

ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบ
แสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในท้องที่
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14

เทพสมร วิชาภรณ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ปีการศึกษา 2551

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี อนุมัติวิทยานิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียภาษี
ที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในท้องที่สำนักงานสรรพากร
พื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 เสนอโดยนางสาวเทพสมร วิชาษาภรณ์ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป

.....รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา
(นายตระกูล จันทสุนทร)

วันที่ 26 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2551

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์สมพร พวงเพ็ชร์)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.กุลชลี พวงเพ็ชร์)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัชวรี ยิ้มพงษ์)

.....กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
(ดร.เพ็ญจันทร์ ศิริพานิชกร)

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.กุลชลี พวงเพ็ชร์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชวรินทร์ ยัมพงษ์
ชื่อนักศึกษา	เทพสมร วิชาภรณ์
สาขาวิชา	การจัดการทั่วไป
ปีการศึกษา	2551

บทคัดย่อ

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 โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคำนวณหาค่าความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบค่าเอฟ (F-test) และการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของเชฟเฟ (Scheffe's test)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัญหาที่ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ไม่เลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีเหตุผลคือกลุ่มตัวอย่างเลือกตอบ 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 คิดเป็น

ร้อยละ 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) อธิยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง 4) ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง และ 5) ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ พบว่าความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก

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

Thesis Title	The Satisfaction of Taxpayers towards the Service for Filing a TAX Form for Personal Income Tax at the 14 th Area Revenue Office, Bangkok
Thesis Advisors	Assoc. Prof. Dr. Kulchalee Phuangphet Asst. Prof. Chawat Yimpong
Name	Thepsmorn Wipusaporn
Concentration	General Management
Academic Year	2007

ABSTRACT

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

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.

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยมุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์ ดร.กุลชลี พวงเพ็ชร์ ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัชวรินทร์ ยิ้มพงษ์ กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำ และให้ข้อคิดต่างๆ ในการวิจัยเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์สมพร พวงเพ็ชร์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประทุมศรีรักษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชมนาด มั่นสัมฤทธิ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนะ ปรีชา และนางสาวเสาวลักษณ์ เหมพรหมราช ที่กรุณาตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์สมพร พวงเพ็ชร์ ประธานกรรมการสอบป้องกันวิทยานิพนธ์ ดร.เพ็ญจันทร์ ศิริพานิชกร กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้บริหารห้างหุ้นส่วนจำกัด โตโยต้าสิงห์บุรี ตลอดจนคณาจารย์ทุกท่านที่อบรมสั่งสอน ให้คำปรึกษา ให้ข้อเสนอแนะ ในการทำวิทยานิพนธ์จนเสร็จสมบูรณ์ และขอขอบคุณผู้เสียภาษี ที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษี เงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เทพสมร วิชาภรณ์

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
สมมติฐานการวิจัย.....	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
ข้อมูลเกี่ยวกับกรมสรรพากร.....	10
ประวัติกรมสรรพากร.....	10
การบริหารราชการกรมสรรพากร.....	10
โครงสร้างการบริหารงานของกรมสรรพากร.....	11
โครงสร้างการบริหารงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 14.....	13
วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์กรมสรรพากร.....	13
หลักการบริหารภาษีและประเภทการจัดเก็บภาษีอากร.....	16
หลักการบริหารภาษี.....	16
ประเภทการจัดเก็บภาษีอากร.....	17
การจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา.....	17
แนวคิดในการให้บริการของกรมสรรพากร.....	22
การพัฒนาขีดความสามารถการบริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษี.....	26
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	28
ความหมายของการบริการ.....	28
ลักษณะของการบริการ.....	29
องค์ประกอบของการบริการ.....	31
หลักการและแนวทางในการบริการ.....	32

	หน้า
บทที่ 2 (ต่อ)	
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ.....	36
ความหมายของความพึงพอใจ.....	36
การสร้างคุณค่าและความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ.....	37
การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	41
ปัจจัยความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดง	
รายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา.....	42
ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ.....	43
การประสานงานของการบริการ.....	45
อรรถาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ.....	46
ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ.....	48
ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ.....	49
ปัญหาของการไม่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคล	
ธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต.....	50
ความหมายของปัญหา	50
การใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทาง	
อินเทอร์เน็ต.....	50
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	55
งานวิจัยในประเทศ.....	55
งานวิจัยต่างประเทศ.....	57
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	59
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	59
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	60
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ.....	61
การหาคุณภาพของเครื่องมือ.....	62
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	63
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	68
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	68

	หน้า
บทที่ 4 (ต่อ)	
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	68
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	69
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	92
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	92
สมมติฐานการวิจัย.....	92
วิธีดำเนินการวิจัย.....	92
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	93
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	94
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	94
สรุปผลการวิจัย.....	95
อภิปรายผล.....	98
ข้อเสนอแนะ.....	104
บรรณานุกรม.....	107
ภาคผนวก.....	112
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	113
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	121
ภาคผนวก ค หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม....	123
ประวัติผู้ทำวิทยานิพนธ์.....	129

สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามผู้ตอบแบบสอบถาม สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14.....	60
ตาราง 2 ข้อคำถามตามแบบสอบถาม.....	62
ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล.....	69
ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ.....	71
ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ด้านการประสานงานของการบริการ.....	73
ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ด้านอรรถยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ.....	74
ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ.....	75
ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ.....	76
ตาราง 9 สรุประดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 โดยภาพรวม.....	77

ตาราง 10	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 จำแนกตามเพศ.....	78
ตาราง 11	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 จำแนกตามอายุ.....	79
ตาราง 12	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 จำแนกตามอายุ.....	80
ตาราง 13	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจด้านการประสานงานของการบริการของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 จำแนกตามอายุ.....	80
ตาราง 14	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 จำแนกตามอายุ.....	81
ตาราง 15	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	81
ตาราง 16	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 จำแนกตามอาชีพ.....	83
ตาราง 17	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 จำแนกตามระดับการศึกษา.....	84

ตาราง 18	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของระดับความพึงพอใจของผู้เสียหายที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 จำแนกตามเงินได้สุทธิในปีภาษี.....	85
ตาราง 19	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของระดับความพึงพอใจของผู้เสียหายที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 จำแนกตามจำนวนเงินภาษีที่ชำระต่อปี.....	86
ตาราง 20	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของระดับความพึงพอใจของผู้เสียหายที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 จำแนกตามจำนวนงวดที่ชำระภาษี.....	87
ตาราง 21	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้เสียหายที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ด้านอรรถยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ จำแนกตามจำนวนงวดที่ชำระภาษี.....	89
ตาราง 22	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้เสียหายที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ จำแนกตามจำนวนงวดที่ชำระภาษี.....	89
ตาราง 23	เหตุผลของกลุ่มตัวอย่างของผู้เสียหายในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ที่ไม่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต.....	90

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
ภาพ 2 โครงสร้างการบริหารกรมสรรพากร.....	12
ภาพ 3 โครงสร้างการบริหารสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14.....	13
ภาพ 4 แสดงคุณค่าที่ส่งมอบแก่ลูกค้า.....	40