

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้มี 2 วัตถุประสงค์ คือ เพื่อศึกษาถึงด้านต้นทุนส่วนเพิ่มและผลตอบแทนส่วนเพิ่มของการใช้โปรแกรมคำนวณภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่ายของหน่วยราชการในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 และทัศนคติในการใช้โปรแกรมคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่ายของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงปัญหาอุปสรรคในการใช้โปรแกรมคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย จึงได้วางระเบียบวิธีการศึกษาดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรคือหน่วยราชการที่ใช้โปรแกรมคำนวณภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย ในจังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวนทั้งสิ้น 64 ราย

กลุ่มตัวอย่างเลือกมาจากประชากร โดยใช้วิธี Purposive Sampling คือการเลือกตัวอย่างโดยแบ่งประชากรที่จะศึกษาเป็นกลุ่ม (Strata) ซึ่งได้แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ตามจำนวนข้าราชการและลูกจ้างในสังกัด โดยแบ่งเป็นหน่วยงานขนาดใหญ่ (จำนวนบุคลากรมากกว่า 90 คน) จำนวน 17 ราย หน่วยงานขนาดกลาง (จำนวนบุคลากร 31-90 คน) จำนวน 15 ราย และหน่วยงานขนาดเล็ก (จำนวนบุคลากรน้อยกว่า 30) จำนวน 32 ราย

3.2 วิธีเก็บข้อมูล

ใช้ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งได้จากแบบสอบถาม จำนวน 64 ราย ได้รับแบบสอบถามกลับมาจำนวน 60 ราย

3.3 วิธีการศึกษา

1. ข้อมูลที่ใช้

ในการศึกษาครั้งนี้ได้แบ่งข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของหน่วยงาน ซึ่งประกอบไปด้วย ประเภทหน่วยงาน จำนวนบุคลากร การมีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในหน่วยงาน จำนวนเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ การเริ่มใช้โปรแกรมคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับต้นทุนส่วนเพิ่มและผลตอบแทนส่วนเพิ่มของการใช้โปรแกรมคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย ซึ่งมีดังนี้

- ต้นทุนส่วนเพิ่ม จะประกอบไปด้วย

- ต้นทุนแข็งขันในปัจจุบัน ซึ่งประกอบด้วย

ต้นทุนผันแปร ได้แก่ ค่าจ้างพนักงาน ค่ากระดาษ หมึกพิมพ์ ดิสเก็ต ค่าใช้จ่ายในการอบรมเจ้าหน้าที่ ค่าใช้ไฟฟ้า ซึ่งเป็นมูลค่าจากวิธีใหม่ ลบด้วยวิธีเดิมของการคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย

ต้นทุนคงที่ ได้แก่ ค่าเสื่อมของเครื่องคอมพิวเตอร์ ค่าเสื่อมของเครื่องพิมพ์ที่เก็บเอกสาร ซึ่งเป็นมูลค่าจากวิธีใหม่ ลบด้วยวิธีเดิมของการคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย

- ต้นทุนเสียโอกาสหรือต้นทุนไม่แข็งขัน ได้แก่ เวลาที่ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล หรือ ค้นหาข้อมูล ซึ่งเป็นมูลค่าจากวิธีใหม่ ลบด้วยวิธีเดิมของการคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย

- ต้นทุนส่วนเพิ่มในอนาคต ได้แก่ ค่าดูแลรักษาเครื่อง เป็นต้นทุนในการใช้คอมพิวเตอร์ในการคำนวณภาษี ซึ่งเป็นมูลค่าจากวิธีใหม่ ลบด้วยวิธีเดิมของการคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย

- ผลตอบแทนส่วนเพิ่ม จะประกอบด้วย

- ผลตอบแทนที่แข็งขันในปัจจุบัน ได้แก่ ค่ากระดาษที่ลดลง ค่าที่เก็บเอกสารที่ลดลง

- ผลตอบแทนที่ไม่แข็งขัน เป็นข้อมูลทางคุณภาพ ซึ่งยากที่จะประเมินเป็นมูลค่าได้ ได้แก่ การประหยัดเวลาในการบันทึกและการคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย การแก้ไขข้อมูล การสืบค้นข้อมูล การจัดพิมพ์เอกสารตอนสิ้นปี การเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างปี ซึ่งเป็นมูลค่าจากวิธีเดิม ลบด้วยวิธีใหม่ของการคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย

- ผลตอบแทนในอนาคต เป็นข้อมูลทางคุณภาพ ซึ่งยากที่จะประเมินเป็นมูลค่าได้ ได้แก่ การประหยัดเวลาที่ใช้ทำงานต่อคนต่อปีและความถูกต้องของงาน ซึ่งเป็นมูลค่าจากวิธีเดิม ลบด้วยวิธีใหม่ของการคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย

ส่วนที่ 3 ข้อมูลทัศนคติของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องถึงปัญหาและอุปสรรคในการใช้หรือไม่ใช้โปรแกรมคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย ซึ่งข้อมูลนี้จะประกอบไปด้วย ลักษณะทั่วไปของเจ้าหน้าที่ ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการศึกษาคั้งนี้ได้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ส่วนที่ 1 เกี่ยวกับทัศนคติของเจ้าหน้าที่ทั้งหมด ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับทัศนคติเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่ใช้โปรแกรม ซึ่งปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นมีดังนี้

1. **ปัญหาเกี่ยวกับความรู้** ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการคำนวณภาษี เนื่องจากวิธีการคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย มีขั้นตอนค่อนข้างยุ่งยาก เจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้ความเข้าใจพอสมควร จึงจะคำนวณได้อย่างถูกต้อง ซึ่งปัญหาดังกล่าว กรมสรรพากรได้อำนวยความสะดวก โดยให้มีการใช้โปรแกรมคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย ซึ่งโปรแกรมคำนวณภาษี จะช่วยคำนวณได้รวดเร็วและถูกต้องขึ้น แต่เจ้าหน้าที่ที่บันทึกข้อมูลต้องมีการคำนวณเบื้องต้น เพื่อบันทึกข้อมูลให้ถูกต้องด้วย

2. **ปัญหาการใช้เวลาในการทำงาน** หากไม่ใช้โปรแกรมคำนวณภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่ายแล้วทำให้ใช้เวลาค่อนข้างมากในการคำนวณแต่ละเดือน โดยเฉพาะหากมีการเปลี่ยนแปลงรายได้ของบุคลากรในระหว่างปี และการพิมพ์เอกสารหัก ณ ที่จ่ายตอนสิ้นปี หากมีจำนวนบุคลากรในหน่วยงานมาก ทำให้ใช้เวลาในการพิมพ์ค่อนข้างนาน

3. **ปัญหาความถูกต้องของการหักภาษี ณ ที่จ่าย แต่ละบุคคล**
หากไม่ใช้โปรแกรมคำนวณภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่ายแล้ว ความถูกต้องของการหักภาษี ณ ที่จ่ายแต่ละบุคคล มีความผิดพลาดได้มาก เนื่องจากการคำนวณของเจ้าหน้าที่ส่วนมากใช้โปรแกรมคำนวณภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย มีความผิดพลาดได้น้อยกว่า หากป้อนข้อมูลถูกต้อง เครื่องคอมพิวเตอร์จะทำการคำนวณให้ทันที

4. **ปัญหาการใช้สถานที่ในการเก็บข้อมูล** ซึ่งบางหน่วยงานมีสถานที่คับแคบ หากต้องมีการเก็บเอกสารที่ต้องใช้เกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย

5. **ปัญหาเกี่ยวกับงบประมาณ** บางหน่วยงานไม่มีงบประมาณในการจัดซื้อคอมพิวเตอร์ ทำให้ไม่สามารถใช้โปรแกรมคำนวณภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย

6. ปัญหาความไม่พร้อมของระบบคอมพิวเตอร์ บางหน่วยงานมีคอมพิวเตอร์ แต่มีระบบที่ช้า หรือมีคุณสมบัติของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ล้าสมัย ทำให้มีปัญหาในการใช้โปรแกรมคำนวณภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิธีสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive) หาความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ในการอธิบายเชิงพรรณนา

ส่วนที่ 2 เป็นการคำนวณหาต้นทุนส่วนเพิ่มและผลตอบแทนส่วนเพิ่มของการใช้โปรแกรมและนำมาอธิบายเชิงพรรณนา

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของเจ้าหน้าที่ ทำการวิเคราะห์โดยใช้ตารางความถี่และเปอร์เซ็นต์ ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคนั้น ให้เรียงลำดับความสำคัญของปัญหาจากน้อยที่สุด ถึงมากที่สุด โดยกำหนดคะแนนให้กับลำดับความสำคัญดังนี้

| ค่าคะแนน | ระดับปัญหาและทัศนคติ | ลำดับที่ |
|----------|----------------------|----------|
| 5 | มากที่สุด | 1 |
| 4 | มาก | 2 |
| 3 | ปานกลาง | 3 |
| 2 | น้อย | 4 |
| 1 | น้อยที่สุด | 5 |