

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษา เรื่อง ปัญหาและอุปสรรคของการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในจังหวัดเชียงราย ครั้งนี้ได้ใช้ข้อมูลปฐมภูมิโดยการสร้างแบบสอบถาม ออกวิจัยภาคสนาม สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่สรรพากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและผู้มีเงินได้ในท้องที่จังหวัดเชียงราย แบบสอบถามดังกล่าวได้แยกกลุ่มศึกษาออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

3.1.1 กลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากร

แบบสอบถามที่ใช้สำหรับกลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากรที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จะเป็นการสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรอำเภอในท้องที่จังหวัดเชียงราย 16 อำเภอ 2 กิ่งอำเภอ ประกอบด้วยรายละเอียด 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ตำแหน่งและระดับของผู้ตอบแบบสอบถาม ระยะเวลาในการทำงานและรายได้ต่อเดือน จำนวน 8 ข้อ เป็นคำถามให้เลือกคำตอบ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เป็นคำถามในเรื่องการได้รับการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องงานในหน้าที่หรืองานที่เกี่ยวข้อง ความรู้เกี่ยวกับประมวลรัษฎากร ความสามารถในการตอบปัญหาที่เกี่ยวกับภาษีอากร ความเห็นในเรื่องช่องทางการอำนวยความสะดวกในการให้ยื่นแบบแสดงรายการ ปัญหาทางภาษีอากรที่พบ วิธีการกรอกแบบและวิธีการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษี ตลอดจนเงินภาษีอากรที่ได้รับชำระ จำนวน 7 ข้อ เป็นคำถามให้เลือกคำตอบ และให้ลงรายละเอียดของคำตอบ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็น เป็นคำถามที่ให้แสดงความคิดเห็นว่า สิ่งที่กำหนดให้มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บหรือไม่ โดยมีคำตอบให้เลือกเป็นหมายเลขที่ใช้ แทนค่า ดังนี้

- | | | | | | | |
|---|---------|-------------------|---|----------------|---|-----------|
| 5 | หมายถึง | เห็นด้วยอย่างยิ่ง | : | สำคัญมากที่สุด | : | มากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | เห็นด้วย | : | สำคัญมาก | : | มาก |

- | | | | | | | |
|---|---------|----------------------|---|-----------------|---|------------|
| 3 | หมายถึง | ไม่แน่ใจ | : | สำคัญปานกลาง | : | ปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ไม่เห็นด้วย | : | สำคัญน้อย | : | น้อย |
| 1 | หมายถึง | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | : | สำคัญน้อยที่สุด | : | น้อยที่สุด |

จะประกอบด้วยคำถาม 2 หัวข้อ โดยหัวข้อที่ 1 จะเป็นคำถามที่ให้ความเห็นเกี่ยวกับหน่วยงาน จะประกอบด้วยข้อย่อย 12 ข้อ หัวข้อที่ 2 จะเป็นคำถามเกี่ยวกับผู้เสียภาษี ประกอบด้วยข้อย่อย 12 ข้อ เช่นกัน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ และคำถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่เจ้าหน้าที่พบในการปฏิบัติงาน เป็นคำถามอัตนัย คือ เติมข้อความ โดยการตั้งคำถามเพื่อให้ได้คำตอบเฉพาะเรื่อง ประกอบด้วยคำถามจำนวน 4 ข้อ คือ

1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ โครงสร้างภาษี วิธีการคำนวณภาษี อัตราภาษี
3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่จะเอื้ออำนวยต่อการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
4. ปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่เจ้าหน้าที่พบในการปฏิบัติงาน

3.1.2 กลุ่มผู้เสียภาษีอากร

แบบสอบถามดังกล่าวประกอบด้วยรายละเอียด 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวข้องกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพการสมรส จำนวนสมาชิกในครอบครัว รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน และรายได้ครอบครัวต่อเดือน จำนวน 8 ข้อ เป็นคำถามเลือกคำตอบ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับภาษี และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เป็นคำถามเกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับกรมสรรพากร การเสียภาษี ความคิดเห็นต่อหน่วยงานสรรพากร ข้อกฎหมาย การให้ความรู้เรื่องกำหนดภาษีอากร มีจำนวน 12 ข้อ เป็นคำถามเลือกคำตอบ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็น เป็นคำถามที่ให้ความเห็นเห็นว่า สิ่งที่กำหนดให้มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บหรือไม่ โดยมีคำตอบให้เลือกเป็นหมายเลขที่ใช้แทนค่า ดังนี้

- | | | | | |
|---|---------|----------------|---|-------------------|
| 5 | หมายถึง | สำคัญมากที่สุด | : | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 4 | หมายถึง | สำคัญมาก | : | เห็นด้วย |

- | | | | |
|---|---------|-------------------|----------------------|
| 3 | หมายถึง | สำคัญปานกลาง : | ไม่แน่ใจ |
| 2 | หมายถึง | สำคัญน้อย : | ไม่เห็นด้วย |
| 1 | หมายถึง | สำคัญน้อยที่สุด : | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |

มีข้อความคำถามย่อยจำนวน 10 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่ผู้เสียหายได้รับจากการติดต่อเสียหาย เป็นการตั้งคำถามเพื่อให้ได้คำตอบเฉพาะเรื่อง ประกอบด้วยคำถาม 5 ข้อ เป็นปัญหาเรื่องการให้บริการและการอำนวยความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ ปัญหาของสถานที่ยื่นแบบแสดงรายการ ปัญหาของการกรอกแบบแสดงรายการ การคำนวณภาษี การให้คำปรึกษาและการให้ความรู้เรื่องภาษีอากร

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ จะเป็นคำถามอัตนัย คือเติมข้อความ เป็นการขอข้อเสนอแนะเพื่อให้ได้คำตอบในเฉพาะเรื่อง จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย

1. วิธีแก้ไขปัญหาการหลบเลี่ยงการเสียภาษีอากร
2. การกำหนดค่าลดหย่อน
3. การกำหนดอัตราภาษี
4. แบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
5. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

3.2 ประชากรเป้าหมาย

ขอบเขตการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาจาก

กลุ่มที่ 1 เจ้าหน้าที่สรรพากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่สรรพากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรอำเภอในท้องที่จังหวัดเชียงราย 16 อำเภอ 2 กิ่งอำเภอ จำนวน 65 ตัวอย่าง

กลุ่มที่ 2 ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในจังหวัดเชียงราย ประกอบไปด้วย

1. กลุ่มผู้มีเงินได้ที่ต้องยื่นเสียภาษีตามแบบ ภ.ง.ด. 91 จากผู้มีเงินได้ที่ยื่นชำระภาษี 150 ตัวอย่าง และลูกจ้างเอกชน 100 ตัวอย่าง
2. กลุ่มผู้มีเงินได้ที่ต้องยื่นเสียภาษีตามแบบ ภ.ง.ด. 90 จำนวน 300 ตัวอย่าง โดยเลือกจากผู้ประกอบการที่มีสถานประกอบการในชุมชนที่มีธุรกิจหนาแน่นชุมชนหนึ่ง ซึ่งเห็นว่าสามารถใช้เป็นตัวแทนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาได้

และรวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นที่ใช้ศึกษา (กลุ่มที่ 1 , 2) จำนวน 615 ตัวอย่าง

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในจังหวัด เชียงรายครั้งนี้ หลังจากผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ได้ทำการบรรณาธิกรณข้อมูล รอบแรก โดยได้ตรวจสอบแก้ไขข้อมูลที่อยู่ในแบบสอบถาม ให้มีความถูกต้องสมบูรณ์มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ และนำมาลงรหัสหมายเลขลำดับแบบสอบถามทุกชุด และนำมาลงรหัส ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม SPSS 11.0 for Windows ประกอบไปด้วยสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Method) ได้แก่ค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด