

บทที่ 3
ระเบียบวิธีการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ในจังหวัดแม่ฮ่องสอน มีรายละเอียดเกี่ยวกับระเบียบวิธีการศึกษา ดังนี้

ขอบเขตประชากรและขนาดตัวอย่าง

ขอบเขตประชากร คือ ผู้เสียภาษีที่มาใช้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 7 สาขา โดยประชากร ได้มาจาก

1. จำนวนแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ได้แก่ ภ.ง.ด.90 ภ.ง.ด. 91 แบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล ได้แก่ ภ.ง.ด.50 ภ.ง.ด.55 แบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม ได้แก่ ภพ.30 แบบแสดงรายการภาษีธุรกิจเฉพาะ ได้แก่ ภท.40 และอากรแสตมป์ ได้แก่ อ.ส. 4 และ อ.ส.10 ในปีงบประมาณ 2545 ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่แม่ฮ่องสอน

2.จำนวนผู้มาใช้บริการในด้านอื่น ๆ ในปีงบประมาณ 2545 ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่แม่ฮ่องสอน ได้แก่ การขอจดทะเบียนภาษี แจ้างการเปลี่ยนแปลงทะเบียนภาษี ขอมิเลขบัตรประจำตัวผู้เสียภาษี และขอคืนเงินภาษีอากร

จากจำนวนประชากรทั้งสิ้น 19,216 ราย นำมาคำนวณหาขนาดตัวอย่าง จากการเปิดตารางขนาดตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % จะได้จำนวนตัวอย่าง 318 ราย (นราศรี ไววนิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี, 2538) โดยจะทำการออกแบบสอบถามและใช้วิธีสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ทั้ง 7 แห่ง โดยใช้วิธีเลือกตามสัดส่วนของผู้เสียภาษีที่มาใช้บริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนผู้เสียภาษี สักส่วน และกลุ่มตัวอย่าง ที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในจังหวัดแม่ฮ่องสอน

สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา	จำนวนผู้เสียภาษี	สักส่วน	กลุ่มตัวอย่าง
เมืองแม่ฮ่องสอน	7,689	40.02	127
แม่สะเรียง	4,715	24.53	78
ป่าซาง	2,467	12.83	41
ขุนยวม	1,563	8.13	26
แม่ลาน้อย	1,165	6.06	19
ปางมะผ้า	915	4.76	15
สบเมย	702	3.65	12
รวม	19,216	100.00	318

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้จะทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในจังหวัดแม่ฮ่องสอน และปัญหา ข้อเสนอแนะ ของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ในจังหวัดแม่ฮ่องสอน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการเก็บข้อมูลจาก 2 แหล่ง คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้แก่ข้อมูลที่เก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อทำการสำรวจ โดยกำหนดกรอบประชากรการศึกษา คือผู้เสียภาษีที่มาใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ในจังหวัดแม่ฮ่องสอน
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากแหล่งข้อมูลต่างๆ คือเอกสารทางวิชาการของกรมสรรพากรและข้อมูลอื่นๆ ได้แก่ จุลสาร ตำราทางวิชาการ ข้อมูลทางภาคเอกชน ประกอบด้วยข้อมูลจากวารสาร และหนังสือต่างๆ แหล่งข้อมูลอื่น ๆ เช่น งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม ซึ่งมี 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ในจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนำมาประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งสถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย โดยได้กำหนดเกณฑ์ตามหลักลิเคิร์ต (Likert Scales) ในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจดังนี้

ระดับมากที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ	5
ระดับมาก	ให้คะแนนเท่ากับ	4
ระดับน้อย	ให้คะแนนเท่ากับ	3
ระดับน้อยที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ	2
ระดับไม่พอใจ	ให้คะแนนเท่ากับ	1

คะแนนเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลความหมายได้ดังนี้ (ณัฐวุฒิ พิริยะจรรย์, 2544)

คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00- 1.49	หมายถึง	ไม่พึงพอใจ
คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.50 – 2.49	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.50- 3.49	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.50 – 4.49	หมายถึง	พึงพอใจมาก
คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.50- 5.00	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

ตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2546 ถึง เดือน กรกฎาคม 2547