

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้ มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผู้ศึกษาได้ดำเนินการ ดังนี้คือ

3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ก. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) มาจากสองแหล่งดังต่อไปนี้

(1) เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ส่งออกในจังหวัดเชียงใหม่ และข้อมูลการคืนภาษีแก่ผู้ส่งออกรายเดียวกันจากหน่วยงานราชการ เช่น สรรพากรจังหวัด เป็นต้น ที่มีหน้าที่รับแบบคำร้องขอคืน ซึ่งข้อมูลที่รวบรวมได้จะนำไปใช้สำหรับการวิเคราะห์ตามกรอบแนวคิดในการศึกษา

(2) เก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการคืนภาษี ปัญหาและอุปสรรคในการคืนภาษีให้แก่ผู้ส่งออก จากเจ้าหน้าที่สรรพากรที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการการคืนภาษีให้แก่ผู้ส่งออก

ข. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ทำการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและข้อมูลที่ผ่านการวิเคราะห์แล้ว จากเอกสารทั่วไป จากสำนักงานสรรพากรจังหวัด และผลงานศึกษาวิจัยจากสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

3.2 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือ

กลุ่มแรก ผู้ส่งออกสินค้าไปขายยังต่างประเทศ และจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในอัตราร้อยละ 0 และมีสำนักงานอยู่ในอำเภอต่าง ๆ ของจังหวัดเชียงใหม่ และมีรายชื่อในทะเบียนผู้ส่งออก (นค. 1) ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการสำรวจผู้ประกอบการที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มในประเภทกิจการส่งออก ในเขตท้องที่จังหวัดเชียงใหม่ที่อยู่ในเดือน ใจดังกล่าว สิ้นสุด 31 ธันวาคม 2545 มีจำนวนคงเหลือทั้งสิ้น 77 ราย

กลุ่มที่สอง ข้าราชการที่มำกับดูแล และข้าราชการฝ่ายกรรมวิธี งานห้กภำย ฌ ที่ง่ำย และคีนภำย ปฏิบัติงำนคีนภำยมุลค้ำเพิ่ม ของส้ำงำนงำนสรพำกรพื้นที่เชียงใหม่ 1 และส้ำงำนงำนพื้นที่เชียงใหม่ 2 หรือเจ้ำหน้ำที่งำนงำนเกี่ยวกับคีนเงินภำยมุลค้ำเพิ่มในประภทกิจการส่งออกในเขตจังหวัดเชียงใหม่ งำนงำนท้่งสิ้น 60 รำย

การก้ำหนดกลุ่มตัวอย่างในกรณีทีกลุ่มประชำกรมีงำนงำนที่แน่นอน (อภิณันท์ ฌันตะนี และคณะ, 2539) : 95) จะใช้สูตร Finite Population ดังนี

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

โดย

E	=	ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง
N	=	ขนาดของประชากร
n	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรของผู้ประกอบการที่ขอคีนภำยมุลค้ำเพิ่มประภทกิจการส่งออกในท้่งจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้สูตรในการสุ่มตัวอย่างแบบวิธีบังเอิญ (Accidental sampling)

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

การศึกษาประสิทธิภพการคีนภำยมุลค้ำเพิ่มให้แกผู้ส่งออกในเขตจังหวัดเชียงใหม่ครั้งนี ใช้แบบสอบถามทีผู้ศึกษาสร้างขึ้นตามขอบเขตวัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลทีจะนำมาวิเคราะห์ ซึ่งแบบสอบถามดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

วิธีการเก็บข้อมูล จะใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

All rights reserved

1. สำหรับผู้ประกอบการ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม
 ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ประกอบการ
 ส่วนที่ 3 ข้อมูลความรู้ความเข้าใจของผู้ส่งออกกับมาตรการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม
 ให้ผู้ส่งออก
 ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นของผู้ส่งออกต่อการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม
 ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

2. แบบสอบถามเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม
 ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
 ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประสิทธิภาพการคืน
 ภาษีมูลค่าเพิ่มให้ผู้ส่งออก
 ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

ด้านความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มในกิจการส่งออกนั้น เป็นคำถามที่ต้องการคำตอบแบบถูกหรือผิด หรือ ใช่หรือไม่ใช่ และเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ดังนั้น ในส่วนที่ 3 (แบบสอบถามของผู้ประกอบการ) และ ส่วนที่ 2 (แบบสอบถามของเจ้าหน้าที่) จะเป็นการให้คะแนนเพื่อวัดความรู้ความเข้าใจ วัดการยอมรับและความเห็นเกี่ยวกับการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ส่งออก ผู้ศึกษาจึงกำหนดวิธีการวัด ในลักษณะให้คะแนนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามผู้ประกอบการ และส่วนที่ 2 แบบสอบถามเจ้าหน้าที่

คำตอบ ใช่ เป็นความเห็นหรือการยอมรับ ให้คะแนน 1 คะแนน
 ไม่ใช่ เป็นความเห็นหรือการไม่ยอมรับ ให้คะแนน 0 คะแนน

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามผู้ประกอบการ และส่วนที่ 3 แบบสอบถามเจ้าหน้าที่

คำตอบ เห็นด้วย เป็นความเห็นหรือการยอมรับ ให้คะแนน 1 คะแนน
 ไม่เห็นด้วย เป็นความเห็นหรือการไม่ยอมรับ ให้คะแนน 0 คะแนน

สำหรับวิธีการวัดคะแนนการวัดระดับความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่อาศัยค่าเฉลี่ยที่ได้รวบรวมได้จากคำตอบ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ไม่เกิน 0.60	ระดับความรู้ความเข้าใจต่ำ
	ตั้งแต่ 0.61	ระดับความรู้ความเข้าใจสูง

สำหรับการวัดการยอมรับ หรือความเข้าใจของผู้ส่งออกกับมาตรการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้ผู้ส่งออกและความเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประสิทธิภาพการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้ผู้ส่งออก ใช้ระดับการวัดเช่นเดียวกับความรู้ความเข้าใจคือ

ค่าเฉลี่ย	ไม่เกิน 0.60	ระดับการยอมรับต่ำ
	ตั้งแต่ 0.61	ระดับการยอมรับสูง

จากการใช้แบบสอบถามรวบรวมข้อมูลและนำไปวิเคราะห์ศึกษานั้น ผู้ศึกษาอาศัยข้อมูลจากราชการ โดยเฉพาะสัดส่วนของระยะเวลาที่ใช้ในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้ผู้ส่งออก เทียบกับระยะเวลาการคืนภาษีปี 2545 ที่กำหนดไว้ในระเบียบกรมสรรพากร ของจังหวัดเชียงใหม่อีกส่วนหนึ่งเพื่อนำมาวิเคราะห์ประสิทธิภาพของการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกตามเป้าหมายอีกด้วย

3.4 แหล่งข้อมูล และการเก็บรวบรวมข้อมูล

- แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data)

ใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการ ที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มในประเภทกิจการส่งออก จำนวน 77 ราย และกลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 60 ราย

- แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data)

จากการศึกษาค้นคว้าจากห้องสมุด ตำรา หนังสือ ประมวลรัษฎากร และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

- การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ใช้แบบสอบถามในการทดสอบกลุ่มตัวอย่างที่เลือกจากประชากรกลุ่มเป้าหมาย และจากประชากร เป็นรายบุคคลเพื่อให้เกิดความผิดพลาดน้อย

2. ทดแบบสอบถามและทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการและกลุ่มประชากรของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในเขตจังหวัดเชียงใหม่

3.5 การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูล จากแบบสอบถามทำการตรวจสอบความถูกต้องในการวิเคราะห์ข้อมูล และหาค่าสถิติต่างๆ โดยใช้วิธีการต่างๆ ดังนี้

โดยตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการหาประสิทธิภาพการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ดังนั้น ตัวแปรที่จะนำมาศึกษาตามทฤษฎีเศรษฐศาสตร์กับนโยบายของภาครัฐบาล มาประยุกต์เพื่อให้มีความสัมพันธ์กับข้อเท็จจริงให้มากที่สุด โดยมีตัวแปรที่ใช้ประกอบด้วย ตัวแปรส่วนของผู้ประกอบการและตัวแปรส่วนของเจ้าหน้าที่ ซึ่งตัวแปรส่วนของผู้ประกอบการประกอบด้วย ตัวแปรตาม (Y) คือจำนวนเงินของการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มต่อปี ประสิทธิภาพ เท่ากับการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มจริงต่อความสามารถคืนได้จริง ตัวแปรอิสระ (X) คือประสิทธิภาพการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ประกอบการส่งออกมีตัวแปรพื้นฐานของสถานประกอบการประกอบด้วย ประเภทของกิจการ ระยะเวลาของการดำเนินการ (หน่วย : ปี) และเงินทุนจดทะเบียนของนิติบุคคลตามหนังสือบริคณห์สนธิ (หน่วย : ล้านบาท) ความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการ ประกอบด้วย ความรู้ การศึกษาเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ส่งออก ความรู้ความเข้าใจที่ได้จากการศึกษาเกี่ยวกับภาษีอากร การเคยปรึกษาหรือได้รับคำปรึกษากับเจ้าหน้าที่ และการทราบถึงข้อกำหนดเกี่ยวกับการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกประกอบด้วย การบริหารงานของกรมสรรพากร การให้บริการของเจ้าหน้าที่ การเตรียมความพร้อม ความเหมาะสมของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงาน

และตัวแปรส่วนของเจ้าหน้าที่สรรพากรประกอบด้วย ตัวแปรตาม (Y) คือจำนวนเงินของการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มต่อปี ประสิทธิภาพ เท่ากับการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มจริงต่อความสามารถคืนได้จริง ตัวแปรอิสระ (X) คือประสิทธิภาพการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ประกอบการส่งออก ตัวแปรพื้นฐานของเจ้าหน้าที่ประกอบด้วย ตำแหน่งของเจ้าหน้าที่ ระดับของเจ้าหน้าที่และระยะเวลาของการปฏิบัติงาน หรือช่วงอายุราชการ (หน่วย : ปี) ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานประกอบด้วย เกี่ยวกับคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ และการบริหารงานของกรมสรรพากรในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ส่วนความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประสิทธิภาพการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มประกอบด้วย การบริหารงานของกรมสรรพากร และการให้บริการแก่ผู้ประกอบการ

หาผลรวมของทั้งหมดตามสัดส่วนคะแนนของแบบสอบถามทั้งหมดและจัดเรียงลำดับสูงสุดถึงต่ำสุด

เมื่อได้เก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามอีกครั้งจนได้แบบสอบถามที่ครบถ้วนสมบูรณ์จากกลุ่มตัวอย่างแล้วนำไปลงรหัสหมายเลขทุกฉบับ โดยเรียงจาก 001 – 077 (แบบของผู้ประกอบการ) 001 – 060 (แบบของเจ้าหน้าที่) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ ประกอบด้วยสถิติดังนี้

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่อใช้บรรยายข้อมูลอธิบายลักษณะต่างๆ ไปของข้อมูลที่ได้รวบรวมไว้ โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ร้อยละ (Percentage) เปรียบเทียบความถี่หรือจำนวนที่ต้องการ กับความถี่หรือจำนวนทั้งหมดที่เทียบเป็น 100 ดังนั้นจะหาร้อยละจากสูตรต่อไปนี้

$$P = (f / N) 100$$

เมื่อ

P แทน ร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

ค่าเฉลี่ย (Mean) คำนวณจากสูตร

$$\bar{X} = \sum X / N$$

เมื่อ

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

X แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม

N แทน จำนวนคะแนนในกลุ่ม

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ค่าต่ำสุดสูงสุด หาได้จากสูตรดังนี้

$$SD = \sqrt{N \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

$$N(N-1)$$

เมื่อ

SD แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X แทน คะแนนแต่ละตัว

N แทน จำนวนคะแนนในกลุ่ม

\sum แทน ผลรวม

การวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple regression analysis) จะหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระได้แก่ ความรู้ความเข้าใจในประเด็นหลักๆ ตามตัวแปรที่กล่าวถึงข้างต้น คือจำนวนเงินขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ส่งออก กับ ตัวแปรอิสระที่มีผลต่อประสิทธิภาพการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ประกอบการส่งออกตามรูปแบบความสัมพันธ์ ระหว่างจำนวนเงินขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก กับ ตัวแปรอิสระที่มีผลต่อการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ทั้งสิ้น 15 ตัวแปรดังนี้

$$Y = a_1 X_1 + a_2 X_2 + a_3 X_3 + a_4 X_4 + \dots + a_{15} X_{15}$$

เมื่อ Y คือตัวแปรตาม หมายถึงการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก โดยแบ่งเป็น 2 กรณีคือ สัดส่วนของระยะเวลาที่ใช้ในการคืนภาษีให้กับผู้ส่งออกเทียบกับระยะเวลาการคืนภาษีที่กำหนดไว้ในระเบียบปฏิบัติสำหรับทะเบียนผู้ส่งออก(นค.1) และความพึงพอใจต่อการให้บริการ ให้ข้อเสนอแนะหรืออื่นๆ จากหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องกับการคืนภาษีของผู้ส่งออก

X คือตัวแปรอิสระ หมายถึงกลุ่มตัวแปรปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก

a คือส่วนหรือระยะตัดแกน Y ซึ่งหมายถึงเมื่อกำหนดให้ $X_1 = X_2 = X_3 = 0$

- กลุ่มตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับสถานประกอบการ มี 5 ตัวแปร ประกอบด้วย

X_1 คือระยะเวลาที่เปิดดำเนินการของสถานประกอบการมีหน่วยวัดเป็นปี

X_2 คือตัวแปรหุ่น กำหนดให้สถานประกอบการจดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัด และบริษัทมหาชน มีค่าเท่ากับ 1 อื่นๆ มีค่าเท่ากับ 0

X_3 คือเงินทุนจดทะเบียนที่ชำระแล้ว มีหน่วยเป็นบาท

X_4 คือตัวแปรการได้รับการสนับสนุนด้านการลงทุนจากรัฐบาล หรือสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (The Board of Investment of Thailand (BOI)) ถ้าได้รับการสนับสนุน มีค่าเท่ากับ 1 ถ้าไม่ได้รับการสนับสนุนมีค่าเท่ากับ 0

X_5 คือตัวแปรหุ่น กำหนดให้ผู้ประกอบการรายใดมีรายชื่อใน นค. 1 มีค่าเท่ากับ 1 ถ้าไม่มีรายชื่อใน นค.1 มีค่าเท่ากับ 0

- กลุ่มตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรของสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการยื่นแบบรายการขอคืนภาษี มีจำนวน 3 ตัวแปร ประกอบด้วย

X_6 คือการเคยเข้ารับการสัมมนา อบรม หรือเรียนความรู้เกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มของเจ้าของกิจการ หรือตัวพนักงานอื่นที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการยื่นแบบภาษี เป็นตัวแปรหุ่น ถ้าเคยกำหนดให้มีค่าเท่ากับ 1 ถ้าไม่เคยมีค่าเท่ากับ 0

X_7 คือค่าเฉลี่ยความคิดเห็นหรือทัศนคติที่มีต่อการยื่นแบบแสดงรายการขอคืนภาษี

X_8 คือความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการขอคืนภาษี

- กลุ่มตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับรายการซื้อขายและสัดส่วนภาระภาษี มีจำนวน 2 ตัวแปร ประกอบด้วย

X_9 คือจำนวนรายการภาษีซื้อที่แสดงในแบบแสดงรายการขอคืนภาษีเฉลี่ยแต่ละครั้ง

X_{10} คือสัดส่วนระหว่างภาษีซื้อหรือภาษีอื่นๆ ที่สถานประกอบการต้องชำระในแต่ละปี กับรายได้ของสถานประกอบการ

- กลุ่มตัวแปรความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่และสรรพากรมีจำนวน 5 ตัวแปร ประกอบด้วย

X_{11} คือความสามารถในการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่

X_{12} คืออรรถาศัยในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

X_{13} คือการเตรียมพร้อมและความเหมาะสมของสถานที่

X_{14} คือความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในสำนักงาน

X_{15} คือการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการคืนภาษี

ซึ่งเมื่อนำค่ามาหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามแล้ว ในการวิเคราะห์ถดถอยพหุ จะเป็นแนวทางในการสรุปผลการศึกษาเพื่อทราบถึงประสิทธิภาพในการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกได้