

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้มี 2 วัตถุประสงค์ คือ วัตถุประสงค์ที่หนึ่ง เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีหัก ณ ที่จ่าย วัตถุประสงค์ที่สอง เพื่อศึกษาถึงแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการในการจัดเก็บภาษีหัก ณ ที่จ่าย

3.1 กรอบแนวคิด

กรมสรรพากรได้กำหนดให้มีการหักภาษี ณ ที่จ่าย เพื่อให้การจัดเก็บภาษีมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการหักภาษี ณ ที่จ่าย ทำให้รัฐได้เงินภาษีเข้าคลังมาใช้ก่อนกำหนดเวลาการเสียภาษี ขณะเดียวกันก็เป็นประโยชน์ในการแบ่งเบาภาระการชำระภาษีให้แก่ผู้มีหน้าที่เสียภาษี ในการจัดเก็บภาษีหัก ณ ที่จ่าย จะได้มากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพการจัดการในการจัดเก็บภาษีหัก ณ ที่จ่าย โดยมีกลุ่มผู้มีส่วนร่วม 3 กลุ่ม คือกลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มผู้ประกอบการ และกลุ่มเจ้าหน้าที่ส่วนราชการหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ด้านของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีหัก ณ ที่จ่าย คือ การที่เจ้าหน้าที่มีงานที่ต้องปฏิบัติมาก เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีหัก ณ ที่จ่ายไม่เพียงพอต่อการตรวจสอบหรือให้คำแนะนำแก่ผู้ประกอบการได้จึงทำให้ผู้ประกอบการเกิดความสับสนและนำไปปฏิบัติไม่ถูกต้อง

ด้านของผู้ประกอบการ เป็นปัญหาและอุปสรรคในการหักและนำส่งภาษีหัก ณ ที่จ่าย คือ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีหัก ณ ที่จ่ายไม่เพียงพอ ทำให้เสียภาษีไว้ไม่ถูกต้อง จึงทำให้ถูกตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่และต้องชำระภาษีเพิ่มเติมพร้อมเบี้ยปรับและเงินเพิ่ม ซึ่งเป็นการเพิ่มภาระในการเสียภาษีให้แก่ผู้ประกอบการ ปัญหาและอุปสรรคในการหักและนำส่งภาษีหัก ณ ที่จ่าย

ด้านของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นปัญหาและอุปสรรคในการหักและนำส่งภาษีหัก ณ ที่จ่าย คือ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีหัก ณ ที่จ่ายไม่เพียงพอ จึงทำให้คำนวณภาษีและนำส่งภาษีไว้ไม่ถูกต้อง จึงเป็นสาเหตุทำให้ผู้ประกอบการซึ่งถูกหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหักภาษี ณ ที่จ่ายไว้ ต้องถูกตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ของสรรพากร

จากปัญหาต่าง ๆ ของแต่ละกลุ่ม ถ้าหากได้รับการแก้ไขโดยเมื่อทราบถึงปัญหาและหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวแล้ว การจัดเก็บภาษีหัก ณ ที่จ่ายจะมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3.2 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษามี 3 กลุ่ม ได้แก่

- 1) กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีของสำนักงานสรรพากรที่ลำปาง จำนวน 41 คน
- 2) กลุ่มผู้ประกอบการที่อยู่ในระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการและให้เป็นปัจจุบัน ในเขตท้องที่จังหวัดลำปาง เฉพาะรายผู้ประกอบการบุคคลธรรมดาที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวน 1,048 ราย และนิติบุคคลที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวน 1,417 ราย รวมทั้งสิ้น จำนวน 2,465 ราย (ข้อมูล ณ 5 มกราคม 2550)
- 3) กลุ่มเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการที่เป็นหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตท้องที่อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง จำนวน 16 คน

3.2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามี 3 กลุ่ม ได้แก่

- 1) กลุ่มที่ 1 จะทำการศึกษาจากกลุ่มประชากรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีทั้งหมด ในกลุ่มที่ 1 จำนวน 41 คน
- 2) กลุ่มที่ 2 เลือกมาจากประชากรผู้ประกอบการในกลุ่มที่ 2 โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 100 ราย โดยเลือกจากกลุ่มผู้ประกอบการที่อยู่ในระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการและให้เป็นปัจจุบัน ในเขตท้องที่จังหวัดลำปาง เฉพาะรายผู้ประกอบการบุคคลธรรมดาที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวน 50 ราย และผู้ประกอบการนิติบุคคลที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวน 50 ราย
- 3) กลุ่มที่ 3 จะทำการศึกษาจากกลุ่มประชากรเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการที่เป็นหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหมด ในกลุ่มที่ 3 จำนวน 16 คน

3.3 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ประกอบไปด้วย 2 ส่วน คือ

- #### 3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)
- ได้จากการสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 3 ชุด ซึ่งแบบสอบถามชุดที่ 1 คือสอบถามกลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี ชุดที่ 2 สอบถามกลุ่มผู้ประกอบการบุคคลธรรมดา และนิติบุคคลที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ชุดที่ 3 สอบถามกลุ่มเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการที่เป็นหน่วยงานองค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีหัก ณ ที่จ่ายและศึกษาถึงแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการในการจัดเก็บภาษีหัก ณ ที่จ่าย โดยแบบสอบถามแต่ละชุดแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

แต่ละชุดจะมีคำถามที่แตกต่างกัน ดังนี้

ชุดที่ 1 ได้แก่ ตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา สาขาที่จบการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงานในทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี ประสบการณ์การอบรมเกี่ยวกับภาษีหัก ณ ที่จ่าย

ชุดที่ 2 ได้แก่ ตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับการศึกษา สาขาที่จบการศึกษา ประสบการณ์การอบรมเกี่ยวกับภาษีหัก ณ ที่จ่าย ประสบการณ์การทำงานในด้านการหักและนำส่งภาษีหัก ณ ที่จ่าย ประเภทผู้เสียภาษี ประเภทกิจการ ประเภทการหักภาษี ณ ที่จ่าย ของกิจการ การดำเนินการทางการบัญชีและภาษีอากร

ชุดที่ 3 ได้แก่ ตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับการศึกษา สาขาที่จบการศึกษา ประสบการณ์การอบรมเกี่ยวกับภาษี หัก ณ ที่จ่าย ประสบการณ์การทำงานในด้านการหักและนำส่งภาษีหัก ณ ที่จ่าย ประเภทหน่วยงาน

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีหัก ณ ที่จ่าย ตามประมวลรัษฎากร

แบบสอบถามจะมีคำถามเหมือนกันทั้ง 3 ชุด โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านแบบแสดงรายการภาษี
2. ด้านอัตราภาษีหัก ณ ที่จ่าย
3. ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับกฎหมายภาษีหัก ณ ที่จ่าย

ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค

แบบสอบถามชุดที่ 1 จะมีความแตกต่างจากชุดที่ 2 และ 3 ดังนี้

ชุดที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีหัก ณ ที่จ่าย โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ปัญหาและอุปสรรคด้านการให้บริการและการอำนวยความสะดวก
2. ปัญหาและอุปสรรคด้านการกำกับดูแล
3. ปัญหาและอุปสรรคด้านผู้มีหน้าที่หักและผู้ถูกหักภาษี ณ ที่จ่าย
4. ปัญหาและอุปสรรคด้านข้อกฎหมายภาษีอากร

ชุดที่ 2 และ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการหักและนำส่งภาษีหัก ณ ที่จ่าย ซึ่งจะมีคำถามเหมือนกัน โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ปัญหาและอุปสรรคด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
2. ปัญหาและอุปสรรคด้านการคำนวณและการยื่นแบบแสดงรายการ
3. ปัญหาและอุปสรรคด้านข้อกฎหมายภาษีอากร
4. ปัญหาและอุปสรรคด้านการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน

3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ(Secondary Data) คือ ข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้เรียบร้อยแล้วมีที่มาดังนี้

- 1) ข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือประมวลรัษฎากร และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2) ข้อมูลภายนอกหน่วยงาน ได้แก่ข้อมูล จำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตท้องที่จังหวัดลำปาง จากสำนักงานท้องถิ่นจังหวัดลำปาง

3.4 วิธีการศึกษา

วิธีการศึกษาได้แยกตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษี หัก ณ ที่จ่าย

- 1) ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา เป็นข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการออกแบบสอบถามกับตัวอย่าง 3 กลุ่ม แต่ละกลุ่มประกอบด้วยข้อมูล 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการทดสอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีหัก ณ ที่จ่ายตามประมวลรัษฎากร

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค

- 2) การวิเคราะห์ข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแยกการวิเคราะห์ออกตามกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งในแต่ละกลุ่มประกอบไปด้วยข้อมูล 3 ส่วน และทำการวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละส่วน ดังนี้

2.1) ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) อธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูลที่รวบรวมได้ นำเสนอเป็นตารางแจกแจงความถี่(frequency) อัตราร้อยละ(percentage) โดยแสดงเป็นตารางและอธิบายเชิงพรรณนาประกอบ

2.2) ส่วนที่ 2 ข้อมูลคำถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีหัก ณ ที่จ่ายตามประมวลรัษฎากร ซึ่งมีจำนวน 15 ข้อ ทำการทดสอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีหัก ณ ที่จ่ายตามประมวลรัษฎากร โดยจัดแบ่งความรู้ออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

2.2.1) ด้านแบบแสดงรายการภาษีหัก ณ ที่จ่าย (จำนวน 3 ข้อ)

2.2.2) ด้านอัตรากำหนดที่จ่าย (จำนวน 6 ข้อ)

2.2.3) ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับกฎหมายภาษีหัก ณ ที่จ่าย (จำนวน 6 ข้อ)

ซึ่งคำถามแต่ละข้อมีคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือก 2 คำตอบ คือ ใช่ และ ไม่ใช่/ไม่ทราบ โดยคำถามที่รู้ให้เลือกใช่ และคำถามที่ไม่รู้หรือไม่ทราบให้เลือก ไม่ใช่/ไม่ทราบ

ถ้าเลือกตอบใช่ ให้ 1 คะแนน

ถ้าเลือกตอบไม่ใช่/ไม่ทราบ ให้ 0 คะแนน

ทำการเก็บรวบรวมคะแนนของแต่ละคำถาม นำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และหาค่าเฉลี่ยรวมของความรู้ในแต่ละด้าน แล้วแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยที่ได้ โดยหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

ถ้าค่าเฉลี่ย 0.71 – 1.00 มีระดับความรู้ความเข้าใจมาก

ถ้าค่าเฉลี่ย 0.36 – 0.70 มีระดับความรู้ความเข้าใจปานกลาง

ถ้าค่าเฉลี่ย 0.00 – 0.35 มีระดับความรู้ความเข้าใจน้อย

2.3) ส่วนที่ 3 ข้อมูลคำถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค โดยแยกออกเป็น 4 ด้าน ซึ่งแต่ละคำถามมีคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือก 3 คำตอบ คือมาก ปานกลาง น้อย/ไม่มี

ถ้าเลือกตอบมาก ให้ 3 คะแนน

ถ้าเลือกตอบปานกลาง ให้ 2 คะแนน

ถ้าเลือกตอบน้อย/ไม่มี ให้ 1 คะแนน

ทำการเก็บรวบรวมคะแนนของแต่ละปัญหา และนำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต แล้วแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยที่ได้ โดยมีหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

ถ้าค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.00 มีระดับปัญหามาก

ถ้าค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 มีระดับปัญหาปานกลาง

ถ้าค่าเฉลี่ย 0.00 – 1.49 มีระดับปัญหาน้อย/ไม่มี

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาถึงแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการในการจัดเก็บภาษีหัก ณ ที่จ่าย

1) ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาเป็นข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการออกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม คือข้อมูลในส่วนที่ 4 ของแบบสอบถาม

2) การวิเคราะห์ข้อมูล ได้ทำการวิเคราะห์ดังนี้

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการในการจัดเก็บภาษีหัก ณ ที่จ่าย ความต้องการปรับปรุง และข้อเสนอแนะอื่นๆ โดยในแบบสอบถามจะมีแนวทาง จำนวน 10 แนวทาง ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเพียง 5 ลำดับ และให้เรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย โดยกำหนดค่าคะแนนให้กับลำดับ 1 ถึง 5 ดังนี้

ลำดับที่ 1	ให้	5	คะแนน
ลำดับที่ 2	ให้	4	คะแนน
ลำดับที่ 3	ให้	3	คะแนน
ลำดับที่ 4	ให้	2	คะแนน
ลำดับที่ 5	ให้	1	คะแนน

ทำการเก็บรวบรวมคะแนนของแต่ละแนวทางที่ได้ และนำคะแนนมาหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต แล้วนำค่าเฉลี่ยมาเรียงลำดับความสำคัญก่อนหลัง โดยพิจารณาในรายการที่มีความต้องการมาก 3 ลำดับแรกของแต่ละกลุ่มตัวอย่าง