



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง แนวทางการพัฒนากระบวนการขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นจากกระบวนการให้บริการขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์และเสนอแนวทางการพัฒนากระบวนการให้บริการขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นตอนดำเนินการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
7. วิธีดำเนินการสร้างยุทธศาสตร์
8. การนำเสนอผลการวิจัย

ขั้นตอนดำเนินการวิจัย

ตาราง 1 ขั้นตอนดำเนินการวิจัย

ขั้นตอน/กิจกรรมย่อย	แหล่งข้อมูล	วิธีการ/เครื่องมือที่ใช้	ผลที่ต้องการ/ได้
1. กำหนดประเด็นคำถามในการวิจัย	เอกสาร ตำรา วารสาร เว็บไซต์ ผลงานวิจัย	ศึกษาเอกสาร/ตำรา รวบรวมข้อมูล	ประเด็นปัญหาที่ ต้องการศึกษา
1.1 ศึกษาความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา		ประเด็นที่เกี่ยวข้อง	



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

99

ตาราง 1 (ต่อ)

ขั้นตอน/กิจกรรมย่อย	แหล่งข้อมูล	วิธีการ/เครื่องมือที่ใช้	ผลที่ต้องการ/ได้
1.2 กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย			
1.3 กำหนดขอบเขตการวิจัย			
2. จัดทำกรอบแนวคิดในการวิจัย	เอกสาร ตำรา วารสาร เว็บไซต์ ผลงานวิจัย	ศึกษาและรวบรวม ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง จัดหมวดหมู่ สรุป	กรอบแนวทางใน การศึกษา
3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล	1. กลุ่มตัวอย่างที่ ทำการศึกษา 2. เอกสารการ ดำเนินงานของ หน่วยงาน	1. แบบสอบถาม ความคิดเห็น 2. วารสาร 3. รายงานผลการ ดำเนินงาน	ข้อมูลจาก แบบสอบถาม
4. วิเคราะห์ข้อมูล	แบบสอบถาม ความคิดเห็น	1. ใช้โปรแกรม สำเร็จรูปวิเคราะห์ ข้อมูล 2. ประมวลข้อมูลโดย ผู้วิจัย	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สรุปผลการวิจัย	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	นำข้อมูลที่ได้มาสรุป และอภิปราย ผลการวิจัย	ผลการวิจัย

จากตาราง 1 แสดงขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย มีจำนวน 5 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนกำหนดประเด็นคำถามในการวิจัย ขั้นตอนการทำกรอบแนวคิดในการวิจัย ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล และขั้นสรุปผลการวิจัย แสดงแหล่งข้อมูล วิธีการ/เครื่องมือในการดำเนินการ และผลที่ต้องการได้รับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

100

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาถึงความคิดเห็นจากกระบวนการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนากระบวนการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของหน่วยงาน และเป็นแนวทางการ ปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาคุณภาพ การให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยการศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการจากข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยมีประเด็นที่ทำการศึกษาค้นคว้า ได้แก่

1. ในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับบริการอย่างเสมอภาคจากการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
2. ในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับบริการทันเวลาจากการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
3. ในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับบริการอย่างพอเพียงจากการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
4. ในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับบริการอย่างต่อเนื่องจากการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
5. ในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับบริการอย่างก้าวหน้าจากการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้ยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในปีภาษี 2553 ช่วงเดือน มกราคม - มีนาคม ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 จำนวน 9 อำเภอ ดังนี้ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาพระนครศรีอยุธยา สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางบาล สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางบัวน้อย สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางซ้าย สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางไทร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางปะอิน สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาผักไห่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาลาดบัวหลวง สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเสนา รวมจำนวนทั้งสิ้น 26,661 ราย (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2552 : ออนไลน์)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่ยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 1 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 9 อำเภอ รวมจำนวนทั้งสิ้น 26,661 ราย

ในปีภาษี 2553 ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 โดยวิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling) ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากหลักเกณฑ์การใช้สูตรการคำนวณของ (Taro Yamane) และทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างต่อด้วยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling)

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

e คือ ความคาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง (ผู้วิจัยกำหนดไว้ที่ 0.05)

N คือ ขนาดของประชากร 26,661 ราย

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

แทนค่าจากสูตร

$$n = \frac{26,661}{1 + 26,661 (0.05)^2}$$

$$n = 379 \text{ ราย}$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่าง (n) ควรจะมีจำนวนเท่ากับ 379 ราย (โดยประมาณจากการเปรียบเทียบจากตารางสูตรเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) (บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ์. 2549 : 72) จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวนี้ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามไปให้กับผู้ชำระภาษีแล้วพบว่าผู้ชำระภาษีส่วนใหญ่ไม่มีการตอบแบบสอบถามกลับคืนมายังผู้วิจัยจึงทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างต่อด้วยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่าง



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

102

จริงในการทำวิจัยครั้งนี้ทั้งหมดจำนวน 100 ราย (ตามหลักเกณฑ์และวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยเห็นเหมาะสม โดยพิจารณาคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างจากจากผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาซึ่งกรอกข้อมูลการชำระภาษีลงในแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภ.ง.ด.90 และ ภ.ง.ด.91 ทางอินเทอร์เน็ตด้วยตนเองในช่วงเดือนมกราคม – มีนาคม พ.ศ. 2553 ภายในพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 เท่านั้น)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด มี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม อาทิเช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส จำนวนบุตร อาชีพ รายได้ ประเภทเงินได้และแบบแสดงรายการภาษี ที่ยื่นชำระ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับบริการอย่างเสมอภาคจากการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
2. ในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับบริการทันเวลาจากการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
3. ในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับบริการอย่างพอเพียงจากการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
4. ในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับบริการอย่างต่อเนื่องจากการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
5. ในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับบริการอย่างก้าวหน้าจากการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

โดยมีลักษณะเป็นแบบแบบสอบถามตรวจสอบรายการ (Check list) และมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) เป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert scale)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรครวมถึงข้อเสนอแนะที่มีต่อกระบวนการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของ



สำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ข้อเสนอแนะมีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open ended) ความคิดเห็นต่างๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ขั้นตอนการสร้างและพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

1. ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อการกำหนดวัตถุประสงค์ กรอบแนวคิด ขอบเขตของการวิจัยและสร้างเครื่องมือในการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย
2. ศึกษาหลักเกณฑ์และวิธีการสร้างเครื่องมือจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. สร้างแบบสอบถามเพื่อศึกษาถึงความเป็นมาเกี่ยวกับการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในการพัฒนาระบบราชการ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคิดเห็นผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามแนวคิดของ มิลเลทท์ (Millet. 1954 : 397-400) ที่นำมาซึ่งแนวทางการพัฒนาระบบการขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ จากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ
4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบและหาข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องและความเหมาะสมของเนื้อหาเพื่อพิจารณาและตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ได้ให้ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ แล้วผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไข
6. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างพิจารณาคัดเลือกจากกลุ่มตัวอย่างทดลองที่มีความใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงเป็นผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตในช่วงเดือนมกราคม - มีนาคม พ.ศ. 2553 จำนวน 30 ชุด
7. นำแบบสอบถามไปหาความเชื่อมั่น (Reliability)

การหาคุณภาพของเครื่องมือ

1. การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการค้นคว้าจากศึกษา แนวคิด ทฤษฎีเอกสารและ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้ นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

- 1.1 แนวคิดเกี่ยวกับการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในระบบราชการ
- 1.2 แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการภาษีอากร



1.3 แนวคิดเกี่ยวกับภาษีอากร(ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา หัก ณ ที่จ่าย)

1.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีความพึงพอใจ แนวคิดความพึงพอใจในบริการ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ แนวคิดการบริการสาธารณะและการวัดผลสำเร็จจากการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์

1.5 เอกสารต่าง ๆ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่ส่งผลต่อความสำเร็จและความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 6 เรื่อง

2. นำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบ แก้ไข แล้วนำมาปรับปรุงเพื่อให้มีเนื้อหาสาระข้อคำถามต่าง ๆ ตรงตามกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์ ที่ทำการศึกษาและต้องการวัดโดยมีค่าความเที่ยงตรงในเนื้อหาสาระ IOC (Index of item objective congruence) อยู่ที่ระดับ 1.00

3. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัก (Cronbach's alpha) (ศุภชัย ขวาระประกาย. 2545 : 8-11) จากการทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด และคำนวณได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.85

เกณฑ์การแปลความหมายของข้อมูลคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็น

ตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert Scale) (บุญเรียง ขจรศิลป์. 2528 : 87 -94) เป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ระดับค่าความคิดเห็น	ความหมายจากการแปลผลระดับค่าเฉลี่ยความคิดเห็น
4.51 – 5.00	ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
2.51 – 3.50	ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.50	ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

4. แบบสอบถามความคิดเห็นของสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเป็นการสอบถามปัญหาและอุปสรรครวมถึงข้อเสนอแนะที่มีต่อกระบวนการให้บริการยื่นแบบแสดง



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

105

รายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1
ข้อเสนอแนะมีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open ended) ความคิดเห็นต่างๆ ของผู้ตอบ
แบบสอบถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. นำหนังสือจากทางสำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เพื่อขออนุญาตและขอความอนุเคราะห์ในการแจกแบบสอบถามให้กับผู้ชำระภาษีที่มาใช้บริการอื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตภายในความรับผิดชอบสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ภายในศูนย์ราชการจังหวัดอาคาร 7 ชั้น 3 เลขที่ 123 หมู่ 3 ตำบลคลองสวนพลู ถนนสายเอเชีย อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13000 หมายเลขโทรศัพท์ 0-3533-6568-9, 0-3533-5754, 0-3533-6658 โทรสาร 0-3533-6566 ดังนี้

1.1 จากการส่งแบบสอบถามออนไลน์ทาง E-mail ของผู้เสียภาษีจากข้อมูลพื้นฐานระบบสารสนเทศของหน่วยงาน (Data Base)

1.2 จากการส่งแบบสอบถามไปพร้อมกับหนังสือแจ้งขอเอกสารเพิ่มเติมหรือหนังสือเชิญพบ ผู้วิจัยทำการส่งแบบสอบถามความคิดเห็นตามที่อยู่ทางไปรษณีย์ของผู้เสียภาษีจากข้อมูลพื้นฐานระบบสารสนเทศของหน่วยงาน

1.3 จากการแจกแบบสอบถามให้กับผู้ชำระภาษีที่มาใช้บริการอื่น ๆ จากทางสำนักงานโดยตรงเพื่อความสะดวกในการได้รับแบบสอบถามความคิดเห็น สามารถได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาภายในระยะเวลาอันสั้น รวมถึงได้รับข้อมูลความคิดเห็นที่เป็นข้อเท็จจริงอื่น ๆ เพิ่มเติม

1.4 จากการแจกแบบสอบถามให้กับผู้ชำระภาษีที่ปฏิบัติงานตามส่วนราชการอื่นๆ ที่อยู่บริเวณใกล้เคียงกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ศูนย์ราชการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. ภายหลังจากเดือน มกราคม-มีนาคม พ.ศ. 2553 ผู้ชำระภาษีได้ทำการยื่นแบบแสดงรายการเสร็จ สิ้นลงทางสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ทำการจัดเก็บ รวบรวมวิเคราะห์ประมวลผลแบบแสดงรายการเป็นที่เรียบร้อยและผู้ชำระภาษีได้รับเงินคืนครบถ้วนตามผลที่ยื่นยื่นจากการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผู้วิจัยทำการแจก



แบบสอบถามความคิดเห็น โดยการแจกแบบสอบถามความคิดเห็นให้กับผู้ชำระภาษีเฉพาะผู้ที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 และใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลภายหลังจากผู้ชำระภาษีได้ทำการการยื่นแบบแสดงรายการรับชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นที่เรียบร้อยแล้วเป็นระยะเวลาตั้งแต่เดือนพฤษภาคม จนถึงเดือนกรกฎาคม ปีภาษี 2553 จนได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาครบตามจำนวนที่ผู้วิจัยกำหนด

3. ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง และรวบรวมแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนน แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติส่วนข้อเสนอแนะมีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open ended) ความคิดเห็นต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามนำมาสรุปผลนำเสนอเป็นตารางโดยการวิเคราะห์เนื้อหาสาระ (Content analysis)

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการลงรหัสในแบบสอบถามเปลี่ยนข้อมูลทั้งหมดที่ได้มาเป็นตัวเลขทำการบันทึกลงโปรแกรมสำเร็จรูปประมวลข้อมูล ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ สำหรับอธิบายข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านต่าง ๆ อธิบายจากการหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นเกณฑ์ในการอธิบายผลข้อมูลและเป็นการสอบถามปัญหาและข้อเสนอแนะมีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open ended) ต่างๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของตารางและวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหาสาระ (Content analysis) การสอบถามเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่อบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 สำหรับผู้ที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการนี้และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น



วิธีดำเนินการสร้างยุทธศาสตร์

1. ศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการอื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 จากแบบสอบถามความคิดเห็นที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น
2. สรุปปัญหาจากการให้บริการอื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละด้าน
3. นำผลจากการศึกษาวิจัยไปดำเนินการสร้างยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

การนำเสนอผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยความคิดเห็นของผู้ชำระภาษีในการให้บริการอื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ผู้วิจัยนำเสนอผลจากการศึกษาวิจัยในรูปของรายงานผลการวิจัยโดยมีรายละเอียดในการนำเสนอตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้มีรายละเอียด 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 นำเสนอสภาพข้อมูลพื้นฐานทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส จำนวนบุตร ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ แหล่งเงินได้ ประเภทภาษีที่ยื่นชำระ

ตอนที่ 2 นำเสนอข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการอื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 โดยภาพรวมทั้ง 5 ด้านและนำเสนอผลการวิเคราะห์เป็นรายด้าน ดังนี้ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับการอย่างเสมอภาค ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับการทันเวลา ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับการอย่างพอเพียง ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับการอย่างต่อเนื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับการอย่างก้าวหน้าจากการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ 3 นำเสนอความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรครวมถึงข้อเสนอแนะที่มีต่อกระบวนการให้บริการอื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในรูปการการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาสาระ

ตอนที่ 4 นำเสนอข้อมูลสรุปประเด็นสภาพปัญหาผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการอื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อนำไปสู่การจัดทำแนวทางการพัฒนาระบบการยื่นแบบแสดง



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

108

รายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่
พระนครศรีอยุธยา 1

ตอนที่ 5 นำเสนอข้อมูลแนวทางการพัฒนากระบวนการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการ
ชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่
พระนครศรีอยุธยา 1 การพิจารณาคัดเลือกสรุปประเด็นสภาพปัญหาเพื่อนำไปสู่การจัดทำ
แนวทางการพัฒนา