

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา คือเพื่อศึกษาความพึงพอใจการศึกษาความพึงพอใจและปัญหาในการยื่นขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนกรุงเทพมหานคร โดยมีขอบเขตและวิธีการศึกษา ดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาความพึงพอใจและปัญหาในการยื่นขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนกรุงเทพมหานคร ตามทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการซึ่งมีองค์ประกอบ 7 อย่าง คือ ผลิตภัณฑ์ ค่าใช้จ่าย ช่องทางการจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคคล กระบวนการ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้คือประชาชนผู้ที่ยื่นขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตในกรุงเทพมหานครปีภาษี 2547 โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลช่วงการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการยื่นขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนกรุงเทพมหานคร ตั้งแต่ 1 มิถุนายน - 30 มิถุนายน 2548

3. ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้กำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 200 คน ซึ่งยื่นขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตในกรุงเทพมหานครปีภาษี 2547 เนื่องจากจำนวนประชากรยังไม่สามารถสรุปได้เพราะอายุความในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามีระยะเวลา 3 ปี ซึ่ง ณ เวลาที่ทำการศึกษายังไม่หมดอายุความยังไม่สามารถสรุปจำนวนประชากรที่แน่นอนได้ จึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวกโดยเครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ประชาชนผู้ยื่นขอคืนภาษีเงินได้ ในกรุงเทพมหานคร สำหรับปีภาษี 2547 จำนวน 200 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire)

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับภาษีเงินได้และการยื่นแบบ จากแหล่งต่าง ๆ ดังนี้ วารสาร หนังสือพิมพ์ บทความ รายงาน เอกสารสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ และข้อมูลจากระบบอินเทอร์เน็ต

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากผู้ที่ยื่นขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตในกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน จำนวนเงินที่ขอคืนภาษี รู้จักบริการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตจากแหล่งใด เดือนที่ยื่นแบบเพื่อขอคืนภาษี และจำนวนครั้งที่ใช้บริการการยื่นแบบ ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการต่อการบริการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตในด้านต่าง ๆ ได้แก่ด้านบริการ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้ศึกษาเตรียมแบบสอบถามจำนวน 200 ชุด สำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม
2. นำแบบสอบถามที่เตรียมไว้ไปแจกแบบสอบถาม ตามจุดต่าง ๆ เช่น ที่ธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ สำนักงานเขตตลิ่งชัน บริษัท เทเวศร์ประกันภัย จำกัด (มหาชน) อาคารพญาไทพลาซ่า บริษัท สัมพันธ์ประกันภัย จำกัด (มหาชน) และ กรมสรรพากร
3. เมื่อผู้ศึกษารวบรวมแบบสอบถามคืนได้ทั้งหมดแล้ว ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) โดยการวัดระดับความคิดเห็นตามมาตรวัดของ ลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับและหลักเกณฑ์การแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

คะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยการแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ยยึดหลักเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00	หมายถึงความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50	หมายถึงความพึงพอใจในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50	หมายถึงความพึงพอใจในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50	หมายถึงความพึงพอใจในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50	หมายถึงความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ระยะเวลาการศึกษา

ระยะเวลาในการศึกษาใช้เวลาประมาณ 7 เดือน ระหว่างเดือนมีนาคม 2548 ถึงกันยายน 2548

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved