

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีวิจัย

##### 3.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีจำนวนผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 58,162 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 12 กรกฎาคม 2547) โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง อย่างมีระบบ (Stratified Systematic Sampling) จำนวน 250 ราย

สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระในหัวข้อเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” คือพื้นที่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งอยู่ในเขตความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 1 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2

##### 3.2 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ผู้ศึกษาทำการเก็บข้อมูล โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) กับกลุ่มตัวอย่างที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งอยู่ในเขตความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 1 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 โดยจะกำหนดจำนวนตัวอย่างในแต่ละแห่งตามสัดส่วนของจำนวนผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ดังนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา	จำนวนผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ราย)	ร้อยละ	จำนวนตัวอย่าง (ราย)
สส.เมืองเชียงใหม่ 1	34,765	60	150
สส.เมืองเชียงใหม่ 2	23,397	40	100
รวม	58,162	100	250

ที่มา : สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมกันคว่ำจากเอกสาร บทความ ข้อมูลทางสถิติ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยเก็บข้อมูลจากสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ข้อมูลจาก Intranet ของกรมสรรพากร และข้อมูลจาก Website ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

### 3.3 เครื่องมือสถิติที่ใช้ในการศึกษา

เป็นการนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากการแจกแบบสอบถามมาทำการศึกษาและวิเคราะห์ผลที่ได้ กรอบแนวคิดจะพิจารณาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยจะนำตัวแปรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมาประมวลผล โดยใช้โปรแกรมทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** การบรรยายลักษณะของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพการสมรส จำนวนสมาชิกในครอบครัว โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ การบรรยายลักษณะโดยทั่วไปของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ โดยนำเสนอในรูปแบบตาราง โดยใช้ความถี่ร้อยละ

**ส่วนที่ 2** การบรรยายลักษณะของข้อมูลเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ การบรรยายลักษณะโดยทั่วไปของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ โดยนำเสนอในรูปแบบตาราง โดยใช้ความถี่ร้อยละ

**ส่วนที่ 3** ความรู้ความเข้าใจ ใช้สถิติความถี่ร้อยละและค่าเฉลี่ย แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ ลักษณะข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 2 ระดับ คือ ทราบและไม่ทราบ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

คำตอบ	คะแนน
ทราบ	1
ไม่ทราบ	0

โดยกำหนดว่า ถ้าผู้เสียภาษีได้คะแนนตั้งแต่ร้อยละ 60 ขึ้นไปของคำถามทั้งหมด แสดงว่าผู้เสียภาษีมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

**ส่วนที่ 4** การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการใช้แบบจำลองโลจิท (Logit Model) โดยเทคนิค วิธีการวิเคราะห์การประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด และเทคนิค

วิเคราะห์โดยวิธี Marginal effects แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ลักษณะข้อคำถาม มีคำตอบให้เลือก 2 ระดับ คือ พอใจและไม่พอใจ โดยมีเกณฑ์การกำหนดค่า ดังนี้

คำตอบ	ค่าที่กำหนด
พอใจ	1
ไม่พอใจ	0

### 3.4 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

เนื่องจากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ดังนั้น ตัวแปรที่นำมาศึกษาตามทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์ เพื่อให้มีความสัมพันธ์กับข้อเท็จจริงมากที่สุด ดังนั้นตัวแปรจึงประกอบด้วย

1. ตัวแปรตาม (Dependent variable:  $Y_i$ ) คือ ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยที่ความน่าจะเป็นที่ผู้เสียภาษีจะมีความพึงพอใจเท่ากับ  $P_i$  และความน่าจะเป็นที่ผู้เสียภาษีจะไม่มี ความพอใจเท่ากับ  $1 - P_i$

2. ตัวแปรอิสระ (Independent variable:  $X_i$ ) คือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

โดยกำหนดให้

$S_{1i}$  = ความพึงพอใจในความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่

$S_{2i}$  = ความพึงพอใจในความรวดเร็วของการให้บริการ

$S_{3i}$  = ความพึงพอใจในความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

$S_{4i}$  = ความพึงพอใจในมารยาทของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

$S_{5i}$  = ความพึงพอใจในด้านสถานที่รับบริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

$S_{6i}$  = ความพึงพอใจในด้านความเสมอภาคในการจัดเก็บภาษี

$S_{7i}$  = ความพึงพอใจในขั้นตอนยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

$S_{8i}$  = ความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์

$S_{9i}$  = ความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีโดยยึดหยุ่นตามภาวะเศรษฐกิจ

$S_{10i}$  = ความพึงพอใจในประโยชน์ที่ได้รับจากรัฐ

$KNL_i$  = ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

$EDU_i$  = จำนวนปีในการศึกษา

$FAM_i$  = จำนวนสมาชิกในครอบครัว

$INC_i$  = รายได้

$ERD_i$  = การเคยใช้ Internet e-revenue ของกรมสรรพากร

$AGE_i$  = อายุ

### 3.5 สมมติฐานในการศึกษา

ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจในความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ความพึงพอใจในความรวดเร็วของการให้บริการ ความพึงพอใจในความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความพึงพอใจในมารยาทของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ความพึงพอใจในด้านสถานที่รับบริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ความพึงพอใจในด้านความเสมอภาคในการจัดเก็บภาษี ความพึงพอใจในขั้นตอนยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ความพึงพอใจในด้านประชาสัมพันธ์ ความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีโดยยึดหยุ่นตามภาวะเศรษฐกิจ ความพึงพอใจในประโยชน์ที่ได้รับกลับคืนจากรัฐและความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

### 3.6 การสร้างแบบจำลอง

แบบจำลองเพื่อใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการนำแบบจำลอง Logit มาปรับประยุกต์ในการเขียนแบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้เสียภาษีในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม และตัวแปรอิสระ ดังนี้คือ

$$Y_i = f(S_{1i}, S_{2i}, S_{3i}, S_{4i}, S_{5i}, S_{6i}, S_{7i}, S_{8i}, S_{9i}, S_{10i}, KNL_i, EDU_i, FAM_i, INC_i, ERD_i, AGE_i) \dots(3.1)$$

โดยที่  $Y_i$  คือ ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่

$S_{1i}, S_{2i}, S_{3i}, S_{4i}, S_{5i}, S_{6i}, S_{7i}, S_{8i}, S_{9i}, S_{10i}, KNL_i, EDU_i, FAM_i, INC_i, ERD_i, AGE_i$  คือ ตัวแปรอิสระ(Independent Variable)

พบว่า ตัวแปรตาม (Dependent variable) มีลักษณะเป็นทางเลือกเชิงคุณภาพ (Qualitative Choice) เป็น 2 ทางเลือก คือ “พึงพอใจ” หรือ “ไม่พึงพอใจ” ซึ่งเป็นตัวแปรตามที่มีลักษณะไม่ต่อเนื่อง (Discontinuous) ดังนั้น การศึกษาโดยใช้แบบจำลองโลจิต โดยมีรูปแบบดังนี้

$$y^* = x_i \beta + u_i \quad \dots(3.2)$$

ซึ่งในทางปฏิบัติแล้วค่า  $y^*$  จะเป็นตัวแปรที่เราไม่สามารถที่จะสังเกตได้ (Unobservable) แต่สิ่งที่เราสามารถเห็นก็คือค่า  $y$  ที่จะมีค่า 0 หรือ 1 ตามกานิชาม (Maddala, 1983: 22 อ้างถึงใน ทรงศักดิ์ ศรีบุญจิตต์, 2546: 245) หรือกฎ (Johnston and Dinardo, 1997: 419) ดังต่อไปนี้

$$y_i = 1 \quad \text{ถ้า } y^* > 0 \\ = 0 \quad \text{ในกรณีอื่นๆ ที่ไม่ใช่ } y^* > 0, \text{ โดยที่ } u_i \sim N(0, \sigma^2)$$

และจากฟังก์ชันความควรจะเป็น (Likelihood function)

$$L = \text{prob}(y_1 = 0) \bullet \text{prob}(y_2 = 0) \bullet \dots \bullet \text{prob}(y_m = 0)$$

ซึ่งสามารถเขียนให้กะทัดรัด ดังนี้ คือ

$$L = \prod_{i=1}^n \Phi\left(\frac{x'_i \beta}{\sigma}\right)^{y_i} \left[1 - \Phi\left(\frac{x'_i \beta}{\sigma}\right)\right]^{1-y_i} \quad \dots(3.3)$$

และเราสามารถเขียนสมการข้างต้นให้อยู่ในรูปลอการิทึม (Logarithm) หรือความควรจะเป็นลอการิทึม (Log - Likelihood) ได้ดังนี้ คือ

$$\begin{aligned} \ln L &= \sum_{i=1}^n \left\{ y_i \cdot \ln \left[ \Phi\left(\frac{x'_i \beta}{\sigma}\right) \right] + (1 - y_i) \cdot \ln \left[ 1 - \Phi\left(\frac{x'_i \beta}{\sigma}\right) \right] \right\} \\ &= \sum_{y_i=0} \ln \left[ 1 - \Phi\left(\frac{x'_i \beta}{\sigma}\right) \right] + \sum_{y_i=1} \ln \left( \frac{x'_i \beta}{\sigma} \right) \quad \dots(3.4) \end{aligned}$$

(Johnston and Dinardo, 1997: 420; Greene, 882; Maddala, 1983: 22 อ้างถึงใน ทรงศักดิ์ ศรีบุญจิตต์, 2546: 248)

$$\ln\left[\frac{P_i}{1-P_i}\right] = \beta_0 + \beta_1 S_{1i} + \beta_2 S_{2i} + \beta_3 S_{3i} + \beta_4 S_{4i} + \beta_5 S_{5i} + \beta_6 S_{6i} + \beta_7 S_{7i} + \beta_8 S_{8i} + \beta_9 S_{9i} + \beta_{10} S_{10i} \\ + \beta_{11} KNL_i + \beta_{12} EDU_i + \beta_{13} FAM + \beta_{14} INC_i + \beta_{15} ERD_i + \beta_{16} AGE_i + \varepsilon_i \quad \dots(3.5)$$

โดยที่  $P_i$  คือ ความน่าจะเป็น (Probability) ที่ผู้เสียภาษีในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จะมี  
ความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ( $Y_i = 1$ )

$1 - P_i$  คือ ความน่าจะเป็น (Probability) ที่ผู้เสียภาษีในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จะไม่มี  
ความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ( $Y_i = 0$ )

$Y_i = 1$  เมื่อมีความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

$= 0$  เมื่อไม่มีความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

$S_{1i} = 1$  เมื่อมีความพึงพอใจในความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่

$= 0$  เมื่อไม่มีความพึงพอใจในความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่

$S_{2i} = 1$  เมื่อมีความพึงพอใจในความรวดเร็วของการให้บริการ

$= 0$  เมื่อไม่มีความพึงพอใจในความรวดเร็วของการให้บริการ

$S_{3i} = 1$  เมื่อมีความพึงพอใจในความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

$= 0$  เมื่อไม่มีความพึงพอใจในความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

$S_{4i} = 1$  เมื่อมีความพึงพอใจในมารยาทของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

$= 0$  เมื่อไม่มีความพึงพอใจในมารยาทของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

$S_{5i} = 1$  เมื่อมีความพึงพอใจในด้านสถานที่รับบริการยื่นแบบ

$= 0$  เมื่อไม่มีความพึงพอใจในด้านสถานที่รับบริการยื่นแบบ

$S_{6i} = 1$  เมื่อมีความพึงพอใจในด้านความเสมอภาคในการจัดเก็บภาษี

$= 0$  เมื่อไม่มีความพึงพอใจในด้านความเสมอภาคในการจัดเก็บภาษี

$S_{7i} = 1$  เมื่อมีความพึงพอใจในขั้นตอนยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

$= 0$  เมื่อไม่มีความพึงพอใจในขั้นตอนยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

$S_{8i} = 1$  เมื่อมีความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์

$= 0$  เมื่อไม่มีความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์

$S_{9i} = 1$  เมื่อมีความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีโดยยึดหยุ่นตามภาวะเศรษฐกิจ

$= 0$  เมื่อไม่มีความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีโดยยึดหยุ่นตามภาวะเศรษฐกิจ

$S_{10i} = 1$  เมื่อมีความพึงพอใจในประโยชน์ที่ได้รับกลับคืนจากรัฐ

$= 0$  เมื่อไม่มีความพึงพอใจในประโยชน์ที่ได้รับกลับคืนจากรัฐ



$KNL_i = 1$  เมื่อมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา  
 $= 0$  เมื่อไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

$EDU_i$  = จำนวนปีในการศึกษา (ปี)

$FAM_i$  = จำนวนสมาชิกในครอบครัว (คน)

$INC_i$  = รายได้ (บาท)

$ERD_i = 1$  เมื่อเคยใช้ Internet e-revenue ของกรมสรรพากร  
 $= 0$  เมื่อไม่เคยใช้ Internet e-revenue ของกรมสรรพากร

$AGE_i$  = อายุ (ปี)

$\beta_0, \beta_1, \dots, \beta_{16}$  = ค่าพารามิเตอร์ (parameters)

$\varepsilon_i$  = เทอมความคลาดเคลื่อน (error term)

$i$  = จำนวนข้อมูล (Observation)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright © by Chiang Mai University  
 All rights reserved