

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่เป็นผู้เสียภาษีที่ชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ

ประชากรในการศึกษาคือผู้เสียภาษีในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ ที่ยื่นชำระภาษีอากรตามแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและผู้เสียภาษีที่ยื่นชำระภาษีอากรตามแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอเมืองเชียงใหม่ ในปีงบประมาณ 2540 ซึ่งมีจำนวนการยื่นแบบ ฯ ทั้งสิ้น 61,872 ราย โดยจำนวนการยื่นแบบ ฯ นี้ ไม่นำจำนวนแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด.93, ภ.ง.ด.94, ภ.ง.ด. 51, ภ.ง.ด.1, ภ.ง.ด.2, ภ.ง.ด.3, ภ.ง.ด.53 และ ภ.ง.ด.54 รวมเป็นจำนวนประชากร เนื่องจากผู้เสียภาษีทุกรายที่ยื่นแบบ ฯ ดังกล่าวคือผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบ ฯ ภ.ง.ด. 90, ภ.ง.ด.91 และ ภ.ง.ด. 50

ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่างแบบตามชั้นภูมิ กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรในการคำนวณคือ (บุญธรรม กิจปริดาบริสุทธิ์, 2535 : 68)

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

โดย n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{61,872}{1 + (61,872 * 0.0025)}$$

โดยในการศึกษานี้ยอมให้มีความคลาดเคลื่อนในการสุ่มร้อยละ 5 คำนวณได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 398 ราย

วิธีสุ่มตัวอย่าง

ในขั้นแรกใช้การสุ่มตัวอย่างแบบตามชั้นภูมิ โดยใช้ประเภทแบบแสดงรายการภาษีเป็นตัวแปรจำแนก (classification variable) โดยแยกประชากรออกเป็น 3 ชั้นภูมิ คือ

1. ผู้เสียภาษีที่ยื่นชำระภาษีอากรตามแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด. 91 ซึ่งเป็นผู้เสียภาษีที่มีอาชีพเป็นลูกจ้าง พนักงานในหน่วยงานเอกชน หรือข้าราชการ มีรายได้จากการจ้างแรงงานเพียงอย่างเดียว

2. ผู้เสียภาษีที่ยื่นชำระภาษีอากรตามแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด. 90 ซึ่งเป็นผู้เสียภาษีที่มีการประกอบอาชีพอื่น ๆ อันนอกเหนือจากการเป็นลูกจ้าง พนักงานในหน่วยงานเอกชน หรือข้าราชการ

3. ผู้เสียภาษีที่ยื่นชำระภาษีอากรตามแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล อันได้แก่แบบแสดงรายการ ภ.ง.ด.50, ภ.ง.ด.52 และ ภ.ง.ด.55 ซึ่งเป็นผู้เสียภาษีที่มีการประกอบอาชีพอื่น ๆ แต่มีสถานะเป็นบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล

เมื่อจัดแบ่งประชากรเป็น 3 ชั้นภูมิแล้ว จึงสุ่มตัวอย่างจากแต่ละชั้นภูมิด้วยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) คือการสุ่มตัวอย่างตามช่วงเชิงเส้น (linear systematic sampling) จากรายชื่อผู้เสียภาษีในทะเบียนการยื่นแบบแสดงรายการแต่ละประเภท มีช่วงในการสุ่มช่วงละ 155 ราย โดยจำนวนตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิคำนวณโดยใช้ตามอัตราส่วนของจำนวนประชากรในแต่ละชั้นภูมิได้จำนวนตัวอย่างดังนี้คือ

ตาราง 3 จำนวนประชากรและตัวอย่างผู้เสียภาษีที่ชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากร
อำเภอ

ประชากร	จำนวนประชากร (ราย)	จำนวนตัวอย่าง (ราย)
ชั้นภูมิที่ 1 :ภ.ง.ด. 91	44,939	289
ชั้นภูมิที่ 2 :ภ.ง.ด. 90	11,983	77
ชั้นภูมิที่ 3 :ภ.ง.ด.50,52 และ 55	4,950	32
รวม	61,872	398

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ได้รับแบบสอบถามกลับจากตัวอย่างจำนวน 252 ราย

3.1.2 ประชากรที่เป็นบุคลากรซึ่งมีระเบียบ ฯ ไปปฏิบัติ

3.1.2.1 เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรอำเภอ

ศึกษาจากประชากรคือสรรพากรอำเภอเมืองเชียงใหม่ สรรพากรอำเภอเมืองเชียงใหม่ (สาขา) หัวหน้าฝ่ายตรวจและประเมินผล สำนักงานสรรพากรจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นผู้มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการรับชำระภาษีอากรและการปฏิบัติตามระเบียบการชำระภาษีอากรผ่านระบบธนาคาร จำนวน 3 ราย

3.1.2.1 เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์

ประชากรในการศึกษาคือเจ้าหน้าที่ของธนาคารทุกสาขาธนาคารซึ่งตั้งอยู่ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ซึ่งรับผิดชอบในการรับชำระภาษีอากร จำนวน 77 ราย

ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ธนาคารในจำนวนเท่ากับจำนวนธนาคารพาณิชย์ที่ทำสัญญากับกรมสรรพากร และในปัจจุบันยังเปิดดำเนินกิจการ จำนวน 13 ราย ตามรายชื่อธนาคารดังนี้คือ

- ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
- ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
- ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
- ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
- ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
- ธนาคารนครธน จำกัด (มหาชน)
- ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
- ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน)
- ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)
- ธนาคารไทยธน จำกัด (มหาชน)
- ธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน)
- ธนาคารรัตนสิน จำกัด (มหาชน) (เดิมคือธนาคารแหลมทอง จำกัด (มหาชน))
- ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) (เดิมคือธนาคารสหธนาคาร จำกัด (มหาชน))

การสุ่มตัวอย่างสาขาของ 13 ธนาคาร จำนวนธนาคารละ 1 สาขา ใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) โดยการจับสลากจากรายชื่อของสำนักงานสาขาทุกสาขาในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ของแต่ละธนาคาร จำนวน 1 สาขา ต่อ 1 ธนาคาร เพื่อทำการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของแต่ละธนาคารซึ่งประจำอยู่ ณ สำนักงานสาขานั้น รวม 13 ราย

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.1 ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบการชำระภาษีอากรผ่านระบบธนาคาร จำนวนการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและภาษีเงินได้นิติบุคคลทั้งหมดในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ และจำนวนการยื่นแบบ ฯ ชำระภาษีอากรดังกล่าวโดย

ผ่านธนาคารพาณิชย์ รวบรวมจากรายงานประจำปีของกรมสรรพากร เอกสาร รายงานต่าง ๆ ของสำนักแผนภาษี สำนักมาตรฐานกรรมวิธีภาษี กรมสรรพากร และสำนักงานสรรพากรจังหวัด เชียงใหม่

3.2.2 ข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่

3.2.2.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษี ข้อมูลปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการ ในการชำระภาษี โดยศึกษาจากข้อมูลความรู้ของผู้เสียภาษีในการคำนวณภาษีเพื่อยื่นแบบแสดง รายการภาษี ความรู้ของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ และความรู้สึกต่อบริการที่ได้รับจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษี เก็บรวบรวมจากผู้เสียภาษีที่มีการชำระภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดาหรือภาษีเงินได้นิติบุคคลในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ในปีงบประมาณ 2540 โดยการ ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์

3.2.2.2 ข้อมูลการบริหารงานของกรมสรรพากรเพื่อนำระเบียบการชำระภาษีอากร ไปปฏิบัติ และปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติตามระเบียบ ฯ เก็บรวบรวมจากสรรพากรอำเภอเมือง เชียงใหม่และสรรพากรอำเภอเมืองเชียงใหม่ (สาขา)

3.2.2.3 ข้อมูลการบริหารงานของกรมสรรพากรเพื่อนำระเบียบการชำระภาษีผ่าน ธนาคารพาณิชย์ไปปฏิบัติ และปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติตามระเบียบ ฯ เก็บรวบรวมจากผู้จัดการธนาคารพาณิชย์ และหัวหน้าฝ่ายตรวจและประเมินผล สำนักงานสรรพากรจังหวัดเชียงใหม่

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่แบบสอบถาม (questionnaire) เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษี ความรู้ของผู้เสียภาษีในการคำนวณภาษีเพื่อยื่นแบบแสดงรายการภาษี ความรู้ของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ และความรู้สึกต่อบริการที่ได้รับจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษี โดยคำถามมีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายเปิด และปลายปิด (open-ended and close-ended question) จำนวน 2 ชุด

แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ชุด ตามสถานะของผู้ตอบแบบสอบถามคือ ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งยื่นแบบฯ ภ.ง.ด.91 และ ภ.ง.ด.90 ซึ่งเป็นบุคคลธรรมดา และผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งยื่นแบบฯ ภ.ง.ด.50, 52 และ 55 ซึ่งเป็นนิติบุคคล โดยแบบสอบถามทั้งสองชุดแตกต่างกันเฉพาะส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เสียภาษี และส่วนที่ 2 ความรู้ของผู้เสียภาษีในการคำนวณภาษีเพื่อยื่นแบบแสดงรายการภาษี

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษี

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความรู้ของผู้เสียภาษีในการคำนวณภาษีเพื่อยื่นแบบแสดงรายการภาษี มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ก. ข้อความที่ถูกต้อง ถ้าผู้เสียภาษีทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง

ใช่ ให้ 1 คะแนน

ไม่ใช่ ให้ 0 คะแนน

ไม่ทราบ ให้ 0 คะแนน

ข. ข้อความที่ผิด ถ้าผู้เสียภาษีทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง

ใช่ ให้ 0 คะแนน

ไม่ใช่ ให้ 1 คะแนน

ไม่ทราบ ให้ 0 คะแนน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความรู้สึกต่อบริการที่ได้รับจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ก. ข้อความที่มีความหมายเชิงนิมมาน ถ้าผู้เสียภาษีทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง

เห็นด้วยอย่างยิ่ง ให้ 5 คะแนน

เห็นด้วย ให้ 4 คะแนน

ไม่แน่ใจ ให้ 3 คะแนน

ไม่เห็นด้วย ให้ 2 คะแนน

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ให้ 1 คะแนน

ข. ข้อความที่มีความหมายเชิงนิเสธ ถ้าผู้เสียภาษีทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง

เห็นด้วยอย่างยิ่ง ให้ 1 คะแนน

เห็นด้วย ให้ 2 คะแนน

ไม่แน่ใจ ให้ 3 คะแนน

ไม่เห็นด้วย ให้ 4 คะแนน

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ให้ 5 คะแนน

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ก. ข้อความที่ถูกต้อง ถ้าผู้เสียภาษีทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง

ใช่ ให้ 1 คะแนน

ไม่ใช่ ให้ 0 คะแนน

ไม่ทราบ ให้ 0 คะแนน

ข. ข้อความที่ผิด ถ้าผู้เสียภาษีทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง

ใช่ ให้ 0 คะแนน

ไม่ใช่ ให้ 1 คะแนน

ไม่ทราบ ให้ 0 คะแนน

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ

การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ดำเนินการโดย

1. การตรวจสอบหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity) นำแบบสอบถามไปปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิคือ เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรจังหวัดลำพูน จำนวน 2 ท่าน และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาสาระและให้คำแนะนำปรับปรุงเพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาในการวิจัย

2. การทดสอบความเชื่อมั่น (reliability) ให้ผู้เสียภาษีในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 60 คน ตอบแบบสอบถาม และนำข้อมูลตามแบบสอบถามคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้แบบวัดความสอดคล้องภายใน (measure of internal consistency) ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น Cronbach's α หรือ alpha ของแบบสอบถามมีค่าเท่ากับ 0.8527 และแบบสอบถามในแต่ละส่วนมีค่า alpha ดังนี้

- ความรู้ในการคำนวณภาษีเพื่อยื่นแบบแสดงรายการภาษี เท่ากับ 0.7667
- ความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ เท่ากับ 0.8494
- ความรู้สึกต่อบริการที่ได้รับจากการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ เท่ากับ 0.9009

3.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ข้อมูลการบริหารงานของกรมสรรพากรเพื่อนำระเบียบการชำระภาษีไปปฏิบัติ และปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติตามระเบียบฯ คือ การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (structured interview)

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ก. การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าฐานนิยม และค่าเฉลี่ย ในการพรรณนาลักษณะทั่วไปของข้อมูล

ข. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยให้ทดสอบไคสแควร์ (chi-square test) ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 และวัดขนาดความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ครัมเมอร์ (Cramer's V)

ค. วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เพื่อประเมินสภาพการปฏิบัติตามระเบียบ ฯ และปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติตามระเบียบ ฯ