

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาที่มุ่งศึกษาการใช้บริการเพื่อเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ต เพื่อทราบถึงความสำคัญในเชิงบวกของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และปัญหาจากการใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ดังนั้น ในศึกษานี้ได้กำหนดวิธีการดำเนินการศึกษาประกอบด้วย ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา ประชากร กลุ่มตัวอย่างและวิธีสุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา วิธีการรวบรวมข้อมูล วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล มีรายละเอียดดังนี้

3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

แหล่งข้อมูล (source of data) ในการศึกษาครั้งนี้ โดยใช้ข้อมูล 2 ประเภท คือ

1. ข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลในการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างซึ่งรวบรวมได้จากการเก็บข้อมูลภาคสนามด้วยแบบสอบถาม และส่งแบบสอบถามตอบกลับทางไปรษณีย์
2. ข้อมูลแบบทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลในรูปแบบความคิด ทฤษฎีทางวิชาการที่รวบรวมจากบทความวารสารความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร งานวิจัยอื่น ๆ ที่มีผู้จัดทำไว้แล้ว ข้อมูลจากหนังสือที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้ การสืบค้นข้อมูลจากเว็บไซต์กรมสรรพากร รวมทั้งผลการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จากรายงานสถิติผลการจัดเก็บภาษีอากร ในปีงบประมาณ 2547 (ช่วงระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ.2546

– เดือนกันยายน พ.ศ.2547)

3.2 ประชากร กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร

ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ ผู้ที่ใช้บริการเพื่อเสียดำเนินเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตท้องที่อำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 27,216 ราย โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มแรก กลุ่มผู้ใช้บริการเพื่อเสียดำเนินเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายผ่านอินเทอร์เน็ต จำนวน 108 ราย

กลุ่มที่สอง กลุ่มผู้ใช้บริการเพื่อเสียดำเนินเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต จำนวน 27,108 ราย

3.2.2 กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ ผู้ที่ยื่นแบบเพื่อเสียดำเนินเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ การกำหนดขนาดตัวอย่าง (Sample Size) โดยคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane (1973 อ้างใน ธนัน อนุมานราชชน, 2538) ณ ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{จำนวนตัวอย่างที่ศึกษา} &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\ \text{เมื่อ } N_1 &= \text{ประชากรที่ศึกษากลุ่มแรกทั้งหมด} = 108 \text{ ราย} \\ N_2 &= \text{ประชากรที่ศึกษากลุ่มที่สองทั้งหมด} = 27,108 \text{ ราย} \\ e &= \text{ค่าความคลาดเคลื่อน} = 0.05 \\ \text{จึงได้ จำนวนตัวอย่างที่ศึกษากลุ่มแรก} &= \frac{108}{1 + 108(0.05)^2} = 85 \text{ ราย} \\ \text{จำนวนตัวอย่างที่ศึกษากลุ่มที่สอง} &= \frac{27,108}{1 + 27,108(0.05)^2} = 394 \text{ ราย} \end{aligned}$$

ดังนั้น ขนาดตัวอย่างที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้จึงมีจำนวน 479 ราย ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

ผู้ยื่นแบบเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	จำนวนราย	จำนวนตัวอย่าง	
		จำนวน (ราย)	ร้อยละ
กลุ่มแรก	108	85	17.75
กลุ่มที่สอง	27,108	394	82.25
รวม	27,216	479	100

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทแบบ

ประเภทแบบกลุ่มแรก	จำนวนราย	ร้อยละ
ภ.ง.ด.1	47	38.52
ภ.ง.ด.3	75	61.48
รวม (83 ราย)	122	100.0
ประเภทแบบกลุ่มที่สอง	จำนวนราย	ร้อยละ
ภ.ง.ด.90,94	149	8.3
ภ.ง.ด.91	240	61.7
รวม	389	100.0

ที่มา : จากแบบสอบถาม

จากตารางที่ 4 – 5 แสดงจำนวนตัวอย่างที่ศึกษาของกลุ่มแรก จำนวน 85 ราย กลุ่มที่สอง จำนวน 394 ราย จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มแรก จำนวน 83 ราย เป็นผู้ยื่นแบบ ภ.ง.ด.1 จำนวน 47 ราย และ ภ.ง.ด.3 จำนวน 75 ราย เนื่องจากมีผู้ตอบแบบสอบถามยื่นแบบทั้ง 2 แบบ (ภ.ง.ด.1 และ ภ.ง.ด.3) จำนวน 39 ราย กลุ่มที่สอง จำนวน 389 ราย เป็นผู้ยื่นแบบ ภ.ง.ด.91 จำนวน 240 ราย ยื่นแบบ ภ.ง.ด.90/94 จำนวน 149 ราย

3.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมแบบสอบถามของจำนวนตัวอย่างในการศึกษารั้งนี้ ดังนี้
กลุ่มแรก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายผ่านอินเทอร์เน็ต จำนวน 83 ราย ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) จากทะเบียนรายชื่อผู้ยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 โดยส่งแบบสอบถามและตอบกลับทางไปรษณีย์ และใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

(accidental sampling) ให้ผู้เสียหายที่มาติดต่อราชการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 และขอความร่วมมือจากสำนักงานบัญชี

กลุ่มที่สอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต จำนวน 394 ราย ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling) ให้ข้าราชการที่ทำงานในศาลากลางจังหวัดเชียงใหม่ และผู้เสียหายที่มาติดต่อราชการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 รวมถึงขอความร่วมมือจากสำนักงานบัญชี

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ของการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์เพื่อใช้รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยการสร้างแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 2 กลุ่ม กลุ่มแรก กลุ่มผู้ใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายผ่านอินเทอร์เน็ต ได้แก่ สถานะ ประเภทกิจการ ระยะเวลาดำเนินกิจการ รายได้ต่อปี เครื่องมือและอุปกรณ์รับส่งสัญญาณ และกลุ่มที่สอง กลุ่มผู้ใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อปี เครื่องมือและอุปกรณ์รับส่งสัญญาณ ลักษณะการใช้บริการ ได้แก่ วิธีการยื่นแบบ ช่องทางการชำระภาษี วันที่ยื่นแบบ ความคิดเห็นต่อระยะทางสถานที่ตั้งกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ การใช้บริการอื่นบนเว็บไซต์นอกเหนือจากบริการยื่นแบบเสียภาษี การรับรู้ข่าวสาร ได้แก่ บุคคลแนะนำ การรับรู้จากสื่อ ผลการยื่นแบบ ได้แก่ ภาษีที่ชำระหรือขอคืน ข้อผิดพลาดจากการยื่นแบบ โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดแบบหลายตัวเลือก

ส่วนที่ 2 สอบถามข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ กำหนดปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตกรณียื่นแบบด้วยตนเอง และกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตกรณียื่นแบบด้วยบุคคลอื่น ซึ่งสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ โดยให้เรียงลำดับความสำคัญ แบ่งออกเป็น

1. ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต กรณียื่นแบบด้วยตนเองของกลุ่มแรก

1.1) ปัจจัยด้านคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย

- การใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้
- ความสามารถในการประมวลผลของคอมพิวเตอร์ที่รวดเร็วและถูกต้อง

- การเข้าระบบเครือข่ายของกรมสรรพากรได้ง่าย
- ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และชั่วโมงอินเทอร์เน็ตที่คุ้มค่าในการใช้งาน

1.2) ปัจจัยด้านการใช้บริการ ประกอบด้วย

- ขั้นตอนการสมัครในการใช้บริการการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีที่ไม่ยุ่งยาก
- การกรอกรายการในแบบเพื่อเสียภาษีที่เข้าใจง่ายและรวดเร็ว
- การแนบเพิ่มข้อมูลรายละเอียดการหัก ภาษี ณ ที่จ่ายที่จัดทำอยู่แล้วเพื่อเสียภาษี
- ช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการ เดินทางไปยังหน่วยจัดเก็บภาษี
- ใช้บริการได้ทั้งในเวลาและนอกเวลาราชการในการยื่นแบบเพื่อเสียภาษี
- มีโปรแกรมตรวจสอบเบื้องต้นที่ช่วยในการคำนวณภาษีและลดปัญหาความผิดพลาดในการกรอกรายการเพื่อเสียภาษี
- ความเชื่อมั่นในบริการว่ามีระบบควบคุมและคุ้มครองความปลอดภัยของข้อมูล

1.3) ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วย

- การชักชวนใช้บริการ โดยสื่อต่างๆ
- คำแนะนำวิธีการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตบนเครือข่ายของกรมสรรพากร
- มีเบอร์โทรศัพท์สายตรงเพื่อให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการเมื่อมีปัญหาหรือคำถามที่สะดวกและติดต่อง่าย
- จุดบริการ โดยมีเจ้าพนักงานแนะนำวิธีการใช้บริการเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ต
- การฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้บริการเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ตแก่ผู้เสียภาษี

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตกรณียื่นแบบด้วยบุคคลอื่นของกลุ่มแรก

2.1) ปัจจัยด้านคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย

- ไม่มีคอมพิวเตอร์ หรือมีคอมพิวเตอร์แต่ไม่ได้ติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ต
- ไม่เคยใช้คอมพิวเตอร์หรือใช้บริการอินเทอร์เน็ต
- ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และชั่วโมงอินเทอร์เน็ตสูงไม่คุ้มค่าในการใช้งาน

2.2) ปัจจัยด้านการใช้บริการ ประกอบด้วย

- สำนักงานบัญชี/หน่วยงานที่ทำงานรับดำเนินการเกี่ยวกับภาษีให้อยู่แล้ว
- ไม่เข้าใจ/มีความยุ่งยากในวิธีการใช้บริการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

- ไม่เข้าใจวิธีการคำนวณการเสียภาษี

- กลัวเกิดความผิดพลาดในการเสียภาษี

2.3) ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วย

- การชักชวนใช้บริการ โดยสื่อต่างๆ

กรมสรรพากร

- มีเบอร์โทรศัพท์สายตรงเพื่อให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการเมื่อมีปัญหาหรือ

คำถามที่สะดวกและติดต่อง่าย

- จุดบริการ โดยมีเจ้าพนักงานแนะนำวิธีการใช้บริการเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ต

- การฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้บริการเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ตแก่ผู้เสีย

ภาษี

3. ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตกรณี ยื่นแบบด้วยตนเองของกลุ่มที่สอง

3.1) ปัจจัยด้านคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย

- การใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้

- ความสามารถในการประมวลผลของคอมพิวเตอร์ที่รวดเร็วและถูกต้อง

- การเข้าระบบเครือข่ายของกรมสรรพากรได้ง่าย

- ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และชั่วโมงอินเทอร์เน็ตที่คุ้มค่าในการใช้งาน

3.2) ปัจจัยด้านการให้บริการ ประกอบด้วย

- ขั้นตอนการสมัครในการใช้บริการการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีที่ไม่ยุ่งยาก

- การกรอกรายการในแบบเพื่อเสียภาษีที่เข้าใจง่ายและรวดเร็ว

- การไม่ต้องแนบเอกสารใดในการยื่นแบบเพื่อเสียภาษี

- ช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยังหน่วยจัดเก็บภาษี

- ใช้บริการได้ทั้งในเวลาและนอกเวลาราชการในการยื่นแบบเพื่อเสียภาษี

- มีโปรแกรมตรวจสอบเบื้องต้นที่ช่วยในการคำนวณภาษีและลดปัญหาความ

ผิดพลาดในการกรอกรายการเพื่อเสียภาษี

- ความเชื่อมั่นในบริการว่ามีระบบควบคุมและคุ้มครองความปลอดภัยของ

ข้อมูล

- การได้เงินภาษีคืนกรณีมีภาษีขอคืนอย่างรวดเร็ว

3.3) ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วย

- การชักชวนใช้บริการ โดยสื่อต่างๆ
- คำแนะนำวิธีการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตบนเครือข่ายของกรมสรรพากร
- มีเบอร์โทรศัพท์สายตรงเพื่อให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการเมื่อมีปัญหาหรือคำถามที่สะดวกและติดต่อง่าย
- จุดบริการ โดยมีเจ้าพนักงานแนะนำวิธีการใช้บริการเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ต
- การฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้บริการเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ตแก่ผู้เสียภาษี

4. ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตกรณียื่นแบบด้วยบุคคลอื่นของกลุ่มที่สอง

4.1) ปัจจัยด้านคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย

- ไม่มีคอมพิวเตอร์ หรือมีคอมพิวเตอร์แต่ไม่ได้ติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ต
- ไม่เคยใช้คอมพิวเตอร์หรือใช้บริการอินเทอร์เน็ต
- ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และชั่วโมงอินเทอร์เน็ตสูงไม่คุ้มค่าในการทำงาน

4.2) ปัจจัยด้านการใช้บริการ ประกอบด้วย

- สำนักงานบัญชี/หน่วยงานที่ทำงานรับดำเนินการเกี่ยวกับภาษีให้อยู่แล้ว
- ไม่เข้าใจ/มีความยุ่งยากในวิธีการใช้บริการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต
- ไม่เข้าใจวิธีการคำนวณการเสียภาษี
- กลัวเกิดความผิดพลาดในการเสียภาษี
- ใช้บริการบุคคลอื่นที่มีความรู้สะดวกกว่า

4.3) ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วย

- การชักชวนใช้บริการ โดยสื่อต่างๆ
- คำแนะนำวิธีการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตบนเครือข่ายของกรมสรรพากร
- มีเบอร์โทรศัพท์สายตรงเพื่อให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการเมื่อมีปัญหา/คำถามที่สะดวกและติดต่อง่าย
- จุดบริการ โดยมีเจ้าพนักงานแนะนำวิธีการใช้บริการเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ต
- การฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้บริการเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ตแก่ผู้เสีย

ภาษี

ส่วนที่ 3 สอบถามข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาจากการใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ลักษณะคำถามแบบมาตราประเมินค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของ Likert โดยแบ่งเป็น 4 ระดับปัญหาจากการใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ได้แก่ น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด ตามลำดับ โดยสอบถามเฉพาะผู้ที่ขึ้นแบบด้วยตนเอง

1. ปัญหาจากการใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของกลุ่มแรก ประกอบด้วย

- การเข้าระบบเครือข่ายของกรมสรรพากรช่วงใกล้ครบกำหนดเวลาการขึ้นแบบเพื่อเสียภาษี
- การลงทะเบียนเพื่อขอใช้บริการเพื่อเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ต
- การลืมหมายเลขผู้ใช้ (User ID) และ รหัสผ่านและดำเนินการขอใหม่
- ความไม่ยืดหยุ่นของ โปรแกรมทำให้ไม่สามารถขึ้นแบบเพื่อเสียภาษี
- มีความไม่เชื่อมั่นในบริการว่ามีระบบควบคุมและคุ้มครองความปลอดภัยของ

ข้อมูลผู้เสียภาษี

- เป็นภาระมากกว่าวิธีการขึ้นแบบที่หน่วยจัดเก็บภาษีเนื่องจากต้องจ่ายค่าธรรมเนียมธนาคาร/ไปรษณีย์ ในการ ดำเนินรายการแต่ละรายการ

ขาก

- เบอร์โทรศัพท์ติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อสอบถามปัญหาในการขึ้นแบบเพื่อเสียภาษีติดต่อ

- ธนาคารที่ติดต่อสะดวก ไม่ได้เข้าร่วมโครงการขึ้นแบบเพื่อเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

2. ปัญหาจากการใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของกลุ่มที่สอง ประกอบด้วย

- การเข้าระบบเครือข่ายของกรมสรรพากรช่วงใกล้ครบกำหนดเวลาการขึ้นแบบเพื่อเสียภาษี

- ความไม่ยืดหยุ่นของ โปรแกรมทำให้ไม่สามารถขึ้นแบบเพื่อเสียภาษี

- การลืมหมายเลขผู้ใช้ (User ID) และ รหัสผ่านและดำเนินการขอใหม่

- ไม่เข้าใจในข้อกำหนดทำให้มีปัญหาในการกรอกแบบเพื่อเสียภาษี

- มีการขึ้นแบบผิดพลาดต้องการปรับปรุงรายการแต่ไม่สามารถกรอกรายการเพื่อขึ้นแบบเพิ่มเติมทางอินเทอร์เน็ตได้

- เป็นภาระมากกว่าวิธีการขึ้นแบบที่หน่วยจัดเก็บภาษีเนื่องจากต้องจ่ายค่าธรรมเนียมธนาคาร/ไปรษณีย์ ในการ ดำเนินรายการแต่ละรายการ

- ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินทันทีหลังยื่นยื่น การใช้บริการยื่นแบบเสียภาษีและต้องเข้าระบบเพื่อเรียกใบเสร็จในภายหลัง

- มีความไม่เชื่อมั่นในบริการว่ามีระบบควบคุมและคุ้มครองความปลอดภัยของข้อมูลผู้เสียภาษี

- เบอร์โทรศัพท์ติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อสอบถามปัญหาในการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีติดต่อยาก

- เอกสารแนบที่ต้องส่งให้เจ้าหน้าที่สรรพากรเมื่อมีการร้องขอภายหลัง

- ธนาคารที่ติดต่อสะดวกไม่ได้เข้าร่วมโครงการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีผ่าน

อินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 4 สอบถามข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตภายใต้นโยบายการมีส่วนร่วมของประชาชนของกรมสรรพากร โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบ 2 ตัวเลือก ซึ่งแต่ละข้อจะให้เลือกตอบว่าเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยประกอบด้วย

- นโยบายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นการปรับเปลี่ยนมุมมองจาก “แนวคิดรัฐบริหาร” มาเป็น “แนวคิดประชาชนมีส่วนร่วมบริหาร”

- นโยบายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

- นโยบายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตเป็นการบริการที่มีความสะดวกและรวดเร็ว

- นโยบายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตเป็นการบริการที่มีความประหยัด

- นโยบายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตเป็นการบริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

- นโยบายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นการบริการที่สร้างความสมัครใจในการเสียภาษี

- นโยบายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตสามารถจัดเก็บภาษีได้ทั่วถึงและเป็นธรรม

- นโยบายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตโดยมีการให้รางวัลตอบแทนแก่ผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตตามความเหมาะสม

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อแปรผลการศึกษาค้างนี้ โดยนำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลในแต่ละส่วนแล้วนำมาจัดระเบียบข้อมูลโดยนำข้อมูลมาลงรหัส และจัดบันทึกตารางลงรหัส โดยนำไปวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์สถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS) ซึ่งสถิติที่ใช้ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percent) แล้วนำเสนอในรูปแบบของตาราง ใช้ในการพรรณนาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะการใช้บริการ การรับรู้ข่าวสาร ผลการยื่นแบบ

ส่วนที่ 2 การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percent) และค่าเฉลี่ย (Mean) แล้วนำเสนอในรูปแบบของตารางใช้ในการพรรณนาโดยเรียงลำดับความสำคัญของข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต กำหนดปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ โดยให้เรียงลำดับความสำคัญของปัจจัยที่สำคัญมากที่สุดไปหาปัจจัยที่สำคัญน้อยที่สุดในปัจจัยแต่ละด้าน แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย (Mean) ของคะแนนตามลำดับความสำคัญ ซึ่งให้ผู้ตอบแบบสอบถามเรียงลำดับความสำคัญในรายละเอียดของปัจจัยในแต่ละด้าน ที่สำคัญมากที่สุดไปหาปัจจัยที่สำคัญน้อยที่สุด นั่นคือ ลำดับที่ 1,2,3,4 ตามลำดับ โดยให้คะแนนดังนี้

ลำดับที่ 1	4	คะแนน
ลำดับที่ 2	3	คะแนน
ลำดับที่ 3	2	คะแนน
ลำดับที่ 4	1	คะแนน

ส่วนที่ 3 การแจกแจงค่าเฉลี่ย (Mean) แล้วนำเสนอในรูปแบบของตารางใช้ในการพรรณนาประเมินค่าตามแนวคิดของลิเกิร์ต (Likert) 4 ระดับ ของข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาจากการใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน การลงรหัส และกำหนดเกณฑ์การจัดระดับ แบ่งเป็น 4 ระดับ และการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	การให้คะแนน	การลงรหัสข้อมูล
น้อย	1 คะแนน	1
ปานกลาง	2 คะแนน	2
มาก	3 คะแนน	3
มากที่สุด	4 คะแนน	4

สูตรการหาค่าพิสัยตามระดับ คือ

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{4 - 1}{4} = 0.75$$

ค่าเฉลี่ย	การจัดระดับหรือแปลความหมาย
1.00 – 1.75	ปัจจัยที่มีผลในระดับน้อย
1.76 – 2.50	ปัจจัยที่มีผลในระดับปานกลาง
2.51 – 3.25	ปัจจัยที่มีผลในระดับมาก
3.26 – 4.00	ปัจจัยที่มีผลในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 4 การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percent) แล้วนำเสนอในรูปแบบของตารางใช้ในการพรรณนาของข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตภายใต้นโยบายการมีส่วนร่วมของประชาชนของกรมสรรพากร

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้สถิติแบบไคสแควร์ (Chi – Square) (กนกทิพย์ พัฒนาพิวพันธ์, 2541 : 151) มีสูตร ดังนี้

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

โดยที่ O_{ij} = ค่าสังเกตที่อยู่ในแถวที่ i และหลักที่ j

E_{ij} = ค่าคาดหวังที่คำนวณจากแถวที่ i และหลักที่ j

r = จำนวนแถว

c = จำนวนหลัก