

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 สรุปสาระสำคัญเป็นผลการวิจัยได้ดังนี้

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ที่มีต่อการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 โดยจำแนกออกเป็น เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา เงินได้สุทธิในปีภาษี จำนวนเงินภาษีที่ชำระต่อปี และจำนวนงวดที่ชำระภาษี
3. เพื่อทราบปัญหาของการไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต

สมมติฐานการวิจัย

ผู้เสียภาษีที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา เงินได้สุทธิในปีภาษี จำนวนเงินภาษีที่ชำระต่อปี และจำนวนงวดที่ชำระภาษี แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้เสียภาษีที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ในช่วงเวลาดังแต่วันที่ 1 มกราคม 2550 ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2550 ซึ่งเป็นช่วงเวลาดำหนดให้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของปีภาษี 2549 จำนวน 58,663 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เนื่องจากประชากรมีจำนวนแน่นอน จึงใช้สูตรของยามาเน่ (Yamane) ในการคำนวณหาตัวอย่าง ผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้ความเชื่อมั่น 95% และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (questionnaire) ประเภทคำถามปลายปิด (closed form) ลักษณะเป็น ตัวเลขมาตราส่วนประมาณค่า (numerical rating scale) มี 5 ระดับ และแบบสอบถามแบบปลายเปิด (opened form) ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ นำมาประกอบในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 กรมสรรพากร ซึ่งได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (check list) เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบประกอบด้วยข้อความ 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา เงินได้สุทธิในปีภาษี จำนวนเงินที่ชำระภาษีต่อปี จำนวนงวดที่ชำระภาษี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ครอบคลุมการวัดความพึงพอใจ ประเภทคำถามแบบปลายปิด (closed form) ลักษณะเป็นตัวเลขมาตราส่วนประมาณค่า (numerical rating scale) มี 5 ระดับ โดยกำหนดความมากน้อยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ ดังนี้

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

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับเหตุผลของการไม่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต ครอบคลุมปัญหาที่เป็นสาเหตุของการที่ผู้เสียภาษีไม่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ โดยเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงข้อเสนอแนะเพื่อที่จะได้นำมาเป็นข้อมูลสำหรับใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. เก็บข้อมูลเกี่ยวกับกรมสรรพากร และข้อมูลการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14

2. ส่งแบบสอบถามที่ใส่รหัสกำกับแล้วไปถึงผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทุกคน โดยผู้วิจัยส่งทางไปรษณีย์จำนวน 2 เท่าของกลุ่มตัวอย่างเพื่อป้องกันการขาดหายของข้อมูล

3. ผู้ตอบแบบสอบถามส่งคืนแบบสอบถามทางไปรษณีย์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อแปลความหมายข้อมูล มีดังนี้

1. นำแบบสอบถามทั้งหมด มาตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้อง ในการตอบแบบสอบถามแล้วนำมาคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์ และถูกต้องเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

2. การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป มีขั้นตอนดำเนินการดังนี้

2.1 หาค่าความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage) ของข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.2 หาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ของคะแนน จากการตอบแบบสอบถามที่วัดความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 กรมสรรพากร

2.3 แปลความหมายของค่าเฉลี่ยด้านความพึงพอใจโดยยึดเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50-5.00 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50-4.49 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50-3.49 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.50-2.49 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-1.49 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

2.4 ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงเหตุผลของการไม่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต โดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด และปลายเปิด เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงเหตุผลของการไม่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต เพื่อจะได้ทราบถึงเหตุผลที่เป็นสาเหตุของปัญหาการไม่ใช้บริการ และนำไปเป็นแนวทางในการใช้แก้ปัญหา เพื่อปรับปรุงการบริการ

2.5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ โดยใช้แบบสอบถามแบบปลายเปิด โดยเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ เพื่อนำข้อมูลเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14

2.6 ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา เงินได้สุทธิในปีภาษี จำนวนเงินที่ชำระภาษีต่อปี และจำนวนงวดที่ชำระภาษี ใช้การ

วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one-way ANOVA) โดยการทดสอบค่าเอฟ (F-test) เมื่อมีนัยสำคัญทางสถิติจึงเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้สถิติทดสอบด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's test)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้เสียหาย ที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.50 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 38.50 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.75 รองลงมา มีอายุมากกว่า 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.50 ด้านสถานภาพสมรส ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 45.75 รองลงมา สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 42.75 มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 11.50 ด้านอาชีพ ส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.00 รองลงมา เป็นพนักงานบริษัท/ห้างร้าน คิดเป็นร้อยละ 30.75 ด้านระดับการศึกษา ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 66.75 รองลงมา อยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 20.50 ด้านเงินได้สุทธิในปีภาษี มีเงินได้สุทธิในปีภาษี 100,001 - 500,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.75 รองลงมา มีเงินได้สุทธิในปีภาษี 0 - 100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.75 ด้านจำนวนเงินภาษีที่ชำระต่อปี ได้แก่ ไม่มีภาษีที่ชำระมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.50 รองลงมา เป็นชำระไม่เกิน 3,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.00 ด้านจำนวนงวดที่ชำระภาษี ผู้ตอบแบบสอบถามชำระภาษีจำนวน 1 งวด มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 76.00 รองลงมา เป็นชำระภาษีจำนวน 3 งวด คิดเป็นร้อยละ 23.00

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้เสียหาย ที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 โดยรวมจำนวน 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านผลเป็นดังนี้

- 2.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ พบว่าความพึงพอใจของผู้เสียหายที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 โดยรวมระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.36$, S.D.=0.65) เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่าอยู่ในระดับปานกลางและมาก สำหรับรายการที่ผู้เสียหายมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ สามารถยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาได้ทุกแห่ง ($\bar{X}=4.05$, S.D.=0.64) มีเกณฑ์ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ มีอุปกรณ์ที่สำนักงานพร้อมสำหรับให้บริการ ($\bar{X}=3.56$, S.D.=0.62) มีเกณฑ์ในระดับมาก ส่วนรายการที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่ำที่สุด ได้แก่ สถานที่จอดรถมีเพียงพอ ($\bar{X}=2.62$, S.D.=0.78) มีเกณฑ์ในระดับปานกลาง

2.2 ด้านการประสานงานของการบริการ พบว่าความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.61$, S.D.=0.76) เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่าอยู่ในระดับปานกลางและมาก รายการที่ผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ท่านได้รับบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ตั้งแต่เริ่มจนเสร็จสิ้นกระบวนการให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ สถานบริการแห่งเดียว ($\bar{x} = 3.89$, S.D.=0.76) มีเกณฑ์ในระดับมาก รองลงมาสำนักงานมีการส่งแบบรายการภาษีที่ใช้ยื่นให้ท่านตามที่อยู่ที่แจ้งไว้ ($\bar{x} = 3.83$, S.D.=0.88) มีเกณฑ์ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่ำที่สุด ได้แก่ ท่านได้รับคืนภาษีหลังจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ในระยะเวลาที่เหมาะสม ($\bar{x} = 3.03$, S.D.=0.87) มีเกณฑ์ในระดับปานกลาง

2.3 ด้านอรรถยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ พบว่าความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.45$, S.D.=0.65) เมื่อ พิจารณาในแต่ละรายการ พบว่ามีเกณฑ์อยู่ในระดับปานกลาง และมาก รายการที่ผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ ($\bar{x} = 3.55$, S.D.= 0.61) รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้เกียรติต่อผู้รับบริการ ($\bar{x} = 3.55$, S.D.=0.63) ส่วนรายการที่ผู้เสียภาษีมีความ พึงพอใจต่ำที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับผู้รับบริการ ($\bar{x} = 3.38$, S.D.=0.65) มีเกณฑ์ในระดับปานกลาง

2.4 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ พบว่าความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.31$, S.D.=0.66) เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง รายการที่ผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์เรื่องการยื่นแบบแสดงรายการภาษีอย่างทั่วถึง ($\bar{x} = 3.51$, S.D.=0.74) รองลงมาเจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการบริการได้ ($\bar{x} = 3.38$, S.D.=0.66) ส่วนรายการที่ผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจต่ำที่สุด ได้แก่ คำอธิบายการยื่นแบบแสดงรายการภาษีที่จัดส่งให้พร้อมแบบแสดงรายการภาษีที่ใช้ยื่นมีความชัดเจนเข้าใจง่าย ($\bar{x} = 3.11$, S.D.=0.71) มีเกณฑ์ในระดับปานกลาง

2.5 ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ พบว่าความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.69$, S.D.=0.75) เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก รายการที่ผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา สามารถยื่นแบบ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาได้ทุกแห่งทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ($\bar{x} = 3.87$, S.D.=0.76) และการยื่นแบบชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากร

พื้นที่สาขา ไม่มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในการบริการ ($\bar{x}=3.87$, S.D. =0.76) รองลงมาเป็นการยื่นแบบแสดงรายการภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา สามารถขอผ่อนชำระได้ โดยไม่มีการเรียกเก็บเงินเพิ่ม ($\bar{x}=3.83$, S.D.=0.75) ส่วนรายการที่ผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจต่ำที่สุด ได้แก่ สำนักงานมีบริการที่จอดรถฟรี ($\bar{x}=3.29$, S.D.=0.77) มีเกณฑ์ในระดับปานกลาง

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา เงินได้สุทธิในปีภาษี จำนวนเงินภาษีที่ชำระต่อปี และจำนวนงวดที่ชำระภาษี เป็นรายด้าน จำนวน 5 ด้าน โดยนำเสนอ ดังนี้

3.1 จำแนกตามเพศ เป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มเพศชายและเพศหญิง ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความสะดวกที่ได้รับความจากการบริการด้านข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ และด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ เพศชายกับเพศหญิง มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านการประสานงานของการบริการ และด้านอัตราค่าและความสะดวกของผู้ให้บริการ เพศชายกับเพศหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

3.2 จำแนกตามอายุ เป็น 4 กลุ่ม คือ กลุ่มอายุไม่เกิน 20 ปี กลุ่มอายุ 21-30 ปี กลุ่มอายุ 31- 40 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 40 ปี พบว่าความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ด้านความสะดวกที่ได้รับความจากการบริการ ด้านการประสานงานของการบริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายด้านอื่นๆ ตลอดจนภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.3 จำแนกตามสถานภาพสมรส เป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มโสด กลุ่มสมรส กลุ่มหม้ายหย่าร้าง/แยกกันอยู่ ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ทุกกลุ่มมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.4 จำแนกตามอาชีพ เป็น 4 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ประกอบการ / เจ้าของกิจการ กลุ่มรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ กลุ่มพนักงานบริษัท/ห้างร้าน และกลุ่มอาชีพอื่นๆ ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.5 จำแนกตามระดับการศึกษา แบ่งเป็น 4 กลุ่ม คือ กลุ่มต่ำกว่าปริญญาตรี กลุ่มปริญญาตรี กลุ่มปริญญาโทและกลุ่มปริญญาเอก ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.6 จำแนกตามเงินได้สุทธิในปีภาษี เป็น 4 กลุ่ม คือ กลุ่ม 0-100,000 บาท กลุ่ม 100,001-500,000 บาท กลุ่ม 500,001-1,000,000 บาท และ กลุ่ม 1,000,001-4,000,000 บาท ผลการเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ในภาพรวม และรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.7 จำแนกตามจำนวนเงินที่ชำระภาษีต่อปี เป็น 5 กลุ่ม คือ กลุ่มไม่มีภาษีต้องชำระ กลุ่มมีภาษีชำระไม่เกิน 3,000 บาท กลุ่มมีภาษีชำระ 3,001 - 10,000 บาท กลุ่มมีภาษีชำระ 10,001 - 50,000 บาท และกลุ่มมีภาษีชำระมากกว่า 50,000 บาท ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.8 จำแนกตามจำนวนงวดที่ชำระภาษี เป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่ม 1 งวด กลุ่ม 2 งวด และกลุ่ม 3 งวด ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 พบว่าด้านอัตราค่าปรับและความสนใจของผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความสะดวกที่รับจากการบริการ ด้านการประสานงานของการบริการ และด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ตลอดจนภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 สามารถสรุปประเด็นสำคัญนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ในภาพรวม รายด้านทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง พิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

1.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ

ความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่าอยู่ในระดับมาก และปานกลาง โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สามารถยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาได้ทุกแห่ง จากการศึกษาพบว่าสอดคล้องกับแนวคิดของ กุลชน ธนาพงศธร (2541, หน้า 304) กล่าวว่าบริการที่จัดขึ้นจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่าย สะดวก สอดคล้องกับแนวคิดของ เลิฟลือค, และไรท์ (2546, หน้า 41) ที่กล่าวว่าความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ได้แก่ สถานที่ตั้ง มีความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2548, หน้า 81) กล่าวถึงความสะดวกที่ได้รับจากการบริการว่า ลูกค้ายจะใช้บริการกับธุรกิจใดจะต้องสร้างความสะดวกให้ลูกค้าในการไปใช้บริการ หากลูกค้าไปติดต่อใช้บริการไม่สะดวก ธุรกิจจะต้องสร้างความสะดวกด้วยการให้บริการถึงที่บ้าน หรือที่ทำงานของลูกค้า และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ มณฑกา แสงทอง (2548, บทคัดย่อ) พบว่าปัจจัยด้านสถานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานสรรพากรเขตคลังชั้น

1.2 ด้านการประสานงานของการบริการ

ความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ด้านการประสานงานของการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากกว่ารายการอื่น คือ ท่านได้รับบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ตั้งแต่เริ่มจนเสร็จสิ้นกระบวนการให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ สถานที่บริการแห่งเดียว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ธงชัย สันติวงษ์ (2539, หน้า 52) กล่าวว่า บริการของรัฐสามารถเสริมสร้างคุณค่าให้ประชาชนได้โดยการสามารถให้บริการหลายอย่างในจุดเดียว สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีพื้นฐานความพึงพอใจที่ วรณวดี พูลพอกสิน ได้รวบรวมไว้ (2544, หน้า 44) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบ ของการประสานงานของการบริการว่าการได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง คือ ผู้รับบริการสามารถรับบริการทุกประเภทตามต้องการ

1.3 อธยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ

จากผลการวิจัย พบว่าผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ด้าน อธยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการโดยรวมระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่า รายการที่ผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจมากกว่ารายการอื่น คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ มีเกณฑ์ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับแนวคิดของ วรณวดี พูลพอกสิน (2544, หน้า 44) ได้รวบรวมปัจจัยพื้นฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ การแสดงอธยาศัยหาทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2545, หน้า 97) กล่าวว่า บรรดา

พนักงานในทุกๆ ระดับความรับผิดชอบที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการจะต้องสรรหาหรือพัฒนา และปรับปรุงพฤติกรรมให้มีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดีคือพนักงานต้องมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ ต้องมีท่าทีที่ดีต่อลูกค้าเห็นคุณค่าของการบริการที่ดีและมีสติระลึกได้ตลอดเวลาว่า ตนคือใคร มีหน้าที่อะไร วิธีใดคือความถูกต้อง ความเหมาะสม ลงมือปฏิบัติโดยไม่ต้องมีใครสั่งแบบสมัครใจ ให้บริการ และเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วยกิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ และมีมารยาทดี สอดคล้องกับแนวคิดของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548, หน้า 50) กล่าวว่าลักษณะการปฏิบัติราชการ เพื่อให้บริการประชาชน ต้องมีการจัดบุคลากรต้อนรับ และให้ความช่วยเหลือประชาชน ต้องเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเป็นพิเศษ มีหน้าที่คอยต้อนรับ สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างประชาชนที่มาติดต่อราชการ ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ หรือความช่วยเหลือ

1.4 ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ

จากผลการศึกษาวิจัย พบว่าผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจต่อการบริการยื่นแบบ แสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ โดยรวมระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง รายการที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงกว่ารายการอื่น ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเรื่องการยื่นแบบแสดงรายการภาษีอย่างทั่วถึง สอดคล้องกับแนวคิดของ บุญรอด โปว์เสวีวงศ์ (2541, หน้า 91) กล่าวว่า กรมสรรพากรได้อำนวยความสะดวกในการ ให้ข้อมูลข่าวสาร และตอบปัญหาแก่ผู้เสียภาษี โดยมีการจัดโทรศัพท์อัตโนมัติให้บริการผู้เสียภาษี สอดคล้องกับแนวคิดของ วรณวดี พูลพอกสิน (2544, หน้า 44) ได้รวบรวมปัจจัยพื้นฐาน ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ การให้ข้อมูล เกี่ยวกับสาเหตุการเจ็บป่วย และข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาแก่ผู้ป่วย สอดคล้องกับแนวคิดของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548, หน้า 50) กล่าวว่า แนวทางในการให้บริการประชาชน หน่วยงานจำเป็นต้อง กำหนดไว้ล่วงหน้าก่อนว่า เมื่อติดต่องานต้องใช้เอกสารใด มีการกำหนดระยะเวลาดำเนินการ พร้อมติดประกาศให้ประชาชนรู้อย่างชัดเจน โดยกำหนดบุคคลผู้รับผิดชอบ หรือผู้มีอำนาจในการดำเนินงาน ต้องมีการจัดบุคลากรต้อนรับให้ความช่วยเหลือ สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างประชาชนที่มาติดต่อ ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ หรือให้ความช่วยเหลือ และสอดคล้องกับแนวคิดของ เขียวเทิ้มส์, และคนอื่นๆ (Zeithaml, et al., 1990, p. 22) กล่าวว่า การบริการประสบความสำเร็จ จะต้องประกอบด้วย การสื่อสาร หมายถึง ความสามารถในการชี้แจงขอบเขตลักษณะงาน มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย

1.5 ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

จากผลการศึกษาวิจัย พบว่าผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจของต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ โดยรวมระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่าอยู่ในระดับ

ปานกลางและมาก และพบว่ารายการที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากัน และสูงกว่ารายการอื่นจำนวน 2 รายการ ได้แก่ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสามารถยื่นแบบ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาได้ทุกแห่ง ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และการยื่นแบบชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ไม่มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในการบริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ วรณวดี พูลพอกสิน (2544, หน้า 44) ได้รวบรวมปัจจัยพื้นฐานความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ คือ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ผู้จ่ายไปกับการรักษา สอดคล้องกับแนวคิดของ ชูเดช เดชเกรียงไกรกุล, นัทธน์ คณะวรรณ, และธีรพล แซ่ตั้ง (2546, หน้า 81) กล่าวว่า ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ที่เป็นปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ได้แก่ ต้นทุนหรือเงินที่ผู้ให้บริการยินดีที่จะจ่ายสำหรับบริการ ซึ่งต้องคุ้มกับบริการที่จะได้รับ หากยินดีจ่ายในราคาสูงแสดงว่ามีความคาดหวังต่อบริการที่ได้รับสูง และสอดคล้องกับแนวคิดของ กุณฑลลี รื่นรัมย์, เพลินทิพย์ โกเมศโสภา, และสาวิกา อุดหนันท์ (2547, หน้า 104) กล่าวว่า วิธีการสร้างความพึงพอใจให้ผู้ให้บริการหรือลูกค้า คือ การเพิ่มคุณประโยชน์ และลดค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนให้ผู้ให้บริการ

2. การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา เงินได้สุทธิในปีภาษี จำนวนเงินภาษีที่ชำระต่อปี และจำนวนงวดที่ชำระภาษี ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 จากผลการวิจัยเมื่อจำแนกตามเพศ ซึ่งแบ่งเป็น 2 กลุ่ม พบว่าโดยภาพรวมผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนรายด้านแต่ละด้านพบว่าด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ และด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ เพศชายกับเพศหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านการประสานงานของการบริการ และด้านอรรถยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ เพศชายกับเพศหญิง มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้แต่ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วิใจ ตระกูลมัยผล (2541, บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องความรู้และเจตคติของผู้เสียภาษี ที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผลการวิจัยพบว่าผู้เสียภาษี ที่มีเพศแตกต่างกันมีเจตคติต่อการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 จำแนกตามอายุ พบว่าผู้เสียภาษีที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้านการประสานงานของการบริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึง

สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนรายด้านอื่นๆ ตลอดจนภาพรวม ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วิใจ ตระกูลมัยผล (2541, บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องความรู้และเจตคติของผู้เสียหายที่มีต่อการเสียหายเงินได้บุคคลธรรมดา ผลการวิจัยพบว่าผู้เสียหายที่มีอายุแตกต่างกันมีเจตคติต่อการเสียหายเงินได้บุคคลธรรมดาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ มณฑา แสงทอง (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียหาย ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรภาค 3 กรมสรรพากร โดยศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสรรพากรเขตดลิ่งชัน พบว่าผู้เสียหายส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36 ปี - 45 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรเขตดลิ่งชัน ระดับมาก

2.3 จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่าผู้เสียหายมีความพึงพอใจต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ในภาพรวม และรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน และไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อรรพรรณ สังขวารี (2543, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การบริการของสำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 2 ผลการศึกษาพบว่า ผู้เสียหายที่มีสภาพภูมิลำเนาแตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกัน

2.4 จำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้เสียหายมีความพึงพอใจต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ไญยวรรณ ศิระพรหม (2548, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยปัญหาในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่าผู้เสียหายที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีปัญหาด้านการยื่นแบบแสดงรายการภาษี การชำระภาษี และการขอคืนภาษีไม่แตกต่างกัน

2.5 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้เสียหายมีความพึงพอใจต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ในภาพรวม และรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วิใจ ตระกูลมัยผล (2541, บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องความรู้และเจตคติของผู้เสียหาย ที่มีต่อการเสียหายเงินได้บุคคลธรรมดา ผลการวิจัย พบว่าผู้เสียหายที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีเจตคติต่อการเสียหายเงินได้บุคคลธรรมดาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และการวิจัยของ มณฑา แสงทอง (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียหายที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรภาค 3 กรมสรรพากร โดยศึกษา

เฉพาะกรณีสำนักงานสรรพากรเขตตลิ่งชัน พบว่าผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สิริศักดิ์ รัชชานันติ (2540, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ทศนคติของผู้ประกอบการ ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ผลการวิจัยพบว่าระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อภาษีมูลค่าเพิ่มแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.6 จำแนกตามเงินได้สุทธิในปีภาษี พบว่าผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจต่อการบริการยื่น แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ในภาพรวม และรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่ สอดคล้องกับสมมติฐานแต่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วิใจ ตระกูลมัยผล (2541, บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความรู้และเจตคติของผู้เสียภาษีที่มีต่อการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผลการวิจัยพบว่า ผู้เสียภาษีที่มีระดับรายได้แตกต่างกันมีเจตคติต่อการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.7 จำแนกตามจำนวนเงินภาษีที่ชำระต่อปี พบว่าผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจต่อ การบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 14 ในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้เสียภาษีหรือผู้ใช้บริการ มีหน้าที่ต้องเสียภาษีอยู่แล้ว จึงไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ

2.8 จำแนกตามจำนวนงวดที่ชำระภาษี พบว่าผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจต่อการ บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 14 ด้านอรรถาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ คือ จำนวนงวดที่ชำระภาษี 1 งวด กับจำนวนงวดที่ชำระภาษี 2 งวด มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 และจำนวนงวดที่ชำระภาษี 2 งวด กับ 3 งวด มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ พบว่าผู้เสียภาษีที่ชำระภาษี จำนวน 1 งวด กับจำนวน 2 งวด และผู้เสียภาษีที่ชำระภาษีจำนวน 2 งวดกับจำนวน 3 งวด มี ความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสอดคล้องกับ สมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนรายด้านอื่นๆ ตลอดจนภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะกรมสรรพากร ได้กำหนดให้ สิทธิผู้เสียภาษีในการชำระภาษีครั้งเดียวครบทั้งจำนวน หรือเลือกผ่อนชำระได้ 3 งวด โดยไม่เสีย เงินเพิ่มจากภาษีที่ต้องชำระ หากผู้เสียภาษีชำระภาษีแต่ละงวดตรงตามกำหนดเวลา (กรมสรรพากร, 2550)

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยสามารถสรุปข้อเสนอแนะที่สำคัญและน่าสนใจได้ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เสียหายที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 พบว่าภาพรวมผู้เสียหายมีความพึงพอใจต่อการบริการอยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1.1 ความสะดวกที่ได้รับการจากการบริการ

จากผลการวิจัยระดับความพึงพอใจ พบว่าความพึงพอใจของผู้เสียหายที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ด้านความสะดวกที่ได้รับการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เห็นควรปรับปรุงด้านสถานที่ตั้ง ให้อยู่ในบริเวณที่ผู้รับบริการเดินทางไปมาสะดวก หรือช่วงเวลายื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ควรจัดให้มีหน่วยบริการเพิ่มเติมในบริเวณศูนย์การค้า และประชาสัมพันธ์ให้ผู้เสียหายทราบอย่างทั่วถึง ควรมีการจัดสถานที่จอดรถเพิ่มเติมภายในบริเวณสำนักงานบริการ ควรปรับปรุงเรื่องป้ายบอกทิศทาง ในสถานบริการ โดยพิจารณาถึงความสะดวกของผู้รับบริการ ควรปรับปรุงจำนวนแบบฟอร์มให้เพียงพอสำหรับผู้รับบริการ ปรับปรุงเรื่องสถานที่สำหรับรอรับบริการให้เพียงพอ ปรับปรุงเรื่องบรรยากาศในสถานบริการ เช่น อากาศ เสียงรบกวน แสงสว่าง ความสะอาดให้ดีขึ้นกว่าเดิม และควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อพัฒนาความรู้ เพื่อที่จะได้ให้บริการได้รวดเร็วขึ้น และสามารถตอบปัญหาในเรื่องการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้ทันที ทั้งนี้เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี หรือการจัดให้มีการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้เพิ่มเติมแก่ผู้รับบริการยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้น

1.2 การประสานงานของการบริการ

จากผลการวิจัยระดับความพึงพอใจของผู้เสียหาย พบว่าความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่ารายการได้รับคืนภาษีหลังจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษีในระยะเวลาที่เหมาะสม และกระบวนการให้บริการ มีขั้นตอนสอดคล้องกัน ไม่ซ้ำซ้อน อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงควรมีการดำเนินการด้านการคืนเงินหลังจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ในระยะเวลาที่รวดเร็วขึ้น และพิจารณากระบวนการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน

1.3 ด้านอรรถยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ จากผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้เสียหาย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงควรจัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติในการให้บริการให้มากขึ้น สร้างจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีแก่เจ้าหน้าที่ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่กรมสรรพากร

1.4 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ จากผลการศึกษาวิจัยระดับความพึงพอใจ พบว่าความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง จึงควรจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบแสดงรายการภาษีให้มากขึ้น ควรฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนที่ผู้เสียภาษีต้องปฏิบัติทุกขั้นตอนในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เพื่อที่จะได้ให้บริการเกี่ยวกับการรับแบบแสดงรายการภาษีได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง สามารถแก้ปัญหา และตอบข้อซักถามของผู้เสียภาษีได้ถูกต้อง ชัดเจน

1.5 ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ จากผลการวิจัยระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการมีเพียงรายการเดียวที่ผู้เสียภาษีมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ สำนักงานมีบริการที่จอดรถฟรี จึงควรจัดให้มีสถานที่จอดรถฟรีเพิ่มขึ้น

1.6 ปัญหาที่เป็นเหตุผลทำให้ผู้เสียภาษีไม่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้เสียภาษีไม่มั่นใจในความปลอดภัยของระบบอินเทอร์เน็ตมากที่สุด รองลงมา ไม่มั่นใจความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัว กรณีที่มีภาษีชำระหากไปชำระที่ธนาคาร และไปรษณีย์ต้องเสียค่าธรรมเนียม การชำระภาษีไม่สามารถผ่อนชำระภาษีได้ ผู้เสียภาษีไม่เข้าใจคำอธิบายในการยื่นรายการ และผู้เสียภาษีได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตว่ากรณีไม่มีภาษีชำระควรออกใบเสร็จให้ทันที ดังนั้นกรมสรรพากร จึงควรมีการประชาสัมพันธ์ และอบรมให้ผู้เสียภาษีที่ไม่ยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ควรมีการพิจารณาให้การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตสามารถผ่อนชำระภาษีได้ เหมือนการยื่นแบบแสดงรายการภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ควรพัฒนาให้สามารถออกใบเสร็จรับเงินได้รวดเร็วขึ้น เช่น กรณีไม่มีภาษีชำระให้ออกใบเสร็จได้ทันที กรณีมีภาษีชำระเมื่อชำระภาษีแล้วให้ออกใบเสร็จรับเงินภายในวันที่ชำระภาษีหรือภายในวันรุ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อสร้างความพึงพอใจ และเพิ่มจำนวนรายผู้เสียภาษีในการยื่น แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 มีข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

2.1 การศึกษาครั้งนี้ ได้มุ่งเน้นศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอยู่ในระดับมาก และปานกลาง ด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความสะดวกที่รับจากการบริการ ด้านอภัยภัยและความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ ดังนั้นจึงควรศึกษาวิจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่

สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการต่อไป

2.2 การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาถึง ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการ ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 หากผู้สนใจที่จะทำการศึกษาต่อไป จึงควรจะศึกษาถึงปัญหาของการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต