บทที่ 3
ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในกรุงเทพมหานครต่อการใช้บริการแลกเช็คคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสด ณ สำนักบริหารการคลังและรายได้ กรมสรรพากร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในกรุงเทพมหานครต่อการใช้บริการแลกเช็คคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสด ณ สำนักบริหารการคลังและรายได้ กรมสรรพากร สามารถกำหนดขอบเขตการศึกษา และวิธีการศึกษาดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในกรุงเทพมหานครต่อการใช้บริการแลกเช็คคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสด ณ สำนักบริหารการคลังและรายได้ กรมสรรพากร โดยทำการศึกษาคุณภาพของการบริการที่ผู้ใช้บริการแลกเช็คคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสด ณ สำนักบริหารการคลังและรายได้ กรมสรรพากร รับรู้

ขอบเขตเนื้อหา

ศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในกรุงเทพมหานครต่อการใช้บริการแลกเช็คคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสด ณ สำนักบริหารการคลังและรายได้ กรมสรรพากร เป็นการวิจัยในเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ในการศึกษาครั้งนี้ โดยศึกษาว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังและการรับรู้ที่มีต่อการบริการที่ได้รับจริงเพื่อระบุระดับความพึงพอใจที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างบริการที่ได้รับจริงกับความคาดหวังที่มีต่อการบริการดังกล่าว โดยกำหนดกรอบการวัดความคาดหวังและการรับรู้ที่มีต่อการบริการที่ได้รับจริงไว้ 5 ด้าน ตามองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการได้แก่

1. รูปลักษณ์ (Tangibles) การปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวกทางวัตถุ เครื่องมือ บุคลากร วัตถุทางการสื่อสาร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความสามารถในการบริการ ที่ทำให้มั่นใจในบริการที่ไว้วางใจได้ และถูกต้องแน่นอน

3. การให้ความมั่นใจ (Assurance) ความรู้ และความสุภาพของเจ้าหน้าที่ และความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการถ่ายทอด ความเชื่อถือ และความเชื่อมั่น

4. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) การจัดหา ดูแล เอาใจใส่เฉพาะราย แก่ผู้เสียภาษีทุกราย

5. การตอบสนอง (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้เสียภาษีและเตรียมความพร้อมในการบริการ

ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้ที่ยื่นขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้บริการแลกเช็คคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสด ณ สำนักบริหารการคลังและรายได้ กรมสรรพากร ในปี พ.ศ. 2552 ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลช่วงการศึกษา ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในกรุงเทพมหานครต่อการใช้บริการแลกเช็คคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสด ณ สำนักบริหารการคลังและรายได้ กรมสรรพากร

ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ขนาดตัวอย่าง (sampling size) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้เสียภาษีที่ใช้บริการแลกเช็คคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสด และเนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้สูตรการประมาณค่าสัดส่วนกรณีที่ไม่ทราบขนาดของประชากร ดังนี้ (Likert อ้างถึงในกัลยา วานิชย์บัญชา, 2544, หน้า 26)

$$n = \frac{Z^2 pq}{E^2}$$

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

โดยกำหนดให้

n คือ จำนวนตัวอย่าง

Z คือ ระดับความเชื่อมั่น

p คือ สัดส่วนของประชากร

q คือ 1-p

และ E คือ ค่าความคลาดเคลื่อนของสัดส่วนที่ได้จากตัวอย่าง

โดยในการศึกษาครั้งนี้ ได้เลือกใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (Z = 1.96) สำหรับค่า p และค่า q ที่ไม่ทราบค่า เนื่องจากภาครัฐได้มีมาตรการลดหย่อนภาษีเพิ่มมากขึ้น จึงกำหนดให้ p = 0.5 และ q = 0.5 ดังนั้น pq = 0.25 และกำหนดให้เกิดความคลาดเคลื่อนของสัดส่วนที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างได้เพียงร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่าง (E = 0.05)

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(0.05)^2}$$

$$= 384.16 \text{ ตัวอย่าง}$$

ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวนประมาณ 400 ตัวอย่าง

วิธีการศึกษา

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในกรุงเทพมหานครต่อการใช้บริการแลกเช็คคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสด ณ สำนักบริหารการคลังและรายได้ กรมสรรพากร

วิธีเก็บแบบสอบถาม

ทำการเก็บแบบสอบถามจากผู้เสียภาษีหลังจากใช้บริการแลกเช็คคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสด ณ สำนักบริหารการคลังและรายได้ กรมสรรพากร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ประชาชนผู้ยื่นขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในกรุงเทพมหานครที่ใช้บริการแลกเช็คคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสด ณ สำนักบริหารการคลังและรายได้ กรมสรรพากร ในปี พ.ศ. 2552 จำนวน 400 ราย โดยเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire)

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและบริการแลกเช็คคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสดจากแหล่งต่าง ๆ ดังนี้ วารสาร หนังสือพิมพ์ บทความ รายงาน เอกสารสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ และข้อมูลจากระบบอินเทอร์เน็ต

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการใช้บริการแลกเช็คคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามถึงปัญหาการให้บริการและข้อแนะนำเพื่อปรับปรุงการให้บริการ ณ สำนักบริหารการคลังและรายได้ กรมสรรพากร

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การประมวลข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ใช้วิธีการบรรยายเชิงพรรณนา (Description) และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) อันประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย(Mean) และค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปตาราง

การวัดความพึงพอใจถึงบริการที่ได้รับจริงโดยการใช้มาตราวัด ไลเคริท์สเกล (Likert Scale) เพื่อถามถึงระดับความคิดเห็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการทั้ง 5 องค์ประกอบโดยมีคะแนนในแต่ละระดับดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
พอใจมากที่สุด	5 คะแนน
พอใจมาก	4 คะแนน
พอใจปานกลาง	3 คะแนน
พอใจน้อย	2 คะแนน
พอใจน้อยที่สุด	1 คะแนน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผลคะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ซึ่งการแปลความหมายตามเครื่องมือ Likert Scale (ชูศรี วงศ์รัตนะ,2530:85) ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
พอใจมากที่สุด	4.50-5.00
พอใจมาก	3.50-4.49
พอใจปานกลาง	2.50-3.49
พอใจน้อย	1.50-2.49
พอใจน้อยที่สุด	1.00-1.49

และค่าเฉลี่ยที่ได้จากการแปลผลในระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจ เมื่อนำมาเปรียบเทียบกันจะสามารถทำให้ทราบระดับความพึงพอใจ โดยที่ถ้าค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังมากกว่าค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริง ลูกค้าจะเกิดความไม่พึงพอใจ และถ้าค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังน้อยกว่าค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริง ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจ

ระยะเวลาการเก็บข้อมูล

เก็บตัวอย่างของผู้เสียภาษีที่มาใช้บริการแลกเช็คคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสด ณ สำนักบริหารการคลังและรายได้ กรมสรรพากร ระหว่างเดือนมีนาคม – เมษายน 2552

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved