227710

การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 โดยจำแนกออกเป็น เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา เงินได้สุทธิ จำนวนเงินภาษีที่ชำระ และจำนวนงวดที่ชำระภาษี และ 3) เพื่อให้ทราบปัญหาของการไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้เสียภาษี ที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยผ่านการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน และมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.882 วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป คำนวณหาค่าความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบค่าเอฟ (F-test) และการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของเชฟเฟ (Scheffe's test)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัญหาที่ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ไม่เลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีเหตุผลคือ กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบ การเข้าเว็บไซต์ได้ยาก จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25 การไม่เข้าใจคำอธิบายในการยื่นรายการ จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.80 การเข้าทำรายการยื่นแบบไม่มีความรวดเร็ว จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.80 ไม่ได้รับความสะดวก เพราะไม่มีคอมพิวเตอร์ จำนวน 138 คน คิดร้อยละ 34.50 การชำระภาษีไม่สามารถผ่อนชำระได้ จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 กรณีมีภาษีต้องชำระ หากไปชำระธนาคาร หรือไปรษณีย์ต้องเสียค่าธรรมเนียม จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 ไม่มั่นใจในความปลอดภัยของระบบอินเทอร์เน็ต จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 54 ไม่มั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัว จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50 และปัญหาอื่นๆ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80

2. ระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 โดยรวมจำนวน 5 ด้าน ดังนี้ 1) ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง 2) การประสานงานของการบริการ พบว่าอยู่ในระดับมาก 3) อัธยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง 4) ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง และ 5) ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ พบว่าความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 จำแนกตามเพศ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา เงินได้สุทธิในปีภาษี จำนวนเงินที่ชำระภาษีต่อปี และจำนวนงวดที่ชำระภาษีไม่แตกต่างกัน

227710

The purpose of this research was as follows: 1) to study the satisfaction of taxpayers towards the service for filing a tax form for personal income tax at the 14th Area Revenue Office, Bangkok. 2) to compare the satisfaction of the taxpayers at the 14th Area Revenue Office, Bangkok towards the service for filing a tax form for personal income tax as classified by age, occupation, education, net income, tax amount, as well as the period for an installment payment of the tax. 3) to realize the problems for not filing a form for personal income tax via the internet.

The sample group in this study is four hundred taxpayers filing their tax forms for personal income tax at the 14th Area Revenue Office, Bangkok. The questionnaire, a survey tool, designed by the researcher with the approval of five experts in the area, has a reliability level of 0.882. The results were analyzed using standard statistical software to determine the frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and Scheffe's test.

The results showed that:

1. the taxpayers' problems, based on the sample group, for not filing forms for personal income tax via the internet are: 1) difficulty in accessing the website as revealed by 100 people was 25%, 2) the incomprehension ability of the instructions for filing a tax form for personal income tax as revealed by 115 people was 28.8%, 3) the slowness for accessing the form for filing a form for personal income tax as revealed by 99 people was 24.80%, 4) the lack of computers causing the inconvenience for the taxpayers as revealed by 138 people was 34.50%. 5) the ineligibility for deferral of tax payment as revealed by 150 people was 37.50%, 6) the surcharge for the tax payment

227710

at the bank and the post office as revealed by 162 people was 40.50%, 7) the lack of reliance upon internet security as revealed by 216 people was 54%, 8) the lack of reliance on keeping the taxpayers' personal information confidential, as revealed by 206 people was 51.50% and, 9) other problems revealed by 11 people were 2.80%.

2. the five aspects of the satisfaction level of the taxpayers towards the service for filing a tax form for a personal income at the 14th Area Revenue Office, Bangkok are: 1) the satisfaction towards the service of the aforementioned office was rated at a moderate level, 2) the satisfaction level towards the service coordination was rated at a high level, 3) the satisfaction towards the hospitability in giving of service by the staff was rated at a moderate level, 4) the information received from services given by the staff was rated at a moderate level, and 5) the satisfaction towards the fee for service was placed at a high level.

3. overall the results of satisfaction towards the service for filing a tax form for personal income tax at the aforementioned office, as the sample was compared by sex, indicated that the satisfaction of taxpayers was statistically significantly different at the level of 0.01. Overall the satisfaction of taxpayers showed no statistically significant difference when the sample was classified by age, occupation, education, net income, tax amount, and the period for installment tax payment.