**บทที่ 3**

**วิธีดำเนินการวิจัย**

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของเจ้าหน้ที่แผนกส่วยสาอากร แขวง  
จำปาสัก มีการดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2. เครื่องมือในการวิจัย

3. การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

5. การวิเคราะห์ข้อมูล  
 6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

**3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

**3.1.1 ประชากรที่ได้ดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ ของกรมส่วยสาอากร**

3.1.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการ และลูกจ้างที่ปฏิบัติ งานในสังกัดสำนักงานแผนกส่วยอากรในพื้นที่แขวงจำปาสัก จำนวน 360 คน (ตามข้อมูลสถิติของแผนกส่วยสาอากรแขวงจำปาสักในปี 2560)

3.1.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการและลูกจ้างและเจ้าหน้าที่ส่วยสาอากรที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานแผนกส่วยสาอากร ในพื้นที่แขวงจำปาสัก 360 คน และใช้สูตรของทาโร่ยามาเน่ (Yamane, 1973, p. 89 , อ้างถึงในยุทธ ไกยวรรณ์, 2550, น. 157) โดยการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Clustre sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 190 คน มีรายละเอียดดังนี้

*(3-1)*

โดย n = จำนวนตัวอย่างที่ต้องการ

N = จำนวนประชากรที่ใช้วิจัย

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้

แทนค่า

= 189.47

สรุปได้จำนวนตัวอย่างเท่ากับ 190 คน แสดงดังตารางที่ 3.1 ดังนี้

**ตารางที่ 3.1**

*จำนวนและร้อยละของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ข้าราชการ และลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานแผนกส่วยอากรในพื้นที่แขวงจำปาสัก*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ภาคส่วนส่วยสาอากร | ประชากร (คน) | กลุ่มตัวอย่าง (คน) | ร้อยละ |
| 1. แผนกส่วยสาอากรแขวง | 126 | 67 | 35.00 |
| 2. เมืองปากเซ | 89 | 47 | 24.72 |
| 3. เมืองชะนะสมบูน | 19 | 10 | 5.28 |
| 4. เมืองบาเจียง | 14 | 8 | 3.89 |
| 5. เมืองปากช่อง | 27 | 14 | 7.50 |
| 6. เมืองปะทุมพอน | 10 | 5 | 2.78 |
| 7. เมืองโพนทอง | 25 | 13 | 6.94 |
| 8. เมืองจำปาสัก | 10 | 5 | 2.78 |
| 9. เมืองสุขุมา | 10 | 5 | 2.78 |
| 10. เมืองมุนละปาโมก | 13 | 7 | 3.61 |
| 11. เมืองโขง | 17 | 9 | 4.72 |
| รวม | 360 | 190 | 100 |

**3.1.2 ประชากรที่ศึกษาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่**

3.1.2.1 ประชากรที่ศึกษาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึงผู้รับบริการด้านภาษีซึ่งรวม ถึงประชากรที่ดำเนินงานด้านธุรกิจ หรือ ผู้ประกอบกานด้านธุรกิจ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักธุรกิจ หรือ ผู้ประกอบกานด้านธุรกิจ ในพื้นที่แขวงจำปาสัก จำนวน 10,670 คน

(ข้อมูนจากสถิติการเดินสำรวจฐานธุรกิจของแขวงจำปาสักในปี 2560)

3.1.2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักธุรกิจ หรือ ผู้ประกอบการ  
ด้านธุรกิจ ในพื้นที่แขวงจำปาสัก จำนวน 10,670 คน และใช้สูตรของ (Yamane, 1973, p. 89 , อ้างถึงใน ยุทธ ไกยวรรณ์, 2550, น. 157) โดยการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Clustre Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 386 คน มีรายละเอียดดังนี้

*(3-2)*

โดย n = จำนวนตัวอย่างที่ต้องการ

N = จำนวนประชากรที่ใช้วิจัย

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้

แทนค่า

= 385.55

สรุปได้จำนวนตัวอย่างเท่ากับ 386 คน แสดงดังตารางที่ 3.2 ดังนี้

**ตารางที่ 3.2**

*จำนวนและร้อยละของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง นักธุรกิจ หรือ ผู้ประกอบการด้านธุรกิจในพื้นที่แขวงจำปาสัก*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ภาคส่วนส่วยสาอากร | ประชากร (คน) | กลุ่มตัวอย่าง (คน) | ร้อยละ |
| 1. แผนกส่วยสาอากรแขวง | 583 | 19 | 5 |
| 2. เมืองปากเซ | 2,424 | 89 | 23 |
| 3. เมืองชะนะสมบูน | 512 | 19 | 5 |
| 4. เมืองบาเจียง | 444 | 15 | 4 |
| 5. เมืองปากช่อง | 952 | 35 | 9 |
| 6. เมืองปะทุมพอน | 845 | 31 | 8 |
| 7. เมืองโพนทอง | 1,121 | 39 | 10 |
| 8. เมืองจำปาสัก | 811 | 31 | 8 |
| 9. เมืองสุขุมา | 944 | 35 | 9 |
| 10. เมืองมุนละปาโมก | 729 | 27 | 7 |
| 11. เมืองโขง | 1,305 | 46 | 12 |
| รวม | 10,067 | 386 | 100 |

**3.2** **เครื่องมือในการวิจัย**

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย แบบสอบถาม มีรายละเอียดดังนี้ แบบสอบถามประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีอากรของเจ้าหน้าที่แผนกส่วยสาอากรแขวงจำปาสักใช้สำหรับสอบถามแบบสอบถาม ฉบับ ก (สำหรับเจ้าหน้าส่วยสาอากร) แบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ส่วน และแบบสอบถาม ฉบับ ข (สำหรับผู้มีหน้าที่เสียภาษี ผู้ที่ดำเนินงานด้านธุรกิจ ) แบ่งเป็น 3 ส่วน

แบบสอบถาม ฉบับ ก (สำหรับเจ้าหน้าส่วยสาอากร) แบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ส่วน

ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ สังกัดฝ่าย สังกัดเมือง โดยใช้คำถามเลือกตอบ (Checklist)

ส่วนที่ 2 การจัดเก็บภาษีอากรตามยุทธศาสตร์กรมส่วยสาอากรเพื่อประเมินโดยเจ้าหน้าที่ส่วยสาอากรแขวงจำปาสัก มีจำนวน 3 ด้าน ประกอบด้วย

1. การสร้างฐานภาษีพื้นฐาน

2. ปรับโครงสร้างส่วนราชการรวมศูนย์ตามสายตั้ง (องค์กรเชิงวิทยากร)

3. พัฒนาการคุ้มครองด้วยระบบทันสมัย (ไอชีที)

ลักษณะของคำถาม จะเป็นคำถามแบบมาตรส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ท (Likert) โดยแบ่งระดับความคิดเห็น ออกเป็น 5 ระดับ คือ

ระดับการปฎิบัติ ระดับคะแนน

มากที่สุด 5

มาก 4

ปานกลาง 3

น้อย 2

น้อยที่สุด 1

วิเคราะห์โดยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Eviation) ได้กำหนดความหมายของระดับค่าเฉลี่ยใช้ตามเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.50 หมายถึง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการจัดเก็บภาษีอากรของเจ้าหน้าแผนกส่วยสาอากรแขวงจำปาสักที่มีประสิทธิภาพ เป็นคำถามปลายเปิด

แบบสอบถาม ฉบับ ข (สำหรับผู้มีหน้าที่เสียภาษี ผู้ที่ดำเนินงานด้านธุรกิจ) แบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ส่วนประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ ประเภทธุรกิจ รูปแบบการเสียภาษี สังกัดเมือง โดยใช้คำถามเลือกตอบ (Checklist)

ส่วนที่ 2 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แผนกส่วยสาอากรแขวงจำปาสักเพื่อประเมินโดยผู้มีหน้าที่เสียภาษี ผู้ที่ดำเนินงานด้านธุรกิจ ในแขวงจำปาสัก มีจำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย

1. การเข้าถึงตัวผู้เสียภาษี

2. การดำเนินงาน

3. การชำระภาษีผู้เสียภาษี

4. การอำนวยความสะดวก

5. การพัฒนาระบบบริการ

ลักษณะของคำถาม จะเป็นคำถามแบบมาตรส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของ  
ลิเคิร์ท (Likert) โดยแบ่งระดับประสิทธิภาพ ออกเป็น 5 ระดับ คือ

ระดับการปฎิบัติ ระดับคะแนน

มากที่สุด 5

มาก 4

ปานกลาง 3

น้อย 2

น้อยที่สุด 1

วิเคราะห์โดยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ได้กำหนดความหมายของระดับค่าเฉลี่ยใช้ตามเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.50 หมายถึง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการจัดเก็บภาษีอากรของเจ้าหน้าแผนกส่วยสาอากรแขวงจำปาสักที่มีประสิทธิภาพ เป็นคำถามปลายเปิด

**3.3** **การสร้างเครื่องมือในการวิจัย**

3.3.1 ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือเองโดยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามขั้นตอนที่กล่าวมาแล้ว และได้นำแบบสอบถามที่สร้างเรียบร้อยแล้วนำมาตรวจสอบ โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษา ช่วยตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรง ความครอบคลุมของเนื้อหา ความถูกต้องของการวัด ความเหมาะสมของภาษาจากนั้นผู้เขียนวิจัยนำมาแก้ไขให้มีความถูกต้องสมบูรณ์

3.3.2 นำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบ และปรับปรุงความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาความเข้าใจและการใช้ภาษาเพื่อให้ถูกต้องเหมาะสมยิ่งขึ้น

3.3.3 นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาของแบบสอบถาม จำนวน 3 ท่าน

3.3.3.1 ท่านสุพัน วิละวง ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกตรวจสอบภาษีอกรกรมส่วยสาอากร ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา ภาษา

3.3.3.2 **ผศ.ดร.กัลยา กุลสุวรรณ** ตำแหน่ง อาจารย์หลักสูตรสาขาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ การวิจัย 3.3.3.3 ผศ. ว่าที่ ร.ต.ดร.อรัญ ซุยกระเดื่อง ตำแหน่ง รองคณบดีฝ่ายวิชาการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้เชี่ยวชาญ ด้านการวิจัยและปะเมินผล

นำผลที่ได้มาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence : IOC) โดยกำหนดให้คะแนนดังนี้

+1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

-1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

แบบสอบถามที่ผ่านการประเมินความสอดคล้อง มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.67–1.00 ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับประเด็นแบบสอบถามมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.67–1.00 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของเจ้าหน้าที่แผนกส่วยสาอากรแขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวฉบับ ก ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.97 ฉบับ ข ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.98

3.3.4 นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดลอง (Try out) ใช้กับแขวงอื่นคือแขวงสะหวัน  
นะเขต จำนวน 40 คน แล้วนำค่าคะแนนที่ได้ไปคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach, 1970) โดยได้ค่าความเชื่อมั่น 0.82

**3.4** **การเก็บรวบรวมข้อมูล**

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภท คือ

3.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้แก่

3.4.1.1 การเก็บข้อมูลภาคสนาม โดยการใช้แบบสอบถาม ข้าราชการและลูกจ้างและเจ้าหน้าที่ส่วยสาอากรที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานแผนกส่วยสาอากร ในพื้นที่แขวงจำปาสัก จำนวน 190 คน

3.4.1.2 การเก็บข้อมูลภาคสนาม โดยการใช้แบบสอบถาม ผู้รับบริการด้านภาษี คือ นักธุรกิจ หรือ ผู้ประกอบการด้านธุรกิจ ในพื้นที่แขวงจำปาสัก เป็นตัวแทนธุรกิจละ 1 คน จำนวน 387 คน

3.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่การศึกษาจากตำรา เอกสาร ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง วิทยานิพนธ์ สิ่งพิมพ์อิเล็คทรอนิคส์

**3.5** **การวิเคราะห์ข้อมูล**

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้เขียนได้เก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยการนำคะแนนที่ได้จากการทดสอบ มาวิเคราะห์ทางสถิติ ดังนี้

3.5.1 การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติค่าร้อยละ (Percentage)

3.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่แขวงจำปาสัก โดยใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.3 การวิเคราะห์ข้อมูลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ และการทำงานของเจ้าหน้าที่แผนกส่วยสาอากรแขวงจำปาสักโดยใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรตามยุทธศาสตร์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่แขวงจำปาสัก วิเคราะห์โดย การทดสอบค่าที (T-test) และ การทดสอบค่าเอฟ (F-test) เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของ LSD

**3.****6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล**

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้เขียนได้เก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยการนำคะแนนที่ได้จากการทดสอบ มาวิเคราะห์ทางสถิติ ดังนี้

3.6.1 การหาค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สูตรดังนี้ (วีรวรรณ ชินะตระกูล, 2542, น. 108)

P =  × 100 *(3-3)*

เมื่อ P แทน ร้อยละ

f แทน ความถี่ของข้อมูลแต่ละประเภท

n แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

3.6.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตร ดังนี้ (สุรวาท ทองบุ, 2550, น. 133)

 =  *(3-4)*

เมื่อ แทน ค่าเฉลี่ย

 แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน จำนวนประชากร

3.6.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จากสูตร (บุญชม ศรีสะอาด, 2545,

น. 106-108)

S.D. =  *(3-5)*

เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

x แทน คะแนนแต่ละตัว

n แทน จำนวนประชากร

แทน ค่าเฉลี่ย

3.6.4 ความแปรปรวนของประชากรเท่ากัน การทดสอบที (t-test) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2536, น. 84-85)

3.6.4.1 กรณีที่มีความแปรปรวนของประชากรเท่ากัน ใช้สูตร

t = , *df* = *(3-6)*

เมื่อ t แทน ค่าการแจกแจงของที (t-Distribution)

แทน ค่าเฉลี่ยของข้อมูลในกลุ่มตัวอย่างที่ 1

แทน ค่าเฉลี่ยของข้อมูลในกลุ่มตัวอย่างที่ 2

แทน ตามแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

แทน ตามแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

3.6.4.2 กรณีที่มีความแปรปรวนของประชากรไม่เท่ากัน ใช้สูตร

t = ,*df* = *(3-7)*

เมื่อ t แทน ค่าการแจกแจงของที (t-Distribution)

แทน ค่าเฉลี่ยของข้อมูลในกลุ่มตัวอย่างที่ 1

แทน ค่าเฉลี่ยของข้อมูลในกลุ่มตัวอย่างที่ 2

แทน ตามแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

แทน ตามแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

3.6.5 หาค่าของเอฟ (f-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 3 กลุ่มขึ้นไปโดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Anova) โดยใช้สูตร (อ้างถึงในล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2536, น. 95)

F = , *df* = *k,* = *k* *(3-8)*

เมื่อ F แทน ค่าสถิติในการแจกแจงแบบเอฟ (F-Distribution)

แทน ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

แทน ความแปรปรวนภายในกลุ่ม