่างและกำหนดส่งคืน ที่สำนักงานเทศบาลตำบลเขาสมิง และเก็บแบบสอบถามจากผู้ตอบแบบสอบถามโดยตรงอีกทางหนึ่ง

3. ผู้วิจัยรับแบบสอบถามคืนจากนายกเทศมนตรีตำบลเขาสมิง จากจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูล เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ประเภทภาษีของผู้ตอบแบบสอบถามใช้สถิติเชิงพรรณนาโดยการแจกแจงความถี่ของคำตอบ หาค่าร้อยละ (%) แล้วนำเสนอเป็นตารางประกอบความเรียง

2. วิเคราะห์ คุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ทั้ง 4 ด้าน ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ และให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ได้แก่

คะแนนที่ได้	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ	
5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	เห็นน้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

โดยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นรายข้อและรายด้าน และภาพรวมนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

ค่าเฉลี่ย	4.5 – 5	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.5 – 4.49	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.5 – 3.49	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.5 – 2.49	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1 – 1.49	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. วิเคราะห์คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ดังต่อไปนี้ เปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ ใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติที่กลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และประเภทของภาษี ใช้การวิเคราะห์โดยใช้ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะทดสอบความแตกต่างด้วยวิธี S-method ของ Scheffe'

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติพื้นฐาน

1. การแจกแจงความถี่
2. ค่าร้อยละ (%)
3. ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X})
4. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. ค่าดัชนีความสอดคล้องเชิงเนื้อหา (IOC : Index of Item : Objectives Congruence)
2. ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Item-Total Correlation)
3. ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient)

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

1. การหาค่าที (t-test)
2. การหาค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)
3. การหาค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี S-method ของ Scheffe'