

### บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองลำพูน ในครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี แนวโน้มการจัดเก็บภาษี รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองลำพูน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองลำพูน รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษี และรวบรวมวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เพื่อศึกษาแนวโน้มการจัดเก็บภาษีของเทศบาล

#### 3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล และประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองลำพูน โดยรายละเอียดประชากร 2 กลุ่ม มีดังนี้

กลุ่มที่ 1 บุคลากรที่ปฏิบัติงานฝ่ายคลัง เทศบาลเมืองลำพูน ประกอบด้วย

1. เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี	จำนวน	3 คน
2. เจ้าพนักงานการคลัง	จำนวน	1 คน
3. เจ้าหน้าที่การคลัง	จำนวน	1 คน
4. เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้	จำนวน	6 คน
5. เจ้าพนักงานธุรการ	จำนวน	1 คน
6. เจ้าหน้าที่ธุรการ	จำนวน	1 คน
7. เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล	จำนวน	1 คน
8. ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว(เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี)	จำนวน	12 คน

รวม 26 คน

กลุ่มที่ 2 ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี ในเขตเทศบาลเมืองลำพูนจำนวน 3,456 คน

### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

1. การหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษาเชิงปริมาณในส่วนของกลุ่มประชากรที่มีหน้าที่ในการเสียภาษีให้แก่เทศบาลเมืองลำพูน ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อประมาณค่าเฉลี่ยของประชากรโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, อ้างในบุญธรรมกิจปริดาบริสุทธิ, 2535: 68) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย  $n$  = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = จำนวนประชากร

$e$  = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

โดยการศึกษาครั้งนี้ ยอมให้มีความคลาดเคลื่อนในการสุ่มร้อยละ 5 ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ

$$\begin{aligned} n &= \frac{3,456}{1 + 3,456 (0.05)^2} \\ &= 358 \text{ คน} \end{aligned}$$

2. การหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษาเชิงปริมาณ ในส่วนของกลุ่มประชากรที่เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานฝ่ายคลัง เทศบาลเมืองลำพูน ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับจำนวนประชากรจริงทั้งหมด คือ 26 คน

### 3.1.3 การสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างประชากรในการศึกษานี้มีขั้นตอนดังนี้

1. ภายในเขตเทศบาลเมืองลำพูนที่จำนวนหน่วยเลือกตั้งทั้งหมด 14 หน่วย ดังนั้นการศึกษานี้จึงใช้พื้นที่ตามเขตเลือกตั้งในการสุ่มเลือกพื้นที่เพื่อการกระจายของข้อมูล โดยสุ่มเลือกพื้นที่ตามหน่วยเลือกตั้ง 7 หน่วย จากจำนวน 14 หน่วย ซึ่งการสุ่มตัวอย่างนี้ได้ใช้วิธี Systematic Random Sampling ตามขั้นตอนดังนี้

- หยิบฉลากเลือกพื้นที่แรก โดยใช้ฉลากหมายเลข 0-9 แทนหน่วยเลือกตั้ง 10 หน่วย โดยหมายเลข 1 แทนหน่วยเลือกตั้งที่ 1 หมายเลข 2 แทนหน่วยเลือกตั้งที่ 2 ..... เลข 0 แทนหน่วยเลือกตั้งที่ 10 โดยผู้ศึกษาหยิบฉลากได้หมายเลข 3 คือให้เขตเลือกตั้งที่ 3 เป็นพื้นที่แรกหรือพื้นที่เริ่มต้น

- หาระยะห่างในแต่ละพื้นที่ โดยใช้เขตพื้นที่ที่ต้องการ คือ 7 หน่วย หารจำนวนหน่วยเลือกตั้งทั้งหมด คือ 14 เขตเลือกตั้ง ได้ระยะห่างเท่ากับ 2 ดังนั้นพื้นที่ที่ได้ คือ หน่วยเลือกตั้ง ที่ 3, 5, 7, 9, 11, 13, 1 ตามลำดับ

2. สุ่มเลือกประชากรตัวอย่างในแต่ละหน่วยเลือกตั้ง ใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ให้ได้ตัวอย่าง 358 ตัวอย่างตามต้องการ

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) และ เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองลำพูน โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.2.1 แบบสอบถาม ในการศึกษาคั้งนี้ใช้แบบสอบถามจำนวน 2 ชุด คือ

1. แบบสอบถามสำหรับประชากรที่เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานฝ่ายคลัง เทศบาลเมืองลำพูน เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของบุคลากรของเทศบาล ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 19 ข้อ โดยข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบประเมินความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับสถานที่ในการรับชำระภาษี เอกสารเกี่ยวกับชำระภาษี ตำแหน่งหน้าที่ ความรับผิดชอบ สภาพการทำงาน ความก้าวหน้า การประชาสัมพันธ์ และการฝึกอบรม โดยใช้มาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 4 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง และน้อย และมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

มากที่สุด	ให้คะแนน	4
มาก	ให้คะแนน	3
ปานกลาง	ให้คะแนน	2
น้อย	ให้คะแนน	1

ข้อคำถามด้านปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษี มีลักษณะเป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด โดยแบ่งเป็นประเด็นปัญหาด้านการเตรียมการเพื่อชำระภาษี การรับชำระภาษี การดำเนินการหลังการรับชำระภาษี ปัญหาอื่นๆ และข้อเสนอแนะ

2. แบบสอบถามสำหรับประชากรที่มีหน้าที่ในการชำระภาษีให้แก่เทศบาลเมืองลำพูน โดยแบ่งคำถามออกเป็น 4 ตอน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ โดยเน้นการรับรู้และการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองลำพูน ทั้งในด้านบุคลากร สื่อ สถานที่ กิจกรรม เพื่อนำมาเป็นเกณฑ์ในการสร้างข้อคำถาม จำนวน 10 ข้อ โดยข้อคำถามเป็นลักษณะมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ดังนี้

1. คำถามเกี่ยวกับการรับรู้ จำนวน 5 ข้อ ข้อคำถามเป็นลักษณะมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 3 ระดับ ดังนี้ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่แน่ใจ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

เห็นด้วย	ให้คะแนน	3
ไม่แน่ใจ	ให้คะแนน	2
ไม่เห็นด้วย	ให้คะแนน	1

2. ข้อคำถามเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ จำนวน 5 ข้อ ข้อคำถามเป็นลักษณะมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับดังนี้ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	ให้คะแนน	5
เห็นด้วยมาก	ให้คะแนน	4
เห็นด้วยปานกลาง	ให้คะแนน	3
เห็นด้วยน้อย	ให้คะแนน	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1

ตอนที่ 3 ความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีของเทศบาล และการเสียภาษีของประชากร เป็นข้อคำถามเพื่อวัดความรู้การเกี่ยวกับภาษี โดยเน้นความรู้เรื่องความหมายของภาษี กฎระเบียบ/กฎหมาย บทบาทหน้าที่ และวิธีการชำระภาษี เพื่อนำมาเป็นเกณฑ์ในการสร้างคำถามจำนวน 10 ข้อ โดยการสร้างคำถามที่มีคำตอบ 2 ลักษณะ คือ ใช่ และ ไม่ใช่ โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

ตอบถูก	ให้คะแนน	1
ตอบผิด	ให้คะแนน	0

ตอนที่ 4 ข้อคำถามเกี่ยวกับการชำระภาษีและความเต็มใจในการไปชำระภาษีของกลุ่มตัวอย่าง เป็นข้อคำถามเพื่อวัดการไปชำระภาษีและความเต็มใจ โดยการสร้างข้อคำถามที่มีคำตอบ 2 ลักษณะ คือ เคยชำระ และไม่เคยชำระ เต็มใจ และไม่เต็มใจ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

เคยชำระ/เต็มใจ	ให้คะแนน	1
ไม่เคย/ไม่เต็มใจ	ให้คะแนน	0

3.2.2 ข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษี ได้แก่ ระเบียบกระทรวงมหาดไทย เทศบัญญัติ บัญชีรายได้รายจ่ายของเทศบาล สถิติรายงานการคลังและงบประมาณของเทศบาล รายงานภาวะเศรษฐกิจและการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย งานวิจัยทางวิชาการ เอกสารและสิ่งตีพิมพ์ด้านภาษี

### 3.3 การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้ศึกษาได้ทำการหาคุณภาพของแบบสอบถาม ในส่วนของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดการภาษีของเทศบาล โดยการตรวจสอบด้านเนื้อหา (Content Validity) โดยการนำข้อคำถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแก้ไข เพื่อดูความชัดเจนและความครอบคลุมของเนื้อหา อีกทั้งเพื่อตรวจสอบความถูกต้องในการใช้ภาษา และทำการปรับปรุงแก้ไขแล้วจึงนำไปเก็บรวบรวมข้อมูล

### 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้ศึกษาทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวม
2. นำหนังสือดังกล่าวไปส่งให้นายกเทศมนตรีเมืองลำพูน เพื่อขอความร่วมมือที่จะไปดำเนินการส่งแบบสอบถาม
3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นระยะเวลา 2 เดือน
4. รวบรวมแบบสอบถามที่ได้แล้วนำไปวิเคราะห์

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่รวบรวมได้ มาดำเนินการดังนี้

1. ทำการตรวจสอบข้อมูล ความถูกต้องของข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมด
2. นำข้อมูลที่ได้มาตรวจให้คะแนน และลงรหัส โดยบันทึกข้อมูลลงในจานแม่เหล็ก

(Diskette)

3. นำข้อมูลที่บันทึกลงในจานแม่เหล็ก (Diskette) ไปคำนวณค่าสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS for Windows

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมนั้น ผู้ศึกษาได้จัดระบบข้อมูลเพื่อให้สามารถอธิบายและเข้าใจได้ง่าย และสามารถที่จะวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ดังรายละเอียด ต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) ชนิด 3 ตัวเลือก ได้แก่ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย นำมาวิเคราะห์เป็นรายข้อโดยใช้ค่าสถิติแจกแจงความถี่ และร้อยละ โดยให้ค่าคะแนน 3 2 และ 1 แล้วนำคะแนนของแต่ละคนมารวมกัน และผู้ศึกษาใช้เกณฑ์ในการแบ่งระดับคะแนนเป็น 3 ระดับ ดังนี้

5-8 คะแนน คือ มีการรับรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีระดับน้อย

9-11 คะแนน คือ มีการรับรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีระดับปานกลาง

12-15 คะแนน คือ มีการรับรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีระดับมาก

2. ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี ประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) ชนิด 5 ตัวเลือก ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด นำมาวิเคราะห์เป็นรายข้อโดยใช้ค่าสถิติแจกแจงความถี่และร้อยละ โดยให้ค่าคะแนน 5 4 3 2 และ 1 แล้วนำคะแนนของแต่ละคนมารวมกัน และผู้ศึกษาใช้เกณฑ์ในการแบ่งระดับคะแนนเป็น 3 ระดับ ดังนี้

5-11 คะแนน คือ มีการประชาสัมพันธ์ระดับน้อย

12-18 คะแนน คือ มีการประชาสัมพันธ์ระดับปานกลาง

19-25 คะแนน คือ มีการประชาสัมพันธ์ระดับมาก

3. ปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับภาษี ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ มีลักษณะเป็นเลือกตอบ (Check List) 2 ตัวเลือก ได้แก่ ถูก และ ผิด นำมาวิเคราะห์เป็นรายข้อโดยใช้ค่าสถิติการแจกแจงความถี่ และร้อยละ แล้วนำคะแนนของแต่ละคนมารวมกัน และผู้ศึกษาใช้เกณฑ์ในการแบ่งคะแนนเป็น 3 ระดับ ดังนี้

0-3 คะแนน	คือ	มีความรู้ระดับน้อย
4-6 คะแนน	คือ	มีความรู้ระดับปานกลาง
7-10 คะแนน	คือ	มีความรู้ระดับมาก

4. ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของบุคลากรของเทศบาลในการจัดเก็บภาษี ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 19 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) ชนิด ตัวเลือก ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย นำมาวิเคราะห์เป็นรายข้อโดยใช้ค่าสถิติแจกแจงความถี่และร้อยละ โดยให้ค่าคะแนน 4 3 2 และ 1 แล้วนำคะแนนของแต่ละคนมารวมกัน และผู้ศึกษาใช้เกณฑ์ในการแบ่งระดับคะแนนเป็น 3 ระดับ ดังนี้

19-37 คะแนน	คือ	มีประสิทธิภาพระดับน้อย
38-57 คะแนน	คือ	มีประสิทธิภาพระดับปานกลาง
58-76 คะแนน	คือ	มีประสิทธิภาพระดับมาก

### 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติการแจกแจงความถี่ ร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายปัจจัยด้านลักษณะประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน การชำระภาษี ความเต็มใจในการชำระภาษี และปัจจัยด้านประสิทธิภาพของบุคลากรของเทศบาล

2. ค่าสถิติการแจกแจงความถี่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายปัจจัยด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ ความรู้เกี่ยวกับภาษี

3. การวิเคราะห์ตารางไขว้ (Crosstabulation) และค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square Test) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะประชากร การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ และความรู้เกี่ยวกับภาษี กับการไปชำระภาษีของประชาชน