

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ผู้วิจัยนำเสนอ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมาย ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ ดังนี้

N	แทน	ขนาดตัวอย่าง (sample size)
\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบที (t-test)
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบเอฟ (F-test)
$p^* \leq .05$	แทน	การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
$p^{**} \leq .01$	แทน	การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
$p^{***} \leq .001$	แทน	การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001
$p > .05$	แทน	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ (percentage)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา เงินได้สุทธิในปีภาษี จำนวนเงินภาษีที่ชำระต่อปี และจำนวนงวดที่ชำระภาษี วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และแปลความหมายของผลข้อมูลที่ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา เงินได้สุทธิในปีภาษี จำนวนเงินภาษีที่ชำระต่อปี และจำนวนงวดที่ชำระภาษี

ตอนที่ 4 เหตุผลที่ท่านไม่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ทางอินเทอร์เน็ต วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา เงินได้สุทธิในปีภาษี จำนวนเงินภาษีที่ชำระต่อปี และจำนวนงวดที่ชำระภาษี ดังตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (n=400)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	154	38.50
หญิง	246	61.50
อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	9	2.25
21-30 ปี	106	26.50
31-40 ปี	155	38.75
มากกว่า 40 ปี	130	32.50
สถานภาพสมรส		
โสด	171	42.75
สมรส	183	45.75
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	46	11.50
อาชีพ		
ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ	43	10.75
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	228	57.00
พนักงานบริษัท/ห้างร้าน	123	30.75
อื่น ๆ	6	1.50

ตาราง 3 (ต่อ)

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (n=400)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	82	20.50
ปริญญาตรี	267	66.75
ปริญญาโท	45	11.25
ปริญญาเอก	6	1.50
เงินได้สุทธิในปีภาษี		
0 - 100,000 บาท	83	20.75
100,001 - 500,000 บาท	283	70.75
500,001 - 1,000,000 บาท	24	6.00
1,000,001 - 4,000,000 บาท	10	2.50
มากกว่า 4,000,000 บาท	-	-
จำนวนเงินภาษีที่ชำระต่อปี		
ไม่มีภาษีต้องชำระ	202	50.50
ไม่เกิน 3,000 บาท	92	23.00
3,001 - 10,000 บาท	73	18.25
10,001 - 50,000 บาท	14	3.50
มากกว่า 50,000 บาท	19	4.75
จำนวนงวดที่ชำระภาษี		
1 งวด	304	76.00
2 งวด	4	1.00
3 งวด	92	23.00

จากตาราง 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.50 ส่วนเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 38.50 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.75 รองลงมา มีอายุมากกว่า 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.50 มีสถานภาพสมรสมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.75 รองลงมา มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 42.75 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 57.00 รองลงมา มีอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้าน คิดเป็นร้อยละ 30.75 การศึกษาส่วนใหญ่ อยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 66.75 รองลงมา อยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 20.50 เงินได้สุทธิในปีภาษี ตั้งแต่ 100,001 - 500,000 บาท มากที่สุด คิดเป็น

ร้อยละ 70.75 รองลงมาได้เงินได้สุทธิในปีภาษี ตั้งแต่ 0 - 100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.75 จำนวนเงินภาษีที่ชำระต่อปี ไม่มีภาษีชำระมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.50 รองลงมาจำนวนเงินภาษีที่ชำระไม่เกิน 3,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.00 และจำนวนงวดที่ชำระภาษี 1 งวด มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 76.00 รองลงมาเป็นชำระ 3 งวด คิดเป็นร้อยละ 23.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14

การศึกษาความความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา เงินได้สุทธิในปีภาษี จำนวนเงินภาษีที่ชำระต่อปี และจำนวนงวดที่ชำระภาษี วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และแปลความหมายของผลข้อมูลที่ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ได้ผลการศึกษาแสดงดังต่อไปนี้

2.1 ความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ได้ผลการศึกษาแสดงดังตาราง 4

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ

ข้อที่	ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1.	สามารถยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาได้ทุกแห่ง	4.05	0.64	มาก
2.	สถานที่ตั้งอยู่ในบริเวณที่ง่ายต่อการเดินทาง	3.47	0.71	ปานกลาง
3.	สถานที่จอดรถมีเพียงพอ	2.62	0.78	ปานกลาง
4.	สถานบริการมีป้ายบอกทิศทางในการบริการทำให้ท่านได้รับบริการที่รวดเร็ว	3.34	0.68	ปานกลาง
5.	อุปกรณ์ที่สำนักงานพร้อมสำหรับให้บริการ	3.56	0.62	มาก
6.	สำนักงานมีแบบฟอร์มที่ใช้ยื่นแบบไว้บริการท่านอย่างเพียงพอ	3.48	0.71	ปานกลาง
7.	สถานที่และอุปกรณ์มีการจัดวางอย่างเป็นระเบียบ	3.51	0.62	มาก

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อที่	ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	ความหมาย
8.	สถานที่สำหรับรอรับบริการมีอย่างเพียงพอ	3.42	0.62	ปานกลาง
9.	ภายในสำนักงานมีอากาศเย็นสบาย	3.33	0.65	ปานกลาง
10.	สำนักงานมีความสะอาด	3.23	0.62	ปานกลาง
11.	ภายในสำนักงานไม่มีเสียงรบกวน	3.22	0.60	ปานกลาง
12.	ภายในสำนักงานมีแสงสว่างเหมาะสม	3.42	0.61	ปานกลาง
13.	ระยะเวลาที่รอคอยมีความเหมาะสม	3.31	0.65	ปานกลาง
14.	เมื่อมีปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ท่านสามารถสอบถามจากเจ้าหน้าที่ได้ทันที ทำให้ บริการมีความรวดเร็ว	3.35	0.65	ปานกลาง
15.	กระบวนการให้บริการทุกขั้นตอนมีความรวดเร็ว	3.24	0.59	ปานกลาง
16.	การให้บริการนอกเวลาราชการมีความเหมาะสม	3.14	0.65	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม		3.36	0.65	ปานกลาง

จากตาราง 4 พบว่าความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ โดยรวมระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.36$, S.D.=0.65) เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่า อยู่ในระดับปานกลางและมาก สำหรับรายการที่ผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ สามารถยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาได้ทุกแห่ง ($\bar{X}=4.05$, S.D.=0.64) มีเกณฑ์ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ อุปกรณ์ที่สำนักงานพร้อมสำหรับให้บริการ ($\bar{X}=3.56$, S.D.=0.62) มีเกณฑ์ในระดับมาก ส่วนรายการความพึงพอใจต่ำที่สุด ได้แก่ สถานที่จอดรถมีเพียงพอ ($\bar{X}=2.62$, S.D.=0.78)

2.2 ความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ด้านการประสานงานของการบริการ ได้ผลการศึกษาแสดงดังตาราง 5

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ด้านการประสานงานของการบริการ

ข้อที่	การประสานงานของการบริการ	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลความ
1.	สำนักงานมีการส่งแบบแสดงรายการภาษีที่ใช้ยื่นให้ท่านตามที่อยู่ที่แจ้งไว้	3.83	0.88	มาก
2.	สำนักงานจัดเจ้าหน้าที่บริการตรวจแบบแสดงรายการภาษีขั้นต้น	3.72	0.76	มาก
3.	ท่านได้รับคืนภาษีหลังจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษีในระยะเวลาที่เหมาะสม	3.03	0.87	ปานกลาง
4.	ท่านได้รับบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ตั้งแต่เริ่มจนเสร็จสิ้นกระบวนการให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ สถานบริการแห่งเดียว	3.89	0.76	มาก
5.	ท่านสามารถยื่นแบบแสดงรายการภาษีใหม่ เพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดได้	3.69	0.67	มาก
6.	กระบวนการให้บริการ มีขั้นตอนสอดคล้องกัน ไม่ซ้ำซ้อน	3.48	0.63	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม		3.61	0.76	มาก

จากตาราง 5 พบว่าความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ด้านการประสานงานของการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.61$, S.D.=0.76) เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่าอยู่ในระดับปานกลางและมาก รายการที่ผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ท่านได้รับบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ ตั้งแต่เริ่มจนเสร็จสิ้นกระบวนการให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ สถานบริการแห่งเดียว ($\bar{X}=3.89$, S.D.=0.76) มีเกณฑ์ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ สำนักงานมีการส่งแบบแสดงรายการภาษี ที่ใช้ยื่นให้ท่านตามที่อยู่ที่แจ้งไว้ ($\bar{X}=3.83$, S.D.=0.88) มีเกณฑ์ในระดับมาก ส่วนรายการที่ผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจต่ำที่สุด ได้แก่ ท่านได้รับคืนภาษีหลังจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษีในระยะเวลาที่เหมาะสม ($\bar{X}=3.03$, S.D.=0.87)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ด้านอรรถาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ

ข้อที่	อรรถาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลความ
1.	เจ้าหน้าที่ให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ด้วย ความยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดกระบวนการให้บริการ	3.45	0.74	ปานกลาง
2.	เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ	3.55	0.61	มาก
3.	เจ้าหน้าที่ให้เกียรติต่อผู้รับบริการ	3.55	0.63	มาก
4.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค	3.46	0.66	ปานกลาง
5.	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ตอบสนองต่อความ ต้องการของผู้เสียภาษีด้วยความรวดเร็ว	3.39	0.65	ปานกลาง
6.	เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือและแนะนำ เมื่อท่านมีปัญหา	3.44	0.64	ปานกลาง
7.	เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับผู้รับบริการ	3.38	0.65	ปานกลาง
8.	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่านด้วยความเอาใจใส่	3.44	0.64	ปานกลาง
9.	เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา	3.38	0.61	ปานกลาง
10.	เจ้าหน้าที่มีการตรวจสอบใบเสร็จก่อนส่งมอบให้ท่าน	3.47	0.69	ปานกลาง
	เฉลี่ยรวม	3.45	0.65	ปานกลาง

จากตาราง 6 พบว่าความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ด้านอรรถาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$, S.D. = 0.65) เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง และมาก รายการที่ผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.61) มีเกณฑ์อยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้เกียรติต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.63) มีเกณฑ์อยู่ในระดับมาก ส่วนรายการที่ผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจต่ำที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.38$, S.D. = 0.65)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ

ข้อที่	ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลความ
1.	คำอธิบายการยื่นแบบแสดงรายการภาษีที่จัดส่งให้พร้อมแบบแสดงรายการภาษีที่ใช้ยื่นมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	3.11	0.71	ปานกลาง
2.	เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลถูกต้อง รวดเร็ว	3.33	0.66	ปานกลาง
3.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้วยข้อความที่ชัดเจน	3.24	0.61	ปานกลาง
4.	เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายถึงสิ่งที่ท่านจะต้องปฏิบัติตลอดขั้นตอนการรับบริการได้อย่างถูกต้อง	3.27	0.63	ปานกลาง
5.	มีการประชาสัมพันธ์เรื่องการยื่นแบบแสดงรายการภาษีอย่างทั่วถึง	3.51	0.74	มาก
6.	เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการบริการได้	3.38	0.66	ปานกลาง
7.	กรณีที่มีการให้บริการเกิดความผิดพลาดเจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงแก่ท่านได้	3.28	0.63	ปานกลาง
8.	ท่านเข้าถึงข่าวสาร ข้อมูลเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีได้ง่ายและรวดเร็ว	3.34	0.67	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม		3.31	0.66	ปานกลาง

จากตาราง 7 พบว่าความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$, S.D.= 0.66) เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง รายการที่ผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจระดับสูงที่สุด ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เรื่องการยื่นแบบแสดงรายการภาษีอย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 3.51$, S.D.= 0.74) รองลงมา เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการบริการได้ ($\bar{X} = 3.38$, S.D.= 0.66) ส่วนรายการที่ผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ คำอธิบายการยื่นแบบแสดงรายการภาษีที่จัดส่งให้พร้อมแบบแสดงรายการภาษีที่ใช้ยื่นมีความชัดเจนเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.11$, S.D.= 0.71)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

ข้อที่	ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลความ
1.	การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสามารถยื่นแบบ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาได้ทุกแห่งทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	3.87	0.76	มาก
2.	ท่านได้รับบริการยื่นแบบด้วยความถูกต้องทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายไม่ต้องรับภาระในการชำระภาษีและเงินเพิ่ม	3.75	0.74	มาก
3.	การยื่นแบบชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาไม่มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในการบริการ	3.87	0.76	มาก
4.	การยื่นแบบแสดงรายการภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสามารถขอผ่อนชำระได้ โดยไม่มีการเรียกเก็บเงินเพิ่ม	3.83	0.75	มาก
5.	การยื่นแบบทำได้ง่าย ไม่ต้องใช้ความพยายาม จึงไม่เสียค่าใช้จ่ายในการหาข้อมูล	3.50	0.69	มาก
6.	สำนักงานมีบริการที่จอดรถฟรี	3.29	0.77	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม		3.69	0.75	มาก

จากตาราง 8 พบว่าความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ทางด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$, S.D.= 0.75) และเมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก รายการที่ผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา สามารถยื่นแบบ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาได้ทุกแห่ง ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ($\bar{X} = 3.87$, S.D.= 0.76) และการยื่นแบบชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ไม่มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในการบริการ ($\bar{X} = 3.87$, S.D.= 0.76) รองลงมา ได้แก่ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสามารถขอผ่อนชำระได้ โดยไม่มีการเรียกเก็บเงินเพิ่ม ($\bar{X} = 3.83$, S.D.= 0.75) ส่วนรายการที่ผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจต่ำที่สุด ได้แก่ สำนักงานมีบริการที่จอดรถฟรี ($\bar{X} = 3.29$, S.D.= 0.77)

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ในด้านความสะดวก

ที่ได้รับจากการบริการ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านอรรถยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ และด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ สามารถสรุปเป็นภาพรวม แสดงดังตาราง 9

ตาราง 9 สรุประดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 โดยภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้เสียภาษี	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลความ
ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ	3.36	0.65	ปานกลาง
การประสานงานของการบริการ	3.61	0.76	มาก
อรรถยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ	3.45	0.65	ปานกลาง
ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ	3.31	0.66	ปานกลาง
ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ	3.69	0.75	มาก
ภาพรวม	3.48	0.69	ปานกลาง

จากตาราง 9 พบว่าความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 โดยรวมระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$, S.D.= 0.69) เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่าอยู่ในระดับปานกลางและมาก รายการที่ผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ($\bar{X} = 3.69$, S.D.= 0.75) รองลงมา ได้แก่ การประสานงานของการบริการ ($\bar{X} = 3.61$, S.D.= 0.76) ส่วนรายการที่ผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจต่ำที่สุด ได้แก่ ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.31$, S.D.= 0.66)

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ในด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านอรรถยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ และด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ในรายด้านและภาพรวม เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา เงินได้สุทธิในปีภาษี จำนวนเงินที่ชำระภาษีต่อปี จำนวนงวดที่ชำระภาษี ได้ผลการศึกษาดังต่อไปนี้

3.1 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 จำแนกตามเพศ

ซึ่งแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มเพศชาย และกลุ่มเพศหญิง ใช้การทดสอบที (t-test) ได้ผลแสดงดังตาราง 10

ตาราง 10 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เสียหายที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของผู้เสียหาย	เพศ				t	p
	ชาย (n = 154)		หญิง (n = 246)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ	49.74	5.33	49.57	6.80	.272	.003**
2. ด้านการประสานงานของการบริการ	21.84	2.44	21.51	3.14	1.131	.001***
3. ด้านอรรถยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ	34.44	4.11	34.56	5.73	.225	.001***
4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ	26.39	3.32	26.51	4.53	.276	.003**
5. ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ	21.98	2.68	22.18	3.55	.595	.004**
ภาพรวม	30.88	3.58	30.87	4.75	.500	.002**

p *** ≤ .001 p ** ≤ .01

จากตาราง 10 พบว่าความพึงพอใจของผู้เสียหาย ที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการและด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ เพศชายกับเพศหญิง มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 ด้านการประสานงานของการบริการ และด้านอรรถยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ เพศชายกับเพศหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เสียหาย ที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 จำแนกตามอายุ แบ่งเป็น 4 กลุ่ม คือ กลุ่มอายุไม่เกิน 20 ปี กลุ่มอายุ 21-30 ปี กลุ่มอายุ 31-40 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 40 ปี ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ได้ผลแสดงดังตาราง 11

ตาราง 11 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจของผู้เสียภาษี	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
1. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	358.194	3	119.398	3.085	.027*
	ภายในกลุ่ม	15328.783	396	38.709		
	รวม	15686.977	399			
2. การประสานงานของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	65.737	3	21.912	2.650	.049*
	ภายในกลุ่ม	3274.700	396	8.269		
	รวม	3340.437	399			
3. อธิบายและความสนใจของผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	171.317	3	57.106	2.163	.092
	ภายในกลุ่ม	10452.593	396	26.395		
	รวม	10623.910	399			
4. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	136.612	3	45.537	2.747	.043*
	ภายในกลุ่ม	6548.536	395	16.579		
	รวม	6685.148	398			
5. ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	27.876	3	9.292	.884	.449
	ภายในกลุ่ม	4160.921	396	10.507		
	รวม	4188.798	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	151.947	3	50.649	2.306	.132
	ภายในกลุ่ม	7953.106	396	20.092		
	รวม	8105.054	399			

$p^* \leq .05$

จากตาราง 11 พบว่าผู้เสียภาษีที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาตามรายด้านพบว่า ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้านการประสานงานของการบริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้าน

อรรถาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ และด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ผู้เสียหายมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างคะแนนเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจเป็นรายคู่โดยวิธีการของเซฟเฟ ได้ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 12-14

ตาราง 12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการของผู้เสียหายที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 จำแนกตามอายุ

ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ	ไม่เกิน 20 ปี	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	มากกว่า 40 ปี
ไม่เกิน 20 ปี ($\bar{X} = 48.33$)		2.714	1.247	.297
21 - 30 ปี ($\bar{X} = 51.05$)		-	1.467	2.416 *
31 - 40 ปี ($\bar{X} = 49.58$)			-	.950
มากกว่า 40 ปี ($\bar{X} = 48.63$)				-

$p^* \leq .05$

จากตาราง 12 พบว่าผู้เสียหายมีความพึงพอใจต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ กลุ่มอายุ 21-30 ปี กับกลุ่มอายุมากกว่า 40 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจด้านการประสานงานของการบริการของผู้เสียหายที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 จำแนกตามอายุ

การประสานงานของการบริการ	ไม่เกิน 20 ปี	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	มากกว่า 40 ปี
ไม่เกิน 20 ปี ($\bar{X} = 21.66$)		.626	.176	.390
21 - 30 ปี ($\bar{X} = 22.29$)		-	.802	1.016
31 - 40 ปี ($\bar{X} = 21.49$)			-	.213
มากกว่า 40 ปี ($\bar{X} = 21.28$)				-

$p > .05$

จากตาราง 13 พบว่าผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการประสานงานของการบริการทุกกลุ่มอายุมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 จำแนกตามอายุ

ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ	ไม่เกิน 20 ปี	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	มากกว่า 40 ปี
ไม่เกิน 20 ปี ($\bar{X} = 24.66$)		2.673	1.645	1.379
21 - 30 ปี ($\bar{X} = 27.34$)		-	1.027	1.293
31 - 40 ปี ($\bar{X} = 26.31$)			-	.266
มากกว่า 40 ปี ($\bar{X} = 26.05$)				-

$p > .05$

จากตาราง 14 พบว่าผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ ทุกกลุ่มอายุมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 จำแนกตามสถานภาพสมรส ซึ่งแบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ โสด สมรส หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ได้ผลแสดงดังตาราง 15

ตาราง 15 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 จำแนกตามสถานภาพสมรส

ความพึงพอใจของผู้เสียภาษี	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
1. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	45.468	2	22.734	.577	.562
	ภายในกลุ่ม	15641.510	397	39.399		
	รวม	15686.978	399			

ตาราง 15 (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้เสียภาษี	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
2. การประสานงานของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	18.423	2	9.211	1.101	.334
	ภายในกลุ่ม	3322.015	397	8.368		
	รวม	3340.438	399			
3. อัจฉาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	23.177	2	11.588	.434	.648
	ภายในกลุ่ม	10600.733	397	26.702		
	รวม	10623.910	399			
4. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.824	2	.912	.054	.947
	ภายในกลุ่ม	6683.324	396	16.877		
	รวม	6685.148	398			
5. ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	9.760	2	4.880	.464	.629
	ภายในกลุ่ม	4179.038	397	10.527		
	รวม	4188.798	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	19.730	2	9.865	.526	.624
	ภายในกลุ่ม	8085.324	397	20.375		
	รวม	8105.054	399			

$p > .05$

จากตาราง 15 พบว่าความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ในภาพรวม และรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.4 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 จำแนกตามอาชีพ ซึ่งแบ่งเป็น 4 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ กลุ่มรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ กลุ่มพนักงานบริษัท/ห้างร้าน และกลุ่มอาชีพอื่นๆ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ได้ผลแสดงดังตาราง 16

ตาราง 16 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจของผู้เสียภาษี	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
1. ความสะดวกที่รับจากการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	8.448	3	2.816	.071	.975
	ภายในกลุ่ม	15678.530	396	39.592		
	รวม	15686.978	399			
2. การประสานงานของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	21.803	3	7.268	.867	.458
	ภายในกลุ่ม	3318.635	396	8.380		
	รวม	3340.438	399			
3. อธิบายและความสนใจของผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	13.187	3	4.396	.164	.921
	ภายในกลุ่ม	10610.723	396	26.795		
	รวม	10623.910	399			
4. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	50.186	3	16.729	.996	.395
	ภายในกลุ่ม	6634.962	395	16.797		
	รวม	6685.148	398			
5. ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	46.319	3	15.440	1.476	.221
	ภายในกลุ่ม	4142.479	396	10.461		
	รวม	4188.798	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	27.989	3	9.330	.715	.594
	ภายในกลุ่ม	8077.066	396	20.405		
	รวม	8105.055	399			

$p > .05$

จากตาราง 16 พบว่าความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.5 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 จำแนกตามระดับการศึกษา ซึ่งแบ่งเป็น 4 กลุ่ม คือ กลุ่มต่ำกว่าปริญญาตรี

กลุ่มปริญญาตรี กลุ่มปริญญาโทและกลุ่มปริญญาเอก โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ได้ผลแสดงดังตาราง 17

ตาราง 17 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจของผู้เสียภาษี	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
1. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	207.949	3	69.316	1.773	.152
	ภายในกลุ่ม	15479.029	396	39.088		
	รวม	15686.978	399			
2. การประสานงานของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	40.099	3	13.366	1.604	.188
	ภายในกลุ่ม	3300.338	396	8.334		
	รวม	3340.437	399			
3. อธิยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	26.124	3	8.708	.325	.807
	ภายในกลุ่ม	10597.786	396	26.762		
	รวม	10623.910	399			
4. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	18.423	3	6.141	.364	.779
	ภายในกลุ่ม	6666.725	395	16.878		
	รวม	6685.148	398			
5. ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	62.804	3	20.935	2.009	.112
	ภายในกลุ่ม	4125.994	396	10.419		
	รวม	4188.798	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	71.080	3	23.693	1.215	.408
	ภายในกลุ่ม	8033.974	396	20.296		
	รวม	8105.054	399			

$p > .05$

จากตาราง 17 พบว่าความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 จำแนกตามระดับการศึกษา ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.6 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 จำแนกตามเงินได้สุทธิในปีภาษี ซึ่งแบ่งเป็น 4 กลุ่ม คือ กลุ่มเงินได้สุทธิ 0 - 100,000 บาท กลุ่มเงินได้สุทธิ 100,001 - 500,000 บาท กลุ่มเงินได้สุทธิ 500,001 - 1,000,000 บาท และกลุ่มเงินได้สุทธิ 1,000,001 - 4,000,000 บาท โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ได้ผล แสดงดังตาราง 18

ตาราง 18 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 จำแนกตามเงินได้สุทธิในปีภาษี

ความพึงพอใจของผู้เสียภาษี	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
1. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	169.066	3	56.355	1.438	.231
	ภายในกลุ่ม	15517.912	396	39.187		
	รวม	15686.977	399			
2. การประสานงานของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	38.536	3	12.845	1.541	.203
	ภายในกลุ่ม	3301.901	396	8.338		
	รวม	3340.437	399			
3. อັยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	39.947	3	13.316	.498	.684
	ภายในกลุ่ม	10583.963	396	26.727		
	รวม	10623.910	399			
4. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	32.235	3	10.745	.638	.591
	ภายในกลุ่ม	6652.913	395	16.843		
	รวม	6685.148	398			
5. ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	51.954	3	17.318	1.658	.176
	ภายในกลุ่ม	4136.843	396	10.447		
	รวม	4188.797	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	66.348	3	22.116	1.155	.377
	ภายในกลุ่ม	8038.706	396	20.308		
	รวม	8105.054	399			

p > .05

จากตาราง 18 พบว่าความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 จำแนกตามเงินได้สุทธิในปีภาษี ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.7 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 จำแนกตามจำนวนเงินภาษีที่ชำระต่อปี ซึ่งแบ่งเป็น 5 กลุ่ม คือ กลุ่มไม่มีภาษีต้องชำระ กลุ่มชำระภาษีไม่เกิน 3,000 บาท กลุ่มชำระภาษี 3,001 - 10,000 บาท กลุ่มชำระภาษี 10,001 - 50,000 บาท และกลุ่มชำระภาษีมากกว่า 50,000 บาท โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ได้ผลแสดงดังตาราง 19

ตาราง 19 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 จำแนกตามจำนวนเงินภาษีที่ชำระต่อปี

ความพึงพอใจของผู้เสียภาษี	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
1. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	14.848	4	3.712	.094	.984
	ภายในกลุ่ม	15672.129	395	39.676		
	รวม	15686.977	399			
2. การประสานงานของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	27.525	4	6.881	.820	.513
	ภายในกลุ่ม	3312.912	395	8.387		
	รวม	3340.437	399			
3. อธิยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	124.715	4	31.179	1.173	.322
	ภายในกลุ่ม	10499.195	395	26.580		
	รวม	10623.910	399			
4. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	10.987	4	2.747	.162	.957
	ภายในกลุ่ม	6674.161	394	16.939		
	รวม	6685.148	398			
5. ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.923	4	.731	.069	.991
	ภายในกลุ่ม	4185.875	395	10.597		
	รวม	4188.798	399			

ตาราง 19 (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้เสียภาษี	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	36.200	4	9.050	.464	.753
	ภายในกลุ่ม	8068.854	395	20.436		
	รวม	8105.054	399			

$p > .05$

จากตาราง 19 พบว่าความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 จำแนกตามจำนวนเงินที่ชำระภาษีต่อปีในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.8 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 จำแนกตามจำนวนงวดที่ชำระภาษี แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ จำนวนงวดที่ชำระภาษี 1 งวด 2 งวด และ 3 งวด โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ได้ผลแสดงดังตาราง 20

ตาราง 20 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 จำแนกตามจำนวนงวดที่ชำระภาษี

ความพึงพอใจของผู้เสียภาษี	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
1. ความสะดวกที่รับจากการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	97.338	2	48.669	1.239	.291
	ภายในกลุ่ม	15589.639	397	39.269		
	รวม	15686.978	399			
2. การประสานงานของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	39.531	2	19.766	2.377	.094
	ภายในกลุ่ม	3300.906	397	8.315		
	รวม	3340.437	399			

ตาราง 20 (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้เสียภาษี	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
3. อรรถาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	353.011	2	176.506	6.822	.001***
	ภายในกลุ่ม	10270.899	397	25.871		
	รวม	10623.910	399			
4. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	135.525	2	67.763	4.097	.017*
	ภายในกลุ่ม	6544.623	394	16.939		
	รวม	6685.148	398			
5. ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	28.670	2	14.335	1.368	.256
	ภายในกลุ่ม	4160.128	397	10.497		
	รวม	4188.798	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	130.815	2	65.408	3.181	.132
	ภายในกลุ่ม	7974.239	397	20.095		
	รวม	8015.054	399			

p *** ≤ .001 p * ≤ .05

จากตาราง 20 พบว่าความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 จำแนกตามจำนวนงวดที่ชำระ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอรรถาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และด้านข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ และด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test) ได้ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 21-22

ตาราง 21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการ ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 14 ด้านอรรถยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ จำแนกตามจำนวนงวดที่ชำระภาษี

อรรถยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ	1 งวด	2 งวด	3 งวด
1 งวด ($\bar{X} = 34.13$)	-	7.872**	1.339
2 งวด ($\bar{X} = 42.00$)		-	6.533*
3 งวด ($\bar{X} = 35.47$)			-

$p^{**} \leq .01$ $p^* \leq .05$

จากตาราง 21 พบว่าความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 กลุ่มที่ชำระภาษีจำนวน 1 งวด กับ 2 งวด มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กลุ่มที่ชำระภาษีจำนวน 2 งวด กับ 3 งวด มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนกลุ่มที่ชำระภาษีจำนวน 1 งวด กับ 3 งวด มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการ ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 14 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ จำแนกตามจำนวนงวดที่ชำระภาษี

ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ	1 งวด	2 งวด	3 งวด
1 งวด ($\bar{X} = 26.39$)	-	5.857*	.042
2 งวด ($\bar{X} = 26.43$)		-	5.815*
3 งวด ($\bar{X} = 32.25$)			-

$p^* \leq .05$

จากตาราง 22 พบว่าความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 กลุ่มที่ชำระภาษีจำนวน 1 งวด กับ 2 งวด มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

.05 กลุ่มที่ชำระภาษีจำนวน 2 งวด กับ 3 งวด มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนกลุ่มที่ชำระภาษีจำนวน 1 งวด กับ 3 งวด มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 4 เหตุผลที่ท่านไม่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต วิเคราะห์โดยการหาค่าร้อยละ (percentage) ได้ผลแสดงดังตาราง 23

ตาราง 23 เหตุผลของกลุ่มตัวอย่างของผู้เสียภาษี ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ที่ไม่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต

เหตุผล	เลือกตอบ จำนวน (n=400)	ร้อยละ
1. การเข้าเว็บไซต์ได้ยาก	100	25.00
2. การไม่เข้าใจคำอธิบายในการยื่นรายการ	115	28.80
3. การเข้าทำรายการยื่นแบบไม่มีความรวดเร็ว	99	24.80
4. ไม่ได้รับความสะดวกเพราะไม่มีคอมพิวเตอร์	138	34.50
5. การชำระภาษีไม่สามารถผ่อนชำระได้	150	37.50
6. กรณีมีภาษีต้องชำระหากไปชำระที่ธนาคารหรือไปรษณีย์ต้องเสียค่าธรรมเนียม	162	40.50
7. ไม่มั่นใจในความปลอดภัยของระบบอินเทอร์เน็ต	216	54.00
8. ไม่มั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัว	206	51.50
9. ปัญหาอื่น ๆ	11	2.80

จากตาราง 23 พบว่าจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างของผู้เสียภาษีที่ไม่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 กลุ่มตัวอย่างที่เลือกตอบ การเข้าเว็บไซต์ได้ยาก จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25 การไม่เข้าใจคำอธิบายในการยื่นรายการ จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.80 การเข้าทำรายการยื่นแบบไม่มีความรวดเร็ว จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.80 ไม่ได้รับความสะดวกเพราะไม่มีคอมพิวเตอร์ จำนวน 138 คน คิดร้อยละ 34.50 การชำระภาษีไม่สามารถผ่อนชำระได้ จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 กรณีมีภาษีต้องชำระหากไปชำระที่ธนาคารหรือไปรษณีย์ต้องเสียค่าธรรมเนียม จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 ไม่มั่นใจในความปลอดภัยของระบบอินเทอร์เน็ต จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 54 ไม่มั่นใจในความปลอดภัย

ของข้อมูลส่วนตัว จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50 และปัญหาอื่นๆ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ควรมีที่จอดรถไว้บริการให้มากกว่านี้ เนื่องจากเวลาติดต่อหาที่จอดรถยาก
2. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต เคยใช้บริการแล้วไม่ได้รับความสะดวก กรณีที่ไม่มีภาษีต้องชำระ ควรได้รับใบเสร็จทันทีเมื่อยื่นแบบแสดงรายการเสร็จสิ้น