

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. เกณฑ์การแปลผล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด โดยนำข้อมูลจากสถิติผู้มาเสียภาษีประจำปี พ.ศ. 2554 จำนวน 950 คน (ณ ข้อมูล: ทะเบียนคุมผู้มีหน้าที่เสียภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่)

2. กลุ่มตัวอย่าง ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด โดยนำข้อมูลจากสถิติผู้มาเสียภาษีประจำปี พ.ศ. 2554 จำนวน 950 คน (ณ ข้อมูล: ทะเบียนคุมผู้มีหน้าที่เสียภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่) โดยการเปิดตาราง เครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) เป็นจำนวน 274 ชุด กำหนดระดับค่าความเชื่อมั่น 95% ได้ทำการสุ่มตัวอย่าง แบบบังเอิญ โดยการเก็บข้อมูลจากตัวอย่างจนครบตามจำนวนที่ต้องการโดยไม่มีเกณฑ์ อาศัยความสะดวกของผู้วิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่

อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด มีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 3 ด้าน รวมเป็นข้อคำถามจำนวน 24 ข้อ ดังนี้

- 1. ด้านระบบการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ จำนวน 10 ข้อ
- 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 7 ข้อ
- 3. ด้านสภาพแวดล้อม จำนวน 7 ข้อ

โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	ให้	4	คะแนน
เห็นด้วยมาก	ให้	3	คะแนน
เห็นด้วยน้อย	ให้	2	คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้ปรับมาจาก ระวีวรรณ โกษาคม (2552) มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

- 1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะ เพื่อใช้เป็นแนวทาง ในการสร้างแบบสอบถาม
- 2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้ อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา
- 3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ดำเนินการตามต่อไปนี้

- 3.1 ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาจันทบุรี
- 3.2 นายเชิดชัย นัยมิตร ปลัดสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่

3.3 นางสาวณัฐนิชา กล้าแสง หัวหน้าสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล คลองใหญ่

เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชนที่มาติดต่อชำระภาษีที่เทศบาลท่าพริกเนินทราย จังหวัดตราด จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ (Cronbach's Alpha) ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม เท่ากับ .92 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ วิทยาเขตจันทบุรี มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อขอความอนุเคราะห์ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ประสานและเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง
3. ผู้วิจัยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถาม จำนวน 274 ชุด โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาและมีความสมบูรณ์ จำนวน 274 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 3 ส่วน ดังนี้คือ

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป
2. วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด
3. การทดสอบสมมติฐาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percent) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ลักษณะ ส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.) อธิบายลักษณะตัวแปรที่ทำการศึกษา

ส่วนที่ 3 ทดสอบสมมติฐานโดยใช้การทดสอบคะแนนที (t - test) สำหรับการทดสอบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจาก 2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) สำหรับการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่ม ขึ้นไป ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ หากพบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบหลายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least Significant Difference test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปลผล ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

จากสูตรการหาค่า อัตราภาคชั้น

$$\text{ค่าอัตราภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วงชั้น}}$$

แทนค่าอัตราภาคชั้น

$$= \frac{4 - 1}{4}$$
$$= .75$$

จากผลที่ได้ ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด เท่ากับ .75 ผู้วิจัยจึงกำหนดเกณฑ์การแปลผล ดังนี้

ค่าเฉลี่ย		ระดับความคิดเห็น	
3.26 - 4.00	เห็นด้วยมากที่สุด	หมายถึง	คุณภาพบริการดีมากที่สุด
2.51 - 3.25	เห็นด้วยมาก	หมายถึง	คุณภาพบริการดีมาก

1.76 - 2.50	เห็นด้วยน้อย	หมายถึง	คุณภาพบริการดีน้อย
1.00 - 1.75	เห็นด้วยน้อยที่สุด	หมายถึง	คุณภาพบริการดีน้อยที่สุด