

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษารุ่นนี้ ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาชั้นทราย จำนวน ผู้ที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาชั้นทราย มีจำนวน 4,950 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2548) โดยการเลือกสุ่มตัวอย่างจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง (random sampling) จากผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90 ,ภ.ง.ด.91) จำนวน 500 ตัวอย่าง

สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระในหัวข้อเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาชั้นทราย ผู้ศึกษาจะศึกษาเฉพาะผู้เสียภาษีที่มาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาชั้นทราย จังหวัดเชียงใหม่

3.2 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) เป็นข้อมูลที่ผู้ศึกษาทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาชั้นทราย จังหวัดเชียงใหม่ ในช่วงเดือน มกราคม 2549 – มีนาคม 2549 โดยจะทำการเก็บข้อมูลจำนวน 500 ตัวอย่าง

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) เป็นข้อมูลที่ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมค้นคว้าจากเอกสาร บทความ ข้อมูลทางสถิติและรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากห้องสมุดคณะ เศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาชั้นทราย ข้อมูลจาก Intranet ของกรมสรรพากร และข้อมูลจาก Website ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.3 เครื่องมือสถิติที่ใช้ในการศึกษา

เป็นการนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากการแจกแบบสอบถามมาทำการศึกษาและวิเคราะห์ผลที่ได้ กรอบแนวคิดจะพิจารณาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียหายในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาต้นทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยจะนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมทางสถิติ และโดยการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมได้ ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การบรรยายลักษณะของข้อมูลทั่วไปของผู้เสียหายที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือการบรรยายลักษณะทั่วไปของข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมได้ จะนำเสนอในรูปแบบตารางโดยใช้การแจกแจงความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage)

ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเพื่อยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้เสียหาย จะใช้สถิติความถี่ร้อยละ และค่าเฉลี่ย แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จะมีลักษณะของข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 2 ระดับ คือ ทราบ และ ไม่ทราบ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คำตอบ	คะแนน
ทราบ	1
ไม่ทราบ	0

โดยกำหนดว่าถ้าผู้เสียหายได้คะแนนตั้งแต่ร้อยละ 60 ขึ้นไปของคำถามทั้งหมด แสดงว่าผู้เสียหายมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียหายในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาต้นทราย โดยใช้แบบจำลองโลจิท (Logit Model) โดยเทคนิควิธีการวิเคราะห์การประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimates : MLE) และเทคนิควิเคราะห์โดยใช้ Marginal effects แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ลักษณะของคำถามมีคำตอบให้เลือก 2 ระดับ คือ พอใจ และ ไม่พอใจ มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คำตอบ	ค่าที่กำหนด
พอใจ	1
ไม่พอใจ	0

โดยกำหนดว่า ถ้าผู้เสียภาษีให้คำตอบ “พอใจ” ตั้งแต่ร้อยละ 80 ขึ้นไปของคำถามทั้งหมด แสดงว่าผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 4 วิเคราะห์ปัญหาของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันทราย โดยใช้สูตรประยุกต์คำนวณน้ำหนักค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับปัญหา ดังนี้

$$WMS = \frac{5f_1 + 4f_2 + 3f_3 + 2f_4 + 1f_5}{TNR}$$

WMS (weight mean score) = คำนวณน้ำหนักเฉลี่ยของระดับปัญหาของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันทราย โดยจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกตอบว่า

f_1 = มีปัญหามากที่สุด

f_2 = มีปัญหามาก

f_3 = มีปัญหาปานกลาง

f_4 = มีปัญหาน้อย

f_5 = ไม่มีปัญหา

TNR = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (total number rating)

เกณฑ์การตัดสินใจค่าคะแนนเฉลี่ยของปัญหาของผู้เสียภาษี ดังนี้

ช่วงคะแนนเฉลี่ย

ระดับปัญหา

4.51 – 5.00

ปัญหามากที่สุด

3.51 – 4.50

ปัญหามาก

2.51 – 3.50

ปัญหาปานกลาง

1.51 – 2.50

ปัญหาน้อย

1.00 – 1.50

ไม่มีปัญหา

3.4 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

เนื่องจากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการหาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคล

ธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ดังนั้นตัวแปรที่นำมาศึกษาตามทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์เพื่อให้มีความสัมพันธ์กับข้อเท็จจริงมากที่สุด ดังนั้นตัวแปรจึงประกอบด้วย

1) ตัวแปรตาม (dependent variable : Y_i) คือ ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยที่ความน่าจะเป็นที่ผู้เสียภาษีจะมีความพึงพอใจเท่ากับ P_i และความน่าจะเป็นที่ผู้เสียภาษีจะไม่มี ความพึงพอใจเท่ากับ $1-P_i$

2) ตัวแปรอิสระ (independent variable : X_i) คือ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

แบบจำลองในการศึกษาเป็นดังนี้

$$Y = f(X_1, X_2, X_3, \dots, X_{16})$$

โดยที่ $Y = 1$ คือ ผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันทราย

$Y = 0$ คือ ผู้เสียภาษีไม่มีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันทราย

$X_1 = 1$ หากผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจในความรวดเร็วของการให้บริการของเจ้าหน้าที่

$= 0$ ผู้เสียภาษีไม่มีความพึงพอใจในความรวดเร็วของการให้บริการของเจ้าหน้าที่

$X_2 = 1$ หากผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจในระยะเวลาที่ต้องรอติดต่อกับเจ้าหน้าที่เพื่อตรวจแบบแสดงรายการภาษี

$= 0$ ผู้เสียภาษีไม่มีความพึงพอใจในระยะเวลาที่ต้องรอติดต่อกับเจ้าหน้าที่เพื่อ

ตรวจแบบแสดงรายการภาษี

$X_3 = 1$ หากผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการรับชำระภาษีของเจ้าหน้าที่

$= 0$ ผู้เสียภาษีไม่มีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการรับชำระภาษีของเจ้าหน้าที่

$X_4 = 1$ หากผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจในอัตราค่าธรรมเนียมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

$= 0$ ผู้เสียภาษีไม่มีความพึงพอใจในอัตราค่าธรรมเนียมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

$X_5 = 1$ หากผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจในขั้นตอนการยื่นแบบแสดงรายการภาษี

$= 0$ ผู้เสียภาษีไม่มีความพึงพอใจในขั้นตอนการยื่นแบบแสดงรายการภาษี

- $X_6 = 1$ หากผู้เสียหายมีความพึงพอใจในระยะเวลาออชำระภาษีพร้อมรับใบเสร็จรับเงิน
 $= 0$ ผู้เสียหายไม่มีความพึงพอใจในระยะเวลาออชำระภาษีพร้อมรับใบเสร็จรับเงิน
- $X_7 = 1$ หากผู้เสียหายมีความพึงพอใจในความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้
 คำแนะนำเกี่ยวกับการคำนวณภาษีอากร
 $= 0$ ผู้เสียหายไม่มีความพึงพอใจในความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้
 คำแนะนำเกี่ยวกับการคำนวณภาษีอากร
- $X_8 = 1$ หากผู้เสียหายมีความพึงพอใจในความสะอาดสบายของสถานที่
 $= 0$ ผู้เสียหายไม่มีความพึงพอใจในความสะอาดสบายของสถานที่
- $X_9 = 1$ หากผู้เสียหายมีความพึงพอใจในความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการยื่น
 แบบแสดงรายการภาษี
 $= 0$ ผู้เสียหายไม่มีความพึงพอใจในความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการยื่น
 แบบแสดงรายการภาษี
- $X_{10} = 1$ หากผู้เสียหายมีความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์ให้มายื่นแบบแสดงรายการภาษี
 $= 0$ ผู้เสียหายไม่มีความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์ให้มายื่นแบบแสดงรายการ
 ภาษี
- X_{11} คือ ระดับการศึกษาของผู้เสียหาย
 ถ้า $= 1$ หมายถึง ระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป
 ถ้า $= 0$ หมายถึง ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี
- X_{12} คือ เพศของผู้เสียหาย
 ถ้า $= 1$ หมายถึง เพศชาย
 ถ้า $= 0$ หมายถึง เพศหญิง
- X_{13} คือ อายุของผู้เสียหาย
 ถ้า $= 1$ หมายถึง อายุตั้งแต่ 40 – 50 ปี
 ถ้า $= 0$ หมายถึง อื่น ๆ
- X_{14} คือ รายได้พึงประเมินของผู้เสียหาย
 ถ้า $= 1$ หมายถึง รายได้พึงประเมินต่ำกว่า 100,000 บาท
 ถ้า $= 0$ หมายถึง อื่น ๆ

X_{15} คือ ความรู้เกี่ยวกับการคำนวณภาษีของผู้เสียภาษี

ถ้า = 1 หมายถึง หากผู้เสียภาษีมีความรู้เกี่ยวกับการคำนวณภาษีกรณีผู้มีเงิน
ได้และคู่สมรสที่มีเงินได้รวมคำนวณภาษีหรือคู่สมรสไม่มี
เงินได้ อุปการะเลี้ยงดูบิดา มารดาที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ซึ่งมี
รายได้ไม่เกิน 30,000 บาท/ปี ผู้มีเงินได้และคู่สมรสมีสิทธิ
หักลดหย่อนค่าอุปการะเลี้ยงดูบิดา มารดา ได้คนละ
30,000 บาท

ถ้า = 0 หมายถึง ผู้เสียภาษีไม่มีความรู้เกี่ยวกับการคำนวณภาษี กรณีผู้มีเงิน
ได้และคู่สมรสที่มีเงินได้รวมคำนวณภาษีหรือคู่สมรสไม่มี
เงินได้ อุปการะเลี้ยงดูบิดา มารดาที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ซึ่งมี
รายได้ไม่เกิน 30,000 บาท/ปี ผู้มีเงินได้และคู่สมรสมีสิทธิ
หักลดหย่อนค่าอุปการะเลี้ยงดูบิดา มารดา ได้คนละ
30,000 บาท

X_{16} คือ ความรู้เกี่ยวกับการคำนวณภาษีของผู้เสียภาษี

ถ้า = 1 หมายถึง หากผู้เสียภาษีมีความรู้เกี่ยวกับการคำนวณภาษี กรณีการ
คำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผู้เสียภาษีจะได้รับยกเว้น
เงินได้สุทธิ 100,000 บาทแรกไม่ต้องเสียภาษี

ถ้า = 0 หมายถึง ผู้เสียภาษีไม่มีความรู้เกี่ยวกับการคำนวณภาษี กรณีการ
คำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผู้เสียภาษีจะได้รับยกเว้น
เงินได้สุทธิ 100,000 บาทแรกไม่ต้องเสียภาษี