

การศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจตลอดจนปัญหาและอุปสรรคของผู้เสียภาษีที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในท้องที่อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ โดยการออกแบบสอบถามจำนวน 300 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์โดยใช้แบบจำลองโลจิส (Logit Model) โดยเทคนิควิธีการวิเคราะห์การประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimates: MLE) และเทคนิคการวิเคราะห์ โดยวิธี Marginal effects

ผลการศึกษาพบว่า ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จากแบบจำลองโลจิส ปรากฏว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจในความสะดวกในการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบฯ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ความรวดเร็วของการยื่นแบบฯ การประชาสัมพันธ์ การได้รับการคืนเงินภาษีเร็ว ขึ้นตอนยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และจำนวนปีในการศึกษา มีอิทธิพลต่อ ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 1% ($\alpha = 0.01$)

จากการวิเคราะห์ โดยวิธี Marginal effects พบว่าผู้เสียภาษีที่มีความพึงพอใจในความสะดวกในการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต มีโอกาสมีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น ร้อยละ 16 – 36 ผู้เสียภาษีที่มีความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบฯ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง มีโอกาสมีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น ร้อยละ 9 - 34 ผู้เสียภาษีที่มีความพึงพอใจในด้านความรวดเร็วของการยื่นแบบฯ มีโอกาสมีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น ร้อยละ 23 - 32 ผู้เสียภาษีที่มีความพึงพอใจในด้านประชาสัมพันธ์ มีโอกาสมีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น ร้อยละ 21 - 29 ผู้เสียภาษีที่มีความพึงพอใจในการได้รับการคืนเงินภาษีเร็ว มีโอกาสมีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น ร้อยละ 18 – 28 ผู้เสียภาษีที่มีความพึงพอใจในขั้นตอนยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีโอกาสมีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น ร้อยละ 20 - 22 นอกจากนี้ผลการศึกษาพบว่าผู้เสียภาษีที่มีจำนวนปีในการศึกษาสูง มีโอกาสมีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น ร้อยละ 24 - 29 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 1% ($\alpha = 0.01$)

This study examined the factors contributing to taxpayers' satisfaction concerning the personal income tax filing system through internet as well as identified problems and limitation associated with the application of this system.

Data and information were gathered by questionnaire interview of 300 taxpayers' selected by systematic sampling procedure in Mueang District, Chiang Mai Province. Analyses were performed on the basis of descriptive statistics and the results of Maximum Likelihood Estimates: MLE through Logit Model application including the marginal effects assessment.

The majority of taxpayers under study demonstrated their knowledge and understanding about filing personal income tax form through internet system. The results from the Logit Model application revealed the factors contribution to taxpayers' satisfaction were convenience, 24 hour service, speedy procedure, publicity, quick refund, the easy steps, and taxpayers' educational attainment. All factors were statistically significant at the 1% level ($\alpha = 0.01$).

The analyses based on marginal effects suggested that the increase in the likelihood to file tax form through internet system will be by 16-36% if tax-payers are satisfied with the factor of convenience, by 9-34% in the case of 24 hour service, by 23-32% for the reason of speedy procedure, by 21-29% due to publicity, by 18-28% because of quick refund, by 20-22% for the reason of easy steps, and by 24-29% if taxpayers have high educational attainment. All are statistically significant at the 1% level ($\alpha = 0.01$).