

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีวิจัย

#### 3.1 ขอบเขตการศึกษา

3.1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหาการวิจัย (Research Content) การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้ขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 โดยจำแนกการศึกษาออกเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นการศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชากรที่มารับบริการ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานประเภทของผู้ประกอบการ ประเภทกิจการ ทุนจดทะเบียน และปีที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

ส่วนที่ 2 ทำการศึกษาปัจจัยกำหนดความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เหตุผลที่เลือกยื่นขอจดทะเบียนฯ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และความรู้เกี่ยวกับระบบจดทะเบียนฯ

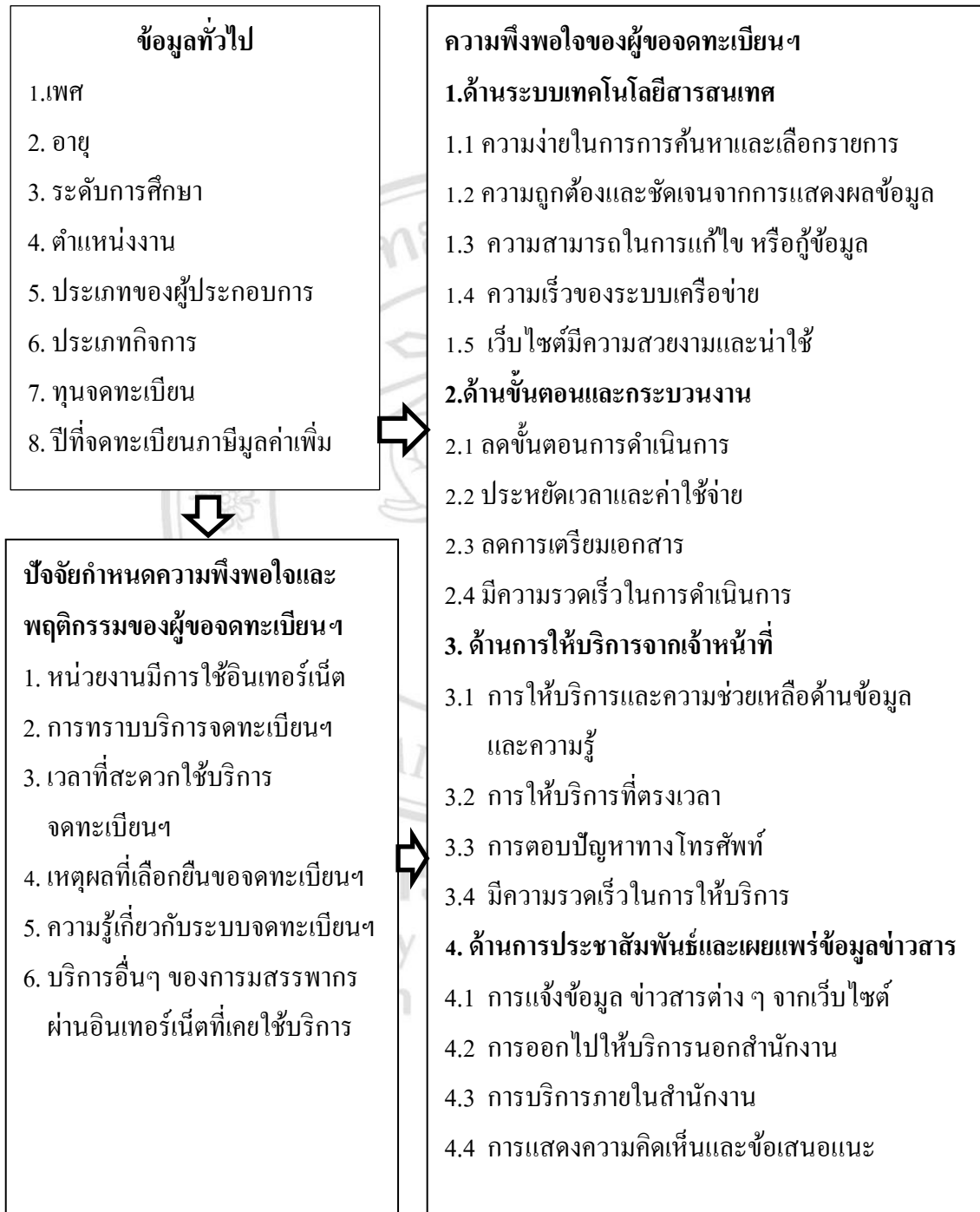
ส่วนที่ 3 ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 2. ด้านขั้นตอนและกระบวนการ 3. ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่และ 4. ด้านการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

ส่วนที่ 4 เป็นการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะจากความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ยื่นคำขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

3.1.2 ขอบเขตของการศึกษาด้านประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือผู้ประกอบการที่มีสถานประกอบการตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 และเป็นผู้ประกอบการในระบบภาษีมูลค่าเพิ่มด้วยวิธีการยื่นคำขอผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในช่วงเวลาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 – 2559 จำนวน 1,641 ราย เมื่อคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 322 ราย

### 3.2 กรอบแนวความคิด

การกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษารั้งนี้ ได้ศึกษาจากแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงได้กำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาได้ดังนี้



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิด

### 3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ จะทำการศึกษาผู้ประกอบการที่ได้เคยยื่นคำขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในช่วงเวลาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555–2559 โดยมีสถานประกอบการตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ซึ่งมีจำนวนประชากรเท่ากับ 1,641 ราย

กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของท่าโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง 5%

สูตร

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยที่ N

แทน จำนวนประชากรทั้งหมด

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

e แทน ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

แทนค่า

$$n = \frac{1,641}{1 + 1,641(.05^2)}$$

$$= 322 \text{ ราย}$$

ดังนั้น จึงได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 322 ตัวอย่าง โดยจะใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) ตามสัดส่วนของผู้ยื่นคำขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในแต่ละพื้นที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ดังนี้

สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 1	จำนวน	134	ตัวอย่าง
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2	จำนวน	100	ตัวอย่าง
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาจอมทอง	จำนวน	3	ตัวอย่าง
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาแม่แจ่ม	จำนวน	3	ตัวอย่าง
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสะเมิง	จำนวน	1	ตัวอย่าง
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันป่าตอง	จำนวน	13	ตัวอย่าง
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาหางดง	จำนวน	34	ตัวอย่าง
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาฮอด	จำนวน	2	ตัวอย่าง
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาคอยเต่า	จำนวน	1	ตัวอย่าง
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสารภี	จำนวน	28	ตัวอย่าง
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาคอยหล่อ	จำนวน	2	ตัวอย่าง

### 3.4 ข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการที่ยื่นคำขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในเขตพื้นที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 และเป็นผู้ประกอบการเข้าระบบภาษีมูลค่าเพิ่มด้วยวิธีการยื่นคำขอผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในช่วงเวลาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 – 2559 จำนวน 322รายแบบสอบถามที่ใช้ในการวัดความพึงพอใจของผู้ขอจดทะเบียนฯ โดยแบ่งโครงสร้างแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน คือ

**ส่วนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประเภทของผู้ประกอบการ ประเภทกิจการ ทุนจดทะเบียน และปีที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

**ส่วนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยกำหนดความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้ขอจดทะเบียนฯ ได้แก่ หน่วยงานงานมีการใช้อินเทอร์เน็ต การทราบบริการจดทะเบียนฯ เวลาที่สะดวกใช้บริการจดทะเบียนฯ เหตุผลที่เลือกยื่นขอจดทะเบียนฯ ความรู้เกี่ยวกับระบบจดทะเบียนฯ และบริการอื่นๆของกรมสรรพากรผ่านอินเทอร์เน็ตที่เคยใช้บริการ

**ส่วนที่ 3** เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 แบ่งเป็น 4 ด้านคือ

#### 1.ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.1 ความง่ายในการการค้นหาและเลือกรายการ

1.2 ความถูกต้องและชัดเจนจากการแสดงผลข้อมูล

1.3 ความสามารถในการแก้ไข หรือกู้ข้อมูล

1.4 ความเร็วของระบบเครือข่าย

1.5 เว็บไซต์มีความสวยงามและน่าใช้

#### 2.ด้านขั้นตอนและกระบวนการงาน

2.1 ลดขั้นตอนการดำเนินการ

2.2 ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย

2.3 ลดการเตรียมเอกสาร

2.4 มีความรวดเร็วในการดำเนินการ

#### 3. ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่

- 3.1 การให้บริการและความช่วยเหลือด้านข้อมูลและความรู้
- 3.2 การให้บริการที่ตรงเวลา
- 3.3 การตอบปัญหาทางโทรศัพท์
- 3.4 มีความรวดเร็วในการให้บริการ

#### 4. ด้านการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

- 4.1 การแจ้งข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ จากเว็บไซต์
- 4.2 การออกไปให้บริการนอกสำนักงาน
- 4.3 การบริการภายในสำนักงาน
- 4.4 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเพื่อรับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับความพึงพอใจในการได้บริการของผู้ยื่นคำขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสาร ฐานข้อมูลและเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

#### 3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ที่ว่าเพื่อศึกษาความพึงพอใจและปัจจัยกำหนดความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น

ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลปัจจัยปัจจัยกำหนดความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean deviation) ค่าความแปรปรวน (Variance) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation หรือ S.D.)

ข้อมูลความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 จะใช้มาตราวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) ที่แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดคะแนนให้ในแต่ละระดับ และนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาแปลความหมายตามเกณฑ์ ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนน 4 หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
คะแนน 3 หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนน 2 หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนน 1 หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย โดยใช้ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (Weight Mean Score) ของคะแนนความสำคัญเป็นเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.51-5.00	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.51-4.50	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.51-3.50	หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ระดับคะแนนเฉลี่ย 1.51-2.50	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
ระดับคะแนนเฉลี่ย 1.00-1.50	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ที่ว่าเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับความพึงพอใจของผู้ขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 และจากวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ที่ว่าเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับปัจจัยกำหนดความพึงพอใจของผู้ขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 เลือทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับเหตุผลที่เลือกยื่นขอจดทะเบียนและข้อมูลทั่วไปกับความรู้เกี่ยวกับระบบจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม เนื่องจากต้องการทดสอบว่าค่าการกระจายของสองประชากรที่ได้จากตัวอย่าง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญหรือไม่ หรือว่าไม่แตกต่างกัน โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการทดสอบสมมติฐานในกรณีที่เป็น การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างสองกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระจากกัน ทำการทดสอบโดยสถิติ t-test และในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มากกว่าสองค่าจึงทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน ด้วยสถิติ F - test โดยค่า F หาได้จากอัตราส่วนความแปรปรวน โดยหาจากความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม ( $SS_B$ ) หารด้วยความแปรปรวนภายในกลุ่ม ( $SS_W$ ) ซึ่งมีค่า  $df = K - 1$  (degree of freedom for the numerator) และ  $df_L = N - K$  (degree of freedom for the denominator) การหาค่า F - test สามารถสรุปเป็นตารางได้ดังนี้

Source of variation	SS	df	MS	F
Between groups	$SS_B$	$K - 1$	$SS_B / K - 1$	$MS_B / MS_W$
Within groups	$SS_W$	$N - K$	$SS_W / N - K$	
Total	$SS_B + SS_W$	$N - 1$		

โดยค่า N= จำนวนข้อมูล และ K= จำนวนพารามิเตอร์ที่ต้องการประมาณค่า ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ได้ กำหนดค่าความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญ 0.05