

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาณีอากรของเจ้าหน้าที่แผนกช่วยสาอากร แขวง จำปาสัก มีการดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่ได้ดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ ของกรมช่วยสาอากร

3.1.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการ และลูกจ้างที่ปฏิบัติ งานใน สังกัดสำนักงานแผนกช่วยอากรในพื้นที่แขวงจำปาสัก จำนวน 360 คน (ตามข้อมูลสถิติของแผนก ช่วยสาอากรแขวงจำปาสักในปี 2560)

3.1.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการและลูกจ้างและเจ้าหน้าที่ ช่วยสาอากรที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานแผนกช่วยสาอากร ในพื้นที่แขวงจำปาสัก 360 คน และ ใช้สูตรของทาโรยามานะ (Yamane, 1973, p. 89 , อ้างถึงในยุทธ ไทยวรรณ, 2550, น. 157) โดยการ ลุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Clustre sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 190 คน มีรายละเอียดดังนี้

$$n = \frac{N}{1+ne^2} \quad (3-1)$$

โดย n = จำนวนตัวอย่างที่ต้องการ
 N = จำนวนประชากรที่ใช้วิจัย
 e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้

$$\begin{aligned}\text{แทนค่า } n &= \frac{360}{1+(360 \times (0.05)^2)} \\ &= 189.47\end{aligned}$$

สรุปได้จำนวนตัวอย่างเท่ากับ 190 คน แสดงดังตารางที่ 3.1 ดังนี้

ตารางที่ 3.1

จำนวนและร้อยละของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ข้าราชการ และลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในสังกัด สำนักงานแผนกช่วยอากรในพื้นที่แขวงจำปาสัก

ภาคส่วนช่วยอากร	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
1. แผนกช่วยอากรแขวง	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. เมืองสุขุมมา	10	5	2.78
10. เมืองมุนละป่าโมก	13	7	3.61
11. เมืองโขง	17	9	4.72
รวม	360	190	100

3.1.2 ประชากรที่ศึกษาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

3.1.2.1 ประชากรที่ศึกษาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึงผู้รับบริการด้านภาษี ซึ่งรวม ถึงประชากรที่ดำเนินงานด้านธุรกิจ หรือ ผู้ประกอบการด้านธุรกิจ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักธุรกิจ หรือ ผู้ประกอบการด้านธุรกิจ ในพื้นที่แขวงจำปาสัก จำนวน 10,670 คน (ข้อมูลจากสถิติการเดินสำรวจฐานธุรกิจของแขวงจำปาสักในปี 2560)

3.1.2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักธุรกิจ หรือ ผู้ประกอบการด้านธุรกิจ ในพื้นที่แขวงจำปาสัก จำนวน 10,670 คน และใช้สูตรของ (Yamane, 1973, p. 89 ,

อ้างอิงใน ยุทธ ไกยวรรณ, 2550, น. 157) โดยการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Clustre Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 386 คน มีรายละเอียดดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + ne^2} \quad (3-2)$$

โดย n = จำนวนตัวอย่างที่ต้องการ
 N = จำนวนประชากรที่ใช้วิจัย
 e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{10,670}{1 + (10,670 \times (0.05)^2)} \\ &= 385.55 \end{aligned}$$

สรุปได้จำนวนตัวอย่างเท่ากับ 386 คน แสดงดังตารางที่ 3.2 ดังนี้

ตารางที่ 3.2

จำนวนและร้อยละของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง นักธุรกิจ หรือ ผู้ประกอบการด้านธุรกิจในพื้นที่
 แขวงจำปาสัก

ภาคส่วนสายสาอากร	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
1. แพนกช่วยสาอากรแขวง	583	19	5
2. เมืองปากเซ	2,424	89	23
3. เมืองชนะสมบูน	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. เมืองสุขุมมา	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 แบบสอบถาม ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาณีอากรของเจ้าหน้าที่แผนกช่วยสาอากรแขวงจำปาสักใช้สำหรับสอบถาม แบบสอบถาม ฉบับ ก (สำหรับเจ้าหน้าที่ช่วยสาอากร) แบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ส่วน และ แบบสอบถาม ฉบับ ข (สำหรับผู้มีหน้าที่เสียภาษี ผู้ที่ดำเนินงานด้านธุรกิจ) แบ่งเป็น 3 ส่วน

แบบสอบถาม ฉบับ ก (สำหรับเจ้าหน้าที่ช่วยสาอากร) แบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

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

ส่วนที่ 2 การจัดเก็บภาณีอากรตามยุทธศาสตร์กรมช่วยสาอากรเพื่อประเมิน โดยเจ้าหน้าที่ช่วยสาอากรแขวงจำปาสัก มีจำนวน 3 ด้าน ประกอบด้วย

1. การสร้างฐานภาณีพื้นฐาน
2. ปรับโครงสร้างส่วนราชการรวมศูนย์ตามสายตั้ง (องค์กรเชิงวิทยากร)
3. พัฒนาการคุ้มครองด้วยระบบทันสมัย (ไอซีที)

ลักษณะของคำถาม จะเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert) โดยแบ่งระดับความคิดเห็น ออกเป็น 5 ระดับ คือ

ระดับการปฏิบัติ	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

วิเคราะห์โดยการคำนวณค่าเฉลี่ย (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 ข้อเสนอแนะในการจัดเก็บภาษีอากรของเจ้าหน้าที่แผนกช่วยসাআরแขวงจำปาสักที่มีประสิทธิภาพ เป็นคำถามปลายเปิด

แบบสอบถาม ฉบับ ข (สำหรับผู้มีหน้าที่เสียภาษี ผู้ที่ดำเนินงานด้านธุรกิจ) แบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ส่วนประกอบด้วย

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

ส่วนที่ 2 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แผนกช่วยসাআরแขวงจำปาสักเพื่อประเมิน โดยผู้มีหน้าที่เสียภาษี ผู้ที่ดำเนินงานด้านธุรกิจ ในแขวงจำปาสัก มีจำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย

1. การเข้าถึงตัวผู้เสียภาษี
2. การดำเนินงาน
3. การชำระภาษีผู้เสียภาษี
4. การอำนวยความสะดวก
5. การพัฒนาระบบบริการ

ลักษณะของคำถาม จะเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของ ลิเคิร์ต (Likert) โดยแบ่งระดับประสิทธิภาพ ออกเป็น 5 ระดับ คือ

ระดับการปฏิบัติ	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

วิเคราะห์ โดยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (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 ข้อเสนอแนะในการจัดเก็บภาษีอากรของเจ้าหน้าที่แผนกช่วยสาอากรแขวงจำปาสักที่มีประสิทธิภาพ 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 วิริยะวงศ์ ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกตรวจสอบภาษีอากรกรมช่วยสาอากร 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 ชูยกระเดื่อง ตำแหน่ง รองคณบดีฝ่ายวิชาการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้เชี่ยวชาญ ด้านการวิจัยและประเมินผล

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 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของเจ้าหน้าที่แผนกช่วยสาอากรแขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ฉบับ ก ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.97 ฉบับ ข ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.98

3.3.4 นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดลอง (Try out) ใช้กับแขวงอื่นคือแขวงสะหวันนะเขต 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 ข้าราชการและลูกจ้างและเจ้าหน้าที่ช่วยสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานแผนกช่วยสาธารณสุข ในพื้นที่แขวงจำปาสัก จำนวน 190 คน

3.4.1.2 การเก็บข้อมูลภาคสนาม โดยการใช้แบบสอบถาม ผู้รับบริการด้านภาษี คือนักธุรกิจ หรือผู้ประกอบการด้านธุรกิจ ในพื้นที่แขวงจำปาสัก เป็นตัวแทนธุรกิจละ 1 คน จำนวน 387 คน

3.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่การศึกษาจากตำรา เอกสาร ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง วิทยานิพนธ์ สิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้เขียนได้เก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยการนำคะแนนที่ได้จากการทดสอบ มาวิเคราะห์ทางสถิติ ดังนี้

3.5.1 การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติค่าร้อยละ (Percentage)

3.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรในพื้นที่แขวงจำปาสัก โดยใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.3 การวิเคราะห์ข้อมูลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ และการทำงานของเจ้าหน้าที่แผนกช่วยสาธารณสุขแขวงจำปาสัก โดยใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

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

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้เขียนได้เก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยการนำ คะแนนที่ได้จากการทดสอบ มาวิเคราะห์ทางสถิติ ดังนี้

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

$$P = \frac{f}{n} \times 100 \quad (3-3)$$

เมื่อ P แทน ร้อยละ
f แทน ความถี่ของข้อมูลแต่ละประเภท
n แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

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

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n} \quad (3-4)$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
n แทน จำนวนประชากร

3.6.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จากสูตร (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, น. 106-108)

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum (x - \bar{X})^2}{n}} \quad (3-5)$$

เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
x แทน คะแนนแต่ละตัว

n แทน จำนวนประชากร

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

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

3.6.4.1 กรณีที่มีความแปรปรวนของประชากรเท่ากัน ใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{(n_1-1)S_1^2 + (n_2-1)S_2^2}{n_1+n_2-2} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}, df = n_1 + n_2 - 2 \quad (3-6)$$

เมื่อ t แทน ค่าการแจกแจงของที (t-Distribution)

\bar{X}_1 แทน ค่าเฉลี่ยของข้อมูลในกลุ่มตัวอย่างที่ 1

\bar{X}_2 แทน ค่าเฉลี่ยของข้อมูลในกลุ่มตัวอย่างที่ 2

S_1^2 แทน ตามแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

S_2^2 แทน ตามแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

n_1 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

n_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

3.6.4.2 กรณีที่มีความแปรปรวนของประชากรไม่เท่ากัน ใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2 + S_2^2}{n_1 + n_2}}}, df = \frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}\right)}{\frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1}\right)^2}{n_1-1} + \frac{\left(\frac{S_2^2}{n_2}\right)^2}{n_2-1}} \quad (3-7)$$

เมื่อ t แทน ค่าการแจกแจงของที (t-Distribution)

\bar{x}_1 แทน ค่าเฉลี่ยของข้อมูลในกลุ่มตัวอย่างที่ 1

\bar{x}_2 แทน ค่าเฉลี่ยของข้อมูลในกลุ่มตัวอย่างที่ 2

S_1^2 แทน ตามแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

S_2^2 แทน ตามแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

n_1 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

n_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

3.6.5 หาค่าของเอฟ (f-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 3 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Anova) โดยใช้สูตร (อ้างถึงใน ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2536, น. 95)

$$F = \frac{MS_B}{MS_W}, df = k, n_i = k \quad (3-8)$$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติในการแจกแจงแบบเอฟ (F-Distribution)
 MS_B แทน ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
 MS_W แทน ความแปรปรวนภายในกลุ่ม