

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ เชียงใหม่ 2 ต่อคุณภาพการให้บริการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน อินเทอร์เน็ต มีรายละเอียดเกี่ยวกับระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

3.1 ขอบเขตและวิธีการศึกษา

3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาคั้งนี้จะศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ต่อคุณภาพการให้บริการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตซึ่งได้ประยุกต์การวัดคุณภาพการให้บริการทาง อิเล็กทรอนิกส์ของ Lee และ Lin โดยกำหนดกรอบการวัดความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต 5 ด้านดังนี้

1. การออกแบบเว็บไซต์ (Web site design) ประกอบด้วยปัจจัยย่อยคือ

- 1.1 การค้นหาและเลือกรายการที่ง่ายและสะดวก
- 1.2 แสดงผลข้อมูล ได้อย่างถูกต้องและชัดเจน
- 1.3 เว็บไซต์มีความสวยงามน่าใช้งาน
- 1.4 เนื้อหาสาระมีความถูกต้อง
- 1.5 การเชื่อมโยงเนื้อหาถูกต้องเหมาะสม
- 1.6 ระบบเครือข่ายมีความรวดเร็ว

2. ความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย (Reliability) ประกอบด้วยปัจจัยย่อยคือ

- 2.1 ข้อมูลมีความถูกต้อง
- 2.2 ตรงตามเป้าหมายที่วางไว้
- 2.3 มีการปฏิบัติตามสัญญาที่ได้ให้ไว้
- 2.4 มีการเก็บรักษาความลับของลูกค้า

3. การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วยปัจจัยย่อยคือ

- 3.1 การให้บริการมีความเหมาะสม
- 3.2 สามารถกู้ข้อมูล ได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว
- 3.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ

3.4 มีระบบการยืนยันรับรองผล

3.5 มีการตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว

4. ความไว้วางใจ (Trust) ประกอบด้วยปัจจัยย่อยคือ

4.1 การให้ข้อมูลความรู้ที่ถูกต้องชัดเจนก่อนให้บริการ

4.2 คุณสมบัติส่วนต่อประสานกับผู้ใช้มีความถูกต้องน่าเชื่อถือ

4.3 ภายหลังจากใช้บริการมีการรับรองผลการยื่นแบบฯ ได้อย่างถูกต้อง

5. ความเป็นส่วนตัว (Personalization) ประกอบด้วยปัจจัยย่อยคือ

5.1 การได้รับบริการและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี

5.2 การเอาใจใส่ผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

5.3 มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากเว็บไซต์

5.4 สามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้จะศึกษาถึงความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตตามแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด. 90 และภ.ง.ด. 91 เท่านั้น

3.1.2 ประชากร

ประชากรในการศึกษานี้จะทำการศึกษาผู้เสียภาษีที่ต้องยื่นแบบเสียภาษีในเขตพื้นที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตตามแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด. 90 และภ.ง.ด. 91 ในปี 2548 มีจำนวนผู้เสียภาษี 29,689 คน

3.1.3 ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

การศึกษานี้จะทำเก็บข้อมูลโดยสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่ยื่นเสียภาษีในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 จำนวน 400 คน (คำนวณโดย Sample Size Calculator ในเว็บไซต์ <http://www.surveysystem.com/sscalc.htm> ที่ระดับนัยสำคัญ 95% จะได้จำนวนตัวอย่าง 379 คน) โดยใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) ตามสัดส่วนของผู้เสียภาษีที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในแต่ละพื้นที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ดังนี้

อำเภอ	จำนวนผู้ใช้บริการ	จำนวนตัวอย่าง
สันกำแพง	4,982	67
สันทราย	7,988	108
แมริม	6,241	84
ฝาง	2,057	28
คอยสะเก็ด	3,140	42
แม่แตง	1,516	21
เชียงดาว	1,200	16
พร้าว	789	11
ไชยปราการ	486	6
แม่อาย	1,031	14
เวียงแหง	259	3
รวม	29,689	400

3.2 วิธีการศึกษา

3.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เสียหายในเขตพื้นที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต จำนวน 400 คน

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสาร ฐานข้อมูลและเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถามที่ประยุกต์มาจากแบบสอบถามที่ใช้ในการวัดคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยแบ่งโครงสร้างแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา การใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังที่มีต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 3 การรับรู้ที่มีต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 4 ปัญหาในการใช้บริการของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2

3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ใช้ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบไปด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) การวัดระดับความคาดหวังและการรับรู้จะใช้มาตราวัดของลิเคอร์ท (Likert Scale) ที่แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดคะแนนไว้ในแต่ละระดับ และนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาแปลความหมายตามเกณฑ์ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2530) ดังนี้

คะแนนและค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและการรับรู้

ระดับความคาดหวัง	คะแนน	ระดับการรับรู้
คาดหวังในระดับมากที่สุด	5 คะแนน	รับรู้มากที่สุด
คาดหวังในระดับมาก	4 คะแนน	รับรู้มาก
คาดหวังในระดับปานกลาง	3 คะแนน	รับรู้ปานกลาง
คาดหวังในระดับน้อย	2 คะแนน	รับรู้่น้อย
คาดหวังในระดับน้อยที่สุด	1 คะแนน	ไม่รับรู้

ระดับความคาดหวัง	ค่าเฉลี่ย	ระดับการรับรู้
คาดหวังในระดับมากที่สุด	4.50-5.00	รับรู้มากที่สุด
คาดหวังในระดับมาก	3.50-4.49	รับรู้มาก
คาดหวังในระดับปานกลาง	2.50-3.49	รับรู้ปานกลาง
คาดหวังในระดับน้อย	1.50-2.49	รับรู้่น้อย
คาดหวังในระดับน้อยที่สุด	1.00-1.49	ไม่รับรู้

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้การทดสอบสมมติฐานของผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่มประชากร (T-test) เพื่อเปรียบเทียบค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามและค่าเฉลี่ยของการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละองค์ประกอบด้านคุณภาพการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดค่าความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

3.3 สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล

- คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตพื้นที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2