

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ ประการที่หนึ่ง เพื่อวิเคราะห์ถึงปัญหา และอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง และประการที่สองเพื่อศึกษาหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง

3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ภาษีมูลค่าเพิ่ม ถือเป็นภาษีทางอ้อมที่มีความสำคัญมากประเภทหนึ่งจากหลายประเภทที่กรมสรรพากรทำหน้าที่ในการจัดเก็บเพื่อหารายได้มาใช้ในการพัฒนาประเทศ ในการปฏิบัติงานจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง มักพบปัญหาซึ่งเกี่ยวข้องกับบุคคล 2 ฝ่าย ได้แก่ ผู้ประกอบการที่อยู่ในระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี

ด้านผู้ประกอบการที่อยู่ในระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม พบปัญหาด้านการยอมรับในเรื่องเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มของผู้ประกอบการ ผู้ประกอบการไม่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร ขาดความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี ไม่เข้าใจถึงสิทธิ และหน้าที่ของผู้ประกอบการที่อยู่ในระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม ส่งผลให้การยื่นแบบชำระภาษีไม่ตรงกับความเป็นจริง

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี พบปัญหาเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่มีความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดภาษีมูลค่าเพิ่มที่ดีเพียงพอส่งผลให้การตอบคำถาม หรือการให้ข้อมูลแก่ผู้ประกอบการไม่ถูกต้องตรงกัน แรงจูงใจหรือขวัญกำลังใจในการทำงานมีไม่เพียงพอ จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และข้อกำหนดมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยทำให้การปฏิบัติงานเกิดความสับสนและไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ทำให้ผู้วิจัยต้องการทราบว่าเมื่อเกิดปัญหาเหล่านี้แล้ว ควรจะมีการดำเนินการอย่างไรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดการการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากรที่ใช้ในการศึกษามี 2 กลุ่ม ได้แก่

1.1) กลุ่มผู้ประกอบการนิติบุคคล และบุคคลธรรมดาที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางจำนวนทั้งสิ้น 2,450 ราย (ข้อมูล ณ 26 มกราคม 2550)

1.2) กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง จำนวน 41 ราย

2) กลุ่มตัวอย่างได้แบ่งตามกลุ่มประชากร จำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่

2.1) กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 เลือกมาจากประชากรกลุ่มที่ 1 โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยเลือกจากผู้ประกอบการนิติบุคคลที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวน 50 ราย จากทั้งหมด 1,411 รายและผู้ประกอบการบุคคลธรรมดาที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มจำนวน 50 ราย จากทั้งหมด 1,039 ราย

2.2) กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2 จะทำการศึกษาจากประชากรกลุ่มที่ 2 จำนวน 41 ราย

3.3 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษามี 2 แบบ คือ

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บรวบรวมขึ้นใหม่ โดยวิธีการออกแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 2 กลุ่ม เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไขปัญหา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการ การจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 2 ชุด คือ

แบบสอบถามชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้ประกอบการนิติบุคคล และบุคคลธรรมดาที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

แบบสอบถามชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามสำหรับกลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ในทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี

แบบสอบถามแต่ละชุดแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แต่ละชุดมีคำถามที่แตกต่างกันดังนี้

แบบสอบถามชุดที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่จบการศึกษา ประเภทผู้เสียภาษี ประเภทกิจการ ตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม ระยะเวลาในการทำงาน และการดำเนินการทางบัญชีและภาษีอากร

แบบสอบถามชุดที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่จบการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับ และระยะเวลาในการทำงาน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร ซึ่งจะเหมือนกันทั้ง 2 ชุด เพื่อทดสอบว่ากลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มมีความรู้ ความเข้าใจแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร แต่ละชุดแตกต่างกันดังนี้

แบบสอบถามชุดที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ปัญหาด้านการคำนวณภาษี และการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม
2. ปัญหาด้านการตีความและการบังคับใช้ข้อกฎหมายภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร
3. ปัญหาด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
4. ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน

แบบสอบถามชุดที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ปัญหาด้านการให้บริการและการอำนวยความสะดวก
2. ปัญหาด้านข้อกฎหมายภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร
3. ปัญหาด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการในการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม ซึ่งจะเหมือนกันทั้ง 2 ชุด เพื่อสอบถามความคิดเห็น ความต้องการการปรับปรุงและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. ด้านแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม
2. ด้านความต้องการการปรับปรุงและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

แต่จะมีความแตกต่างกันตรงที่แบบสอบถามชุดที่ 2 ด้านความต้องการการปรับปรุงและข้อเสนอแนะอื่น ๆ มีการแบ่งแยกย่อยออกเป็นอีก 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการให้บริการ และการอำนวยความสะดวก
2. ด้านข้อกฎหมายภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร
3. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
4. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่

1. ข้อมูลการจัดเก็บรายได้ของรัฐบาลปีงบประมาณ 2540 - 2549 สำนักงานเศรษฐกิจ การคลัง
2. ข้อมูลผลการจัดเก็บภาษีสรรพากร ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง ปีงบประมาณ 2540 - 2549 กรมสรรพากร
3. ข้อมูลจากหนังสือประมวลรัษฎากร และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.4 วิธีการศึกษา

วิธีการศึกษาแยกตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อวิเคราะห์ถึงปัญหา และอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง

1) ข้อมูลที่นำมาใช้ในการศึกษาและวิเคราะห์ เป็นข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม แต่ละกลุ่มประกอบด้วยข้อมูล 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติตามกฎหมายมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร

2) การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แยกการวิเคราะห์ตามข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาดังนี้

2.1) ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์โดยใช้ตารางความถี่และร้อยละ

2.2) ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรของผู้ประกอบการ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี จำนวน 20 ข้อ (แบบสอบถามภาคผนวก ก และ ข) ซึ่งคำถามแต่ละข้อมีคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือก 3 คำตอบคือ มาก ปานกลาง และน้อย/ไม่ทราบ โดย

ถ้าเลือกตอบมาก	ให้	3	คะแนน
----------------	-----	---	-------

ถ้าเลือกตอบปานกลาง	ให้	2	คะแนน
--------------------	-----	---	-------

ถ้าเลือกตอบน้อย/ไม่ทราบ	ให้	1	คะแนน
-------------------------	-----	---	-------

แล้วทำการเก็บรวบรวมคะแนนของแต่ละคำถามที่ได้ นำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต ทำการจัดเรียงคะแนนเฉลี่ยของความรู้ความเข้าใจจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด และทำการแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยโดยมีหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

ถ้าค่าเฉลี่ย	2.50 – 3.00	แสดงว่ามีระดับความรู้ความเข้าใจมาก
ถ้าค่าเฉลี่ย	1.50 – 2.49	แสดงว่ามีระดับความรู้ความเข้าใจปานกลาง
ถ้าค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.49	แสดงว่ามีระดับความรู้ความเข้าใจน้อย/ไม่ทราบ

2.3 ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติตามกฎหมาย ภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร ซึ่งแต่ละคำถามมีคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือก 3 คำตอบ คือ มาก ปานกลาง และน้อย/ไม่มี โดย

ถ้าเลือกตอบมาก	ให้	3	คะแนน
ถ้าเลือกตอบปานกลาง	ให้	2	คะแนน
ถ้าเลือกตอบน้อย/ไม่ทราบ	ให้	1	คะแนน

แล้วทำการวิเคราะห์โดยการเก็บรวบรวมคะแนนของแต่ละปัญหาที่ได้ นำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย ทำการจัดเรียงคะแนนเฉลี่ยของปัญหาและอุปสรรคจากมากไปหาน้อย และทำการแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ย โดยมีหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

ถ้าค่าเฉลี่ย	2.50 – 3.00	แสดงว่ามีระดับความสำคัญของปัญหามาก
ถ้าค่าเฉลี่ย	1.50 – 2.49	แสดงว่ามีระดับความสำคัญของปัญหาปานกลาง
ถ้าค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.49	แสดงว่ามีระดับความสำคัญของปัญหาน้อย/ไม่มี

จากนั้น นำเสนอข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และนำเสนอในรูปตาราง

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ ในการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง

1. ข้อมูลที่นำมาใช้ในการศึกษาและวิเคราะห์ เป็นข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ทั้งกลุ่มผู้ประกอบการนิติบุคคล และบุคคลธรรมดาที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม และกลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี ซึ่งได้แก่

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามส่วนที่ 4 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม ความต้องการการปรับปรุงและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ซึ่งประกอบด้วย

1. ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม
2. ข้อมูลความต้องการการปรับปรุงและข้อเสนอแนะอื่น ๆ
2. การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แยกการวิเคราะห์ตามข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาดังนี้

2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ ในการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม ทำการศึกษาโดยกำหนดแนวทางในแบบสอบถาม จำนวน 6 แนวทาง ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเพียง 3 ลำดับ และให้เรียงลำดับ 1-3 ตามความสำคัญ

การวิเคราะห์ข้อมูล ทำการวิเคราะห์โดยกำหนดค่าคะแนนให้กับลำดับ 1 ถึง 3 ดังนี้

ลำดับที่ 1 ให้	3	คะแนน
ลำดับที่ 2 ให้	2	คะแนน
ลำดับที่ 3 ให้	1	คะแนน

จากนั้นทำการเก็บรวบรวมคะแนนของแต่ละแนวทางที่ได้ นำมาวิเคราะห์โดยการจัดเรียงลำดับความสำคัญของแนวทางจากสำคัญมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด แล้วนำเสนอข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และนำเสนอในรูปแบบตาราง

2.2 ข้อมูลความต้องการการปรับปรุงและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ทำการศึกษาโดยเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นในช่องว่างที่กำหนดให้อย่างเป็นอิสระ โดยในแบบสอบถามสำหรับกลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ได้มีการแบ่งความต้องการการปรับปรุงและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เป็นหัวข้อย่อยอีกจำนวน 4 หัวข้อ ได้แก่

1. ด้านการให้บริการ และการอำนวยความสะดวก
2. ด้านข้อกำหนดภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร
3. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
4. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

แล้วนำเสนอข้อมูลในเชิงพรรณนา