

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีวิจัย

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาวิจัยที่มีอิทธิพลต่อการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้ของบริษัท จำกัด ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ศึกษาจากประชากรที่เป็นผู้ประกอบการบริษัทจำกัดที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม และมีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล (ภ.ง.ด 51,50) ในปี 2547 จำนวนทั้งหมด 2,800 ราย ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 325 ราย โดยแบ่งประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

**กลุ่มที่ 1** กลุ่มบริษัทจำกัดที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล (ภ.ง.ด 51,50) ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในปี 2547 มีจำนวนทั้งหมด 51 ราย เนื่องจากกลุ่มบริษัทจำกัดที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีจำนวนน้อยราย จึงสอบถามกลุ่มตัวอย่างทุกราย ซึ่งเป็นผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ที่อยู่ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

**กลุ่มที่ 2** กลุ่มบริษัทจำกัดที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล (ภ.ง.ด 51,50) ผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ในปี 2547 มีจำนวนทั้งหมด 2,749 ราย โดยใช้กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 10 ของกลุ่มบริษัทจำกัดที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาทั้งหมด ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 274 ราย และเป็นผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

#### 3.2 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย

1) **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data)** ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถาม โดยสอบถามกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มประเภทบริษัทจำกัด ทุกประเภทกิจการ ที่มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษี ภ.ง.ด 51, ภ.ง.ด 50 ซึ่งมีรอบระยะเวลาบัญชีที่กำหนดการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลตั้งแต่ 1 มกราคม 2547 ถึง 31 ธันวาคม 2547

**กลุ่มที่ 1** กลุ่มบริษัทจำกัดที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำนวน 51 ราย โดยสอบถามทุกราย ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) จากทะเบียนรายชื่อผู้ประกอบการบริษัทจำกัดที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

**กลุ่มที่ 2** กลุ่มบริษัทจำกัดที่ขึ้นแบบแสดงรายการผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา จำนวน 2,749 ราย โดยสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 274 ราย ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling) จากบริษัทที่มาติดต่อราชการและชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ทั้ง 12 สาขา และบริษัทที่มาติดต่อราชการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

2) **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data)** เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมเอกสาร รายงาน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลจากเอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้น เช่น จำนวนผู้เสียภาษีที่เป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด ข้อมูลผู้ใช้บริการขึ้นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 โดยรวบรวมจากสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 สำนักงานสรรพากรภาค 8 กรมสรรพากร และข้อมูลกระทรวงการคลัง

### 3.3 วิธีการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.3.1 การทดสอบถึงความรู้ความเข้าใจของบริษัทจำกัด ในการขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้นิติบุคคล ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

เป็นการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มบริษัทจำกัดที่ขึ้นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และกลุ่มบริษัทจำกัดที่ขึ้นแบบแสดงรายการผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา โดยการออกแบบสอบถาม หัวข้อดังนี้ คือ

1) เป็นการศึกษาด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องกับบริษัท และข้อมูลทั่วไปของบริษัทจำกัด ได้แก่ ประเภทกิจการ ทุนจดทะเบียน สถานที่ตั้ง ระยะเวลาในการประกอบกิจการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การใช้บริการสำนักงานบัญชี การใช้คอมพิวเตอร์ การเคยใช้บริการขึ้นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตในปีที่ผ่านมา และการสมัครขอใช้บริการขึ้นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในปี 2547

2) เป็นการทดสอบถึงความรู้ความเข้าใจของบริษัทจำกัด เกี่ยวกับการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคล ได้แก่ แบบแสดงรายการ ภ.ง.ด 51, 50 กำหนดระยะเวลาการขึ้นแบบ สถานที่ขึ้นแบบ อัตราภาษี เอกสารประกอบการขึ้นแบบ การรู้จักเว็บไซต์ของกรมสรรพากร การทราบว่ามีการขึ้นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต การสมัครขอใช้บริการขึ้นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โปรแกรมการบันทึกและคำนวณแบบ ช่วงเวลาการขึ้นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต การตอบรับการขึ้นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งแต่ละข้อจะให้เลือกตอบว่ารู้ หรือ ไม่รู้

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล นำไปวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปแบบของตาราง

### 3.3.2 การวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้นิติบุคคล ของบริษัทจำกัด ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้นิติบุคคล โดยการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของปัจจัยในด้านต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และวิธีการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลของ บริษัทจำกัด ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความสะดวก ปัจจัยด้านแบบแสดงรายการ ปัจจัยด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กรมสรรพากร ปัจจัยด้านความประหยัด และปัจจัยด้านความมั่นใจในระบบการยื่นแบบแสดงรายการ โดยที่ปัจจัยเหล่านี้จะมีผลต่อกลุ่มบริษัทจำกัดทั้ง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มบริษัทจำกัดที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และกลุ่มบริษัทจำกัดที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา โดยที่กลุ่มบริษัทจำกัดทั้งสองกลุ่มมีปัจจัยในแต่ละด้านประกอบด้วย

#### 1.1 กลุ่มที่ยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

##### 1) ปัจจัยด้านความสะดวก ประกอบด้วย

- การไม่ต้องเดินทางมายื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา
- การใช้บริการสำนักงานบัญชี เป็นผู้ยื่นแบบแสดงรายการ
- บริษัทสามารถยื่นแบบแสดงรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง ระหว่างช่วงกำหนดเวลาของการยื่นแบบตามปกติ โดยไม่เว้นวันหยุดราชการ

- การสมัครขอใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ง่าย ไม่ยุ่งยาก

- วิธีการทำความเข้าใจกับธนาคารเพื่อหักบัญชี ง่าย ไม่ยุ่งยาก

##### 2) ปัจจัยด้านแบบแสดงรายการ ประกอบด้วย

- บริษัทสามารถ Download โปรแกรมการบันทึกและคำนวณแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด 50 จากเว็บไซต์ของกรมสรรพากร

- โปรแกรมการบันทึกและคำนวณแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด 50 สามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและวิธีการคำนวณภาษีเบื้องต้นได้

- การทำรายการแต่ละขั้นตอนของการบันทึกข้อมูลในแบบแสดงรายการ การคำนวณ และการชำระเงินหรือการหักบัญชีธนาคาร มีความต่อเนื่อง เข้าใจง่าย

- บริษัทมีความเข้าใจและชำนาญ ในการบันทึกข้อมูลในแบบแสดงรายการ มากกว่าการกรอกข้อมูลบนแบบฟอร์มแบบแสดงรายการ

3) ปัจจัยด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กรมสรรพากร ประกอบด้วย  
- กรมสรรพากรมีการให้บริการด้านคำแนะนำโดยมีเว็บไซต์ที่แจ้ง  
และให้รายละเอียดเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการ

- เจ้าหน้าที่ของกรมสรรพากร มีการให้บริการด้านคำแนะนำการยื่น  
แบบแสดงรายการที่ละเอียด

- กรมสรรพากรมีวิธีการให้บริการที่รวดเร็วในแต่ละขั้นตอนการยื่น  
แบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

4) ปัจจัยด้านความประหยัด ประกอบด้วย

- ในการยื่นแบบแสดงรายการ ไม่ต้องเข้าคิวรอรับบริการ ณ สำนัก  
งานสรรพากรพื้นที่สาขา

- ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการยื่นแบบแสดงรายการมีน้อยมาก

- เอกสารที่ต้องจัดเตรียมเพื่อยื่นแบบแสดงรายการลดลง

5) ปัจจัยด้านความมั่นใจในระบบการยื่นแบบแสดงรายการ

ประกอบด้วย

- บริษัทมีความมั่นใจเกี่ยวกับระบบการชำระเงินและการหักบัญชี  
ธนาคาร

- กรมสรรพากรมีระบบการยืนยันการตอบรับทันทีเมื่อทำรายการ  
เสร็จ และได้รับใบเสร็จรับเงินทางไปรษณีย์

- ระบบการยื่นแบบมีความปลอดภัยจากบุคคลภายนอกในการรับรู้  
เกี่ยวกับข้อมูลของบริษัท

- บริษัทใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีประเภทอื่น ผ่านระบบ  
อินเทอร์เน็ตเป็นประจำ จึงมั่นใจในระบบ

- การเข้าสู่เว็บไซต์ของกรมสรรพากรมีความรวดเร็ว

1.2 กลุ่มที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

1) ปัจจัยด้านความสะดวก ประกอบด้วย

- การมีความสะดวกในการเดินทางมายื่นแบบแสดงรายการและชำระ  
ภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

- การมีความสะดวกในการใช้บริการสำนักงานบัญชี เป็นผู้ยื่นแบบ  
แสดงรายการ

- การมีความสะดวกในด้านช่วงเวลาการให้บริการรับยื่นแบบแสดง

รายการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

- บริษัทสามารถยื่นแบบได้โดยไม่ต้องสมัครขอใช้บริการยื่นแบบ  
แสดงรายการ เหมือนการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต

- บริษัทไม่ต้องทำความตกลงกับธนาคารเพื่อหักบัญชีเหมือนการยื่น  
แบบผ่านอินเทอร์เน็ต

- บริษัทสามารถชำระเงินภาษีอากรได้ที่ ณ สำนักงานสรรพากร  
พื้นที่สาขา ในวันที่ยื่นแบบแสดงรายการ

2) ปัจจัยด้านแบบแสดงรายการ ประกอบด้วย

- บริษัทสามารถ Download แบบแสดงรายการจากระบบ  
อินเทอร์เน็ต เพื่อกรอกข้อมูลและแก้ไขข้อมูลได้

- กรมสรรพากรได้ส่งแบบแสดงรายการมาให้ ณ สถานประกอบ  
การทางไปรษณีย์

- บริษัทมีความคุ้นเคยกับการกรอกข้อมูลและการคำนวณในแบบ  
แสดงรายการมากกว่าการบันทึกข้อมูลบนระบบอินเทอร์เน็ต

3) ปัจจัยด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กรมสรรพากร ประกอบด้วย

- เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา มีการบริการให้คำ  
แนะนำการยื่นแบบแสดงรายการที่ละเอียด

- กรมสรรพากรมีวิธีการให้บริการที่รวดเร็วในแต่ละขั้นตอนการ  
ยื่นแบบแสดงรายการผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

- เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา มีอักษาสัย และ  
มนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ

- การมีบริการยื่นคำร้องขอผ่อนชำระภาษีได้

4) ปัจจัยด้านความประหยัด ประกอบด้วย

- ประหยัดเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการ

- ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการยื่นแบบแสดงรายการมีน้อยมาก

- บริษัทสามารถยื่นแบบแสดงรายการได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย

ในด้านการใช้คอมพิวเตอร์และการติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ต

5) ปัจจัยด้านความมั่นใจในระบบการยื่นแบบแสดงรายการ

ประกอบด้วย

- การตรวจความถูกต้องของแบบแสดงรายการและข้อมูลเบื้องต้น

จากเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

- การได้รับใบเสร็จรับเงินทันที ณ วันที่ยื่นแบบแสดงรายการ
- บริษัทให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีประเภทอื่น ผ่านสำนักงาน

งานสรรพากรพื้นที่สาขาเป็นประจำ จึงมั่นใจในระบบ

## 2. การวิเคราะห์ข้อมูล มีวิธีการวิเคราะห์ 2 ข้อ คือ

2.1 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้นิติบุคคล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-Square Test) ทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยในแต่ละด้านว่า ทั้งสองกลุ่มมีความเห็นที่แตกต่างกันหรือไม่ มากน้อยเพียงใดในแต่ละปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้นิติบุคคล

2.2 การวิเคราะห์ปัจจัยแต่ละปัจจัยว่ามีอิทธิพลต่อการใช้วิธีการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต และการใช้วิธีการยื่นแบบแสดงรายการผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามากน้อยเพียงใด โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบโดยการเรียงลำดับความสำคัญของปัจจัยที่สำคัญมากที่สุดไปหาปัจจัยที่สำคัญน้อยที่สุดในปัจจัยแต่ละด้าน แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย (Mean) ของคะแนนตามลำดับความสำคัญ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างแยกเป็น 2 กลุ่ม ตามวิธีการยื่นแบบ ซึ่งให้ผู้ตอบแบบสอบถามเรียงลำดับความสำคัญในรายละเอียดของปัจจัยในแต่ละด้าน ที่สำคัญมากที่สุดไปหาปัจจัยที่สำคัญน้อยที่สุด นั่นคือ ลำดับที่ 1,2,3,4,5,6 ตามลำดับ โดยให้คะแนนดังนี้

ลำดับที่ 1	6	คะแนน
ลำดับที่ 2	5	คะแนน
ลำดับที่ 3	4	คะแนน
ลำดับที่ 4	3	คะแนน
ลำดับที่ 5	2	คะแนน
ลำดับที่ 6	1	คะแนน

แล้วนำคะแนนที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาด้วยวิธีทางสถิติ และนำเสนอในรูปแบบตาราง ร้อยละ ความถี่ และค่าเฉลี่ย

### 3.3.3 การวิเคราะห์ถึงปัญหาและอุปสรรคของบริษัทจำกัด ในการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้นิติบุคคล ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

เป็นการศึกษาปัญหาและอุปสรรค ที่มีต่อการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา โดยผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบว่า มี หรือ ไม่มีปัญหาและอุปสรรค พร้อมระบุเหตุผล ด้านต่าง ๆ ดังนี้

- วิธีการ ขั้นตอนการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษี
- ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการยื่นแบบแสดงรายการ
- การกรอกข้อมูลในแบบแสดงรายการ
- ขั้นตอนและวิธีการชำระเงิน การออกใบเสร็จรับเงิน
- แบบแสดงรายการ ภ.ง.ด 51 , ภ.ง.ด 50
- การ Download แบบแสดงรายการ ภ.ง.ด 51, ภ.ง.ด 50
- การให้บริการของเจ้าพนักงาน กรมสรรพากร
- ปัญหาและอุปสรรคด้านอื่น ๆ ในการยื่นแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด 51,50

ในการยื่นแบบแสดงรายการครั้งต่อไป ผู้ตอบแบบสอบถามจะเลือกบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล โดยวิธีใดระหว่าง การยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต และการยื่นแบบแสดงรายการผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา พร้อมระบุเหตุผล สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล แยกวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และที่มีต่อการให้บริการยื่นแบบผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาด้วยวิธีทางสถิติ และนำเสนอในรูปแบบตาราง ร้อยละ ความถี่