

**ความพึงพอใจในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านช่องทางดิจิทัลใน
เขตสาทร จังหวัดกรุงเทพมหานคร**

**Satisfaction of digital personal income tax returns in Sathorn District,
Bangkok**

นางสาวชนิษกาญจน์ อรุณพิพัฒน์สกุล

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านช่องทางดิจิทัลในเขตสาทร จังหวัดกรุงเทพมหานคร (2) เพื่อเปรียบเทียบการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านช่องทางดิจิทัลในเขตสาทร จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามชนิดเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ปัจจัยด้านการบริการอย่างเสมอภาคและปัจจัยด้านการบริการอย่างเหมาะสม แต่ทั้งนี้ทุกด้านได้รับการประเมินว่าอยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ยมากกว่า 3.5 คะแนนทั้งหมด ซึ่งอาจเกิดจากการที่การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านช่องทางดิจิทัลนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของคนในยุคสมัยนี้ ที่ต้องการความสะดวก รวดเร็วและสามารถเข้าใจได้ง่ายเพื่อให้ผู้เสียภาษีสามารถเตรียมความพร้อมเรื่องเอกสารต่างๆ และไม่ต้องเสียเวลามายังสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร

2. ผู้เสียภาษีที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน จำแนกทางด้านเพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็น 62.3% และเพศชาย คิดเป็น 37.8% โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 21 – 30 ปี คิดเป็น 36.8% ซึ่งอันดับถัดไป ได้แก่ ช่วงอายุ 31-40 ปี และ 41-50 ปี ตามลำดับ เมื่อแบ่งตามสถานภาพสมรส ส่วนใหญ่โสด คิดเป็น 63.2% จากทั้งหมดและรายได้เฉลี่ยอยู่ระหว่าง 20,001 – 50,000 บาท คิดเป็น 43.8% จากทั้งหมด

ปัจจัยทั้ง 5 ด้านต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านช่องทางดิจิทัล ในเขตสาทร จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.90$) เมื่อพิจารณา รายด้าน พบว่า หลักการทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกด้าน เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านการ บริการอย่างเสมอภาค ด้านการบริการอย่างเหมาะสม ด้านการบริการที่ตรงเวลาและรวดเร็ว ด้านการ บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการบริการอย่างก้าวหน้า

ผู้ยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านช่องทางดิจิทัลในเขตสาทร จังหวัดกรุงเทพมหานคร ที่ จำแนกตามเพศ พบว่า ความคิดเห็นที่มีเพศที่แตกต่างกันนั้น ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านช่องทางดิจิทัลในเขตสาทร จังหวัดกรุงเทพมหานคร ในทุก ๆ ด้านอย่างมี ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ความคิดเห็นที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีปัจจัยด้านการ บริการอย่างเหมาะสมและปัจจัยด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อจำแนกตามสถานภาพ พบว่า ความคิดเห็นที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน ไม่มี ปัจจัยใดที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ความคิดเห็นที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ไม่มีปัจจัยใดที่มีความแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ , การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา , การยื่นแบบภาษีผ่านช่องทางดิจิทัล

ABSTRACT

An Objective of this research was (1) to study the satisfaction of digital personal income tax returns in Sathorn District, Bangkok. (2) to compare digital personal income tax returns in Sathorn District, Bangkok, According to gender, age, marital status and average monthly income, the populations of these study total 400 persons. The research tool was 5 valuation rating scale questionnaires with 0.95 reliability value. Statistics for data were analyzes by frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and one-way ANOVA.

The results of the research were as follows:

1. Satisfaction of digital personal income tax returns in Sathorn District, Bangkok overall performance and sorted by Equitable Service, Ample Service, Timely Service, Continuous Service and Progressive Service.

2. Payer of incomes are mostly male. Age between 21 – 30 years old. Marital status are mostly single. And average monthly income between 20,001 – 50,000 baht.

The five factors were related to the satisfaction of digital personal income tax returns in Sathorn District, Bangkok overall was at the “high” level ($\bar{x} = 3.90$). When considered each factors overall was at the “high” level, and sorted by Equitable Service, Ample Service, Timely Service, Continuous Service and Progressive Service

Payer of incomes in Sathorn District, Bangkok were different genders, they have the overall satisfaction of digital personal income tax returns in Sathorn District, Bangkok were not significantly difference at the 0.05 level. When classified by age, the ample service and continuous service were significantly difference at the 0.05 level. When classified by marital status, were not significantly difference at the .05 level. And classified by average monthly income, were not significantly difference at the .05 level.

Keywords : Satisfaction , Personal income tax returns , Digital personal income tax returns

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมสรรพากร เป็นส่วนราชการระดับกรม สังกัดกระทรวงการคลัง มีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษี จากฐานรายได้และฐานการบริโภคภายในประเทศเพื่อนำมาใช้จ่ายพัฒนาประเทศ ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีสรรพสามิต อากรแสตมป์ รวมถึงภาษีเงินได้ ปิโตรเลียมและภาษีมรดก

กรมสรรพากรปฏิบัติภารกิจหลักในการจัดเก็บภาษีอากรให้ได้ตามประมาณการ ขยะระดับการ ให้บริการและสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี และการเสนอแนะนโยบายในการจัดเก็บภาษีอากรต่อ กระทรวงการคลัง เพื่อเป็นกลไกในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม อีกทั้งมีการจัดทำนโยบายหลักใน การจัดทำกิจกรรมที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชนให้ตระหนักถึงความสำคัญของภาษี อากร และมุ่งมั่นให้บริการแก่ผู้เสียภาษีอย่างเท่าเทียมกันและเป็นธรรม ในฐานะหน่วยงานจัดเก็บหลัก ของประเทศได้ตระหนักถึงความสำคัญที่จะต้องกำหนดแผนยุทธศาสตร์ให้ตอบโต้ภัยประเด็นความท้า ทายเร่งด่วนในทุกมิติ (เอกนิติ นิติทัณฑ์ประภาศ , 2563)

เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายของกรมสรรพากร ซึ่งเป็นกลไกสำคัญที่จะช่วย ผลักดันการดำเนินงานของกรมสรรพากรให้ประสบความสำเร็จและบรรลุผลตามเป้าหมาย มุ่งสู่การ เป็นองค์กรของภาครัฐที่เป็นที่เชื่อถือสำหรับผู้เสียภาษี ประชาชน และทุกภาคส่วน ประกอบกับการ ตอบสนองนโยบายประเทศไทย 4.0 ในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินงานเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีอากรที่ดี

ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่าการศึกษาความพึงพอใจในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน ช่องทางดิจิทัลในเขตสาทร จังหวัดกรุงเทพมหานคร สามารถทำให้กรมสรรพากรนำข้อมูลที่ได้รับจาก การวิจัยมาวางแผนการดำเนินงานของกรมสรรพากร และเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบดิจิทัลของ กรมสรรพากรต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านช่องทางดิจิทัลในเขต สาทร จังหวัดกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อเปรียบเทียบการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านช่องทางดิจิทัลในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

สมมติฐานการวิจัย

ผู้เสียภาษีที่มีเพศ อายุ สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านช่องทางดิจิทัลต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านช่องทางดิจิทัลในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้เสียภาษี ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยมีรายละเอียดและวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้เสียภาษีในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวนทั้งหมด 33,634 ราย (อ้างอิงข้อมูลจากรายงานสถิติการยื่นแบบ ภ.ง.ด.90/91 ประจำปีภาษี 2562 ระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2563 ถึง วันที่ 9 กันยายน 2563)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มี จำนวน 400 ราย ซึ่งกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรทาร์ยามาเน่ : Taro Yamane (Taro Yamane, 1973 : 125, อ้างอิงใน ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2549 หน้า 47) ที่ใช้ช่วงความเชื่อมั่น 95% และมีความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5%

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = 33,634 / (1 + 33,634 \times (0.05)^2)$$

$$n = 395$$

เมื่อ e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ 0.05

N = ขนาดของประชากรกลุ่มเป้าหมาย

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

โดยแทนค่าขนาดของประชากรกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งหมด 33,634 ราย มีระดับความเชื่อมั่น 95%

และมีค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ จำนวน 395 ชุด ดังนั้น เพื่อความเหมาะสมจึงใช้ขนาดตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาข้อมูล ตำรา เอกสาร งานวิจัย และการสอบถามผู้มีประสบการณ์โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบตามรายการ (Checklist) จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามแบบของ (Likert) สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านช่องทางดิจิทัลในเขตสาทร จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบวัดตามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ใน 5 ด้าน จำนวน 25 ข้อ ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำนวนด้านละ 5 ข้อ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเกี่ยวกับแนวคิด หลักการ ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านช่องทางดิจิทัล เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. ดำเนินการสังเคราะห์ข้อมูล และสร้างข้อคำถามโดยรวบรวมคำสำคัญแนวคิดที่ศึกษามาเขียนเป็นนิยามคำศัพท์ สร้างข้อคำถามให้สอดคล้องกับนิยามคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านช่องทางดิจิทัลตามองค์ประกอบของความพึงพอใจในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านช่องทางดิจิทัลให้ครอบคลุมในสิ่งที่ต้องการประเมิน

3. นำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ หัวหน้างานที่มีประสบการณ์ด้านการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เพื่อขอคำแนะนำเพิ่มเติม จำนวน 3 ท่าน (รายนามอยู่ในภาคผนวก ข) เพื่อพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) ความเหมาะสมของภาษา และความครอบคลุมประเด็นที่ศึกษา โดยหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือนิยามตัว

แปร (Index of Item-Objective Congruence) หรือเรียกย่อๆ ว่า IOC โดยคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

คะแนน +1 แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือนิยามตัวแปร

คะแนน 0 ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือนิยามตัวแปร

คะแนน -1 แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือนิยามตัวแปร

นำผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญในแต่ละข้อไปหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือนิยามตัวแปร ใช้สูตรคำนวณ ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC = ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$\sum R$ = ผลรวมรายชื่อของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

โดยการแปลค่าความหมายคือ

ถ้า $IOC \geq 0.5$ แสดงว่า ข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้องกับนิยามตัวแปรที่จะวัด

ถ้า $IOC \leq 0.5$ แสดงว่า ข้อคำถามนั้นไม่มีความสอดคล้องกับนิยามตัวแปรที่จะวัด

นำผลคะแนนที่ผู้เชี่ยวชาญให้มาพิจารณาแต่ละข้อแล้วนำคะแนนไปหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่างข้อคำถามกับสิ่งที่ต้องการวัด โดยผู้วิจัยเลือกข้อคำถามที่มีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ส่วนข้อที่มีค่าต่ำกว่า 0.5 พิจารณาคัดออกหากวัดได้ไม่ครอบคลุมตัวแปรและปรับแก้ตามผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ

4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับผู้ขึ้นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตสาทร จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน แล้วนำผลมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นรายข้อ และหาความเชื่อมั่นทั้งฉบับ โดยใช้สูตรคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach's alpha reliability coefficient) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.952 และค่าจำแนกอยู่ระหว่าง 0.81 ถึง 1.00

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปฝากไว้กับส่วนแนะนำและตรวจสอบภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 24 เพื่อขอความร่วมมือจากผู้ขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในการตอบแบบสอบถาม

2.ส่งแบบสอบถามออนไลน์ (Google forms) ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2563 ถึงวันที่ 30 พฤศจิกายน 2563 ในการเก็บข้อมูลจนครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

3.นำข้อมูลแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการประมวลผล

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของแบบสอบถามและนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยการแจกแจงค่าความถี่และหาค่าร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านช่องทางดิจิทัลในเขตสาทร จังหวัดกรุงเทพมหานคร ตามองค์ประกอบความพึงพอใจในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านช่องทางดิจิทัลในเขตสาทร จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ซึ่งประกอบด้วยหลักการด้านความพึงพอใจ 5 ประการ ดังนี้ (1) ด้านการบริการอย่างเสมอภาค (2) ด้านการบริการที่ตรงเวลา (3) ด้านการบริการอย่างเพียงพอ (4) ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง (5) ด้านการบริการอย่างก้าวหน้า

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านช่องทางดิจิทัลในเขตสาทร จังหวัดกรุงเทพมหานคร ตามสถานภาพส่วนบุคคล ซึ่งมีตัวแปร 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ ทดสอบค่าทีเทส (t-test) ส่วนตัวแปรอิสระ (Independent Samples) มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว One-way ANOVA เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงจะทำการทดสอบรายคู่ โดยวิธีการของ Scheffe'

ผลการศึกษาวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านช่องทางดิจิทัลในเขตสาทร จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยปัจจัยส่วนบุคคล

พบว่า ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลจำนวน 400 คน จำแนกทางด้านเพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็น 62.3% และเพศชาย คิดเป็น 37.8% โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 21 – 30 ปี คิดเป็น 36.8% ซึ่งอันดับถัดไป ได้แก่ ช่วงอายุ 31-40 ปี และ 41-50 ปี ตามลำดับ เมื่อแบ่งตามสถานภาพสมรส ส่วน

ใหญ่โต คิดเป็น 63.2% จากทั้งหมดและรายได้เฉลี่ยอยู่ระหว่าง 20,001 – 50,000 บาท คิดเป็น 43.8% จากทั้งหมด

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านช่องทางดิจิทัลในเขตสาทร จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการคำนวณค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

พบว่า ปัจจัยทั้ง 5 ด้านต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านช่องทางดิจิทัลในเขตสาทร จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.90$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า หลักการทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกด้าน เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านการบริการอย่างเสมอภาค ด้านการบริการอย่างเหมาะสม ด้านการบริการที่ตรงเวลาและรวดเร็ว ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการบริการอย่างก้าวหน้า

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างทางปัจจัยส่วนบุคคลและความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านช่องทางดิจิทัลในเขตสาทร จังหวัดกรุงเทพมหานคร

พบว่า ความคิดเห็นที่มีเพศที่แตกต่างกันนั้น ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านช่องทางดิจิทัลในเขตสาทร จังหวัดกรุงเทพมหานคร ในทุก ๆ ด้านอย่างมีระดับนัยสำคัญที่ 0.05 เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ความคิดเห็นที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีปัจจัยด้านการบริการอย่างเหมาะสมและปัจจัยด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อจำแนกตามสถานภาพ พบว่า ความคิดเห็นที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน ไม่มีปัจจัยใดที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ความคิดเห็นที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ไม่มีปัจจัยใดที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. จากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 249 คน คิดเป็น 62.3% และเพศชาย คิดเป็น 37.8% โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุ 21 – 30 ปี คิดเป็น 36.8% ซึ่งอันดับถัดไปได้แก่ ช่วงอายุ 31-40 ปี และ 41-50 ปี ตามลำดับ เมื่อแบ่งตามสถานภาพสมรส ส่วนใหญ่เป็นผู้มีสถานภาพโสด คิดเป็น 63.2% จากทั้งหมดและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001 – 50,000 บาท คิดเป็น 43.8% จากทั้งหมด มีความคิดเห็นต่อปัจจัยทั้ง 5 หลักการอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปผลได้ดังนี้

1.1 ด้านการบริการอย่างเสมอภาค

ความคิดเห็นโดยภาพรวมของด้านการบริการอย่างเสมอภาคอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก จำแนกรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ การยื่นแบบฯ ผ่านระบบดิจิทัลช่วยในการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการจัดทำภาษีและยื่นแบบฯ แสดงรายการภาษี การยื่นแบบฯ ผ่านระบบดิจิทัลไม่มีการเสียค่าใช้จ่ายในการสมัครบริการสมาชิกหรือการเข้าใช้บริการแต่ละครั้ง ระบบดิจิทัลสามารถเข้าใช้งานได้สะดวก และบุคคลทั่วไปสามารถใช้ได้และเข้าใจได้ง่าย ระบบดิจิทัลมีการให้คำแนะนำและข้อมูลในการยื่นแบบทุกประเภทภาษี ซึ่งทุกคนสามารถอ่านแล้วเข้าใจตรงกันและกรมสรรพากรมีการประชาสัมพันธ์ให้ตระหนักถึงความสำคัญของภาษีว่าเป็นหน้าที่ขั้นพื้นฐานให้บุคคลทุกคนที่มีรายได้มีหน้าที่เสียภาษี โดยทุกข้ออยู่ในระดับเห็นด้วยมากทั้งหมด

1.2 ด้านการบริการที่ตรงเวลาและรวดเร็ว

ความคิดเห็นโดยภาพรวมของด้านการบริการที่ตรงเวลาและรวดเร็วอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก จำแนกรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ระบบดิจิทัลสามารถตรวจสอบผลการยื่นแบบฯ และชำระภาษีได้อย่างรวดเร็ว ระบบดิจิทัลสามารถอัปโหลดเอกสารได้อย่างรวดเร็ว เมื่อเจ้าพนักงานสรรพากรระบุให้มีการนำส่งเอกสารประกอบการพิจารณา เว็บไซต์และแอปพลิเคชันมีการประมวลผลอย่างรวดเร็ว สามารถค้นหาตำแหน่งที่ตั้งของหน่วยงานสรรพากร และหน่วยชำระภาษีผ่านระบบดิจิทัลได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว และการกรอกข้อมูลรายการภาษีไม่ถูกต้อง ท่านคิดว่าระบบดิจิทัลสามารถแจ้งเตือนความผิดของข้อมูลในระหว่างการกรอกแบบฯ ได้ทันที โดยทุกข้ออยู่ในระดับเห็นด้วยมากทั้งหมด

1.3 ด้านการบริการอย่างเหมาะสม

ความคิดเห็นโดยภาพรวมของด้านการบริการอย่างเหมาะสมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก จำแนกรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ การยื่นแบบฯ ผ่านระบบดิจิทัลทำให้ประหยัดเวลาในการเดินทาง และลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางลง ท่านมีความพอใจในระยะเวลาที่กรมสรรพากรได้มีการกำหนดในการยื่นแบบฯ ผ่านระบบดิจิทัล ระบบดิจิทัลสามารถบริหารจัดการภาษีด้วยเครื่องมือช่วยคำนวณภาษีเพื่อการวางแผนภาษีก่อนการยื่นแบบฯ ขั้นตอนการสมัครใช้บริการยื่นแบบฯ ผ่านระบบดิจิทัลมีขั้นตอนที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากและขั้นตอนการแจ้งเปลี่ยนแปลงข้อมูลสามารถทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก โดยทุกข้ออยู่ในระดับเห็นด้วยมากทั้งหมด

1.4 ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง

ความคิดเห็นโดยภาพรวมของด้านการบริการอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก จำแนกรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ขั้นตอนการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านระบบดิจิทัล

สามารถทำได้ตลอด 24 ชั่วโมง และไม่ยุ่งยาก มั่นใจว่าเมื่อท่านยื่นแบบฯ ผ่านระบบดิจิทัลแล้ว โดยหลังจากการยื่นแบบฯ ข้อมูลจากระบบจะถูกส่งไปที่กรมสรรพากรทันที ท่านสามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับภาษีในสื่อความรู้อิเล็กทรอนิกส์ได้ตลอดเวลาผ่านระบบดิจิทัล ขั้นตอนการแจ้งการเปลี่ยนแปลงข้อมูลสามารถทำได้ตลอดเวลา และไม่ยุ่งยากและท่านสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสาร เรื่องราวกฎหมายที่ออกใหม่ของกรมสรรพากรได้ตลอดเวลาและทันทีผ่านระบบดิจิทัล โดยทุกข้อมูลอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทั้งหมด

1.5 ด้านการบริการอย่างก้าวหน้า

ความคิดเห็นโดยภาพรวมของด้านการบริการอย่างก้าวหน้าน้อยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก จำแนกรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ กรมสรรพากรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในระบบดิจิทัลให้สามารถใช้งานได้ง่ายยิ่งขึ้น มีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และใช้งานได้ในวงกว้าง การยื่นแบบฯ ผ่านระบบดิจิทัลจะทำให้การจัดเก็บภาษีมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ระบบดิจิทัลมีระบบเทคโนโลยีที่นำไว้วางใจและมีความปลอดภัย การยื่นแบบฯ ผ่านระบบดิจิทัลจะช่วยทำให้การเกิดข้อผิดพลาดในการยื่นแบบฯ นั้นลดลงและระบบดิจิทัลมีระบบป้องกันข้อมูลรั่วไหล โดยทุกข้อมูลอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทั้งหมด

2. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างทางปัจจัยส่วนบุคคลและความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านช่องทางดิจิทัลในเขตสาทร จังหวัดกรุงเทพมหานคร

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านช่องทางดิจิทัลในเขตสาทร จังหวัดกรุงเทพมหานคร ผู้เสียภาษีที่มีช่วงอายุที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านช่องทางดิจิทัลในเขตสาทร จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมแตกต่างกัน ในขณะที่ความแตกต่างของเพศ สถานภาพ สมรสและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีปัจจัยใดที่มีความแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 ผู้เสียภาษีที่มีช่วงอายุที่แตกต่างกันนั้น เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านการบริการอย่างเหมาะสมและด้านการบริการอย่างต่อเนื่องแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ระหว่างช่วงอายุ 41 – 50 ปี และมากกว่า 51 ปี

การอภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านช่องทางดิจิทัลในเขตสาทร จังหวัดกรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1.1 การบริการอย่างเสมอภาค พบว่า ผู้ยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านช่องทางดิจิทัลในเขตสาทร จังหวัดกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นด้านการบริการอย่างเสมอภาค โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นด้านการบริการอย่างเสมอภาคอยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ฟาร์พินท์ ฟาฎฐกุล (2562) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่พบว่า เมื่อผู้มีเงินได้มีความสะดวกสบาย รู้สึกประหยัดเวลาและลดขั้นตอนการทำงาน และระบบมีประโยชน์ในการช่วยลดค่าใช้จ่าย จะเป็นตัวช่วยกระตุ้นให้ผู้มีเงินได้เข้ามาใช้งานระบบดังกล่าวเพิ่มมากขึ้นในแต่ละปีภาษี

1.2 การบริการที่ตรงเวลาและรวดเร็ว พบว่า ผู้ยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านช่องทางดิจิทัลในเขตสาทร จังหวัดกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นด้านการบริการที่ตรงเวลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นด้านการบริการที่ตรงเวลา อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พนิดา สุภาพอาภรณ์ (2561) ที่ได้ศึกษา การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร ที่พบว่า ความถูกต้องแม่นยำและรวดเร็ว และลดความผิดพลาด มีผลต่อการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต

1.3 การบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม พบว่า ผู้ยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านช่องทางดิจิทัลในเขตสาทร จังหวัดกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นด้านการบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นด้านการบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พนิดา สุภาพอาภรณ์ (2561) ที่ได้ศึกษา การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร ที่พบว่า ระบบการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตสามารถตรวจพบข้อผิดพลาดและให้โอกาสผู้ใช้งานแก้ไขข้อมูลที่ผิดพลาดได้ทันที และเนื่องจากผู้เสียภาษีไม่ต้องยุ่งยากในการคำนวณจำนวนภาษีเงินได้ด้วยตัวเอง จึงสามารถลดความเสี่ยงของการทำผิดพลาดโดยไม่ตั้งใจ

1.4 การบริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ผู้ยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านช่องทางดิจิทัลในเขตสาทร จังหวัดกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง โดยภาพรวมอยู่ใน

ระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พนิดา สุภาพอาภรณ์ (2561) ที่ได้ศึกษา การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร ที่พบว่า นิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศ ที่ว่าข้อมูลจะถูกส่งผ่านเซิร์ฟเวอร์ที่ปลอดภัยและจะถูกเข้ารหัส ผู้ใช้งานระบบ จึงมีความมั่นใจว่า e-Filing มีความปลอดภัยสามารถป้องกันข้อมูลความเป็นส่วนตัวรั่วไหลและสูญหาย

1.5 การบริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ผู้ยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลธรรมดาผ่านช่องทางดิจิทัลในเขตสาทร จังหวัดกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นด้านการบริการอย่างก้าวหน้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นด้านการบริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศิริรัตน์ मुखดารา (2557) ที่ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9 ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับด้านระบบข้อมูลมีความปลอดภัย

2. ผลการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลธรรมดาผ่านช่องทางดิจิทัลในเขตสาทร จังหวัดกรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน สรุปดังนี้

2.1 ผู้ยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลธรรมดาผ่านช่องทางดิจิทัลในเขตสาทร จังหวัดกรุงเทพมหานคร ที่จำแนกตามเพศ พบว่า ความคิดเห็นที่มีเพศที่แตกต่างกันนั้นไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลธรรมดาผ่านช่องทางดิจิทัลในเขตสาทร จังหวัดกรุงเทพมหานคร ในทุก ๆ ด้านอย่างมีระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ ที่ พรพรรณ เดชะศิริประภา (2562) ศึกษาเรื่อง การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล กระบวนการขั้นตอน และคุณภาพบริการในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้นิติบุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) จำแนกข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

2.2 ผู้ยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านช่องทางดิจิทัลในเขตสาทร จังหวัด กรุงเทพมหานคร ที่จำแนกตามอายุ พบว่า ความคิดเห็นที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีปัจจัยด้านการบริการ อย่างเหมาะสมและปัจจัยด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่ความคิดเห็นที่มีอายุที่แตกต่างกันนั้นไม่ส่งผลต่อความ พึงพอใจในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านช่องทางดิจิทัลในการบริการอย่างเสมอภาค ด้าน การบริการที่ตรงเวลาและรวดเร็ว และด้านการบริการอย่างก้าวหน้า ไม่แตกต่างกัน จึงไม่ยอมรับ สมมติฐาน ซึ่งตรงกับผลการศึกษาของ พรพรรณ เดชะศิริประภา (2562) ศึกษาเรื่อง การศึกษาข้อมูล ส่วนบุคคล กระบวนการขั้นตอน และคุณภาพบริการในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) จำแนกข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3 ผู้ยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านช่องทางดิจิทัลในเขตสาทร จังหวัด กรุงเทพมหานคร ที่จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ความคิดเห็นที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน ไม่มีปัจจัย ใดที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรพรรณ เดชะศิริประภา (2562) ศึกษาเรื่อง การศึกษาข้อมูลส่วน บุคคล กระบวนการขั้นตอน และคุณภาพบริการในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ความแตกต่างของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เงินได้สุทธิในการยื่นภาษีจำนวนเงินที่ทำการขอคืนไม่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.4 ผู้ยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านช่องทางดิจิทัลในเขตสาทร จังหวัด กรุงเทพมหานคร ที่จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ความคิดเห็นที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ แตกต่างกัน ไม่มีปัจจัยใดที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตาม สมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธนยพร เลิศวรรณพงษ์ (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มี ผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบ้านเพลินจิตร์อพาร์ทเมนต์ พบว่า ผู้ใช้บริการบ้านเพลินจิตร์อพาร์ ทเมนต์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านช่องทางดิจิทัลในเขตสาทร จังหวัดกรุงเทพมหานคร

1.1 ด้านการบริการอย่างเสมอภาค

เนื่องจากภาษีเป็นหน้าที่ขั้นพื้นฐานของบุคคลที่มีรายได้ให้มีหน้าที่เสียภาษี หัวข้อนี้จึงมุ่งเน้นเกี่ยวกับความเข้าใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก จึงควรมุ่งเน้นให้ผู้ใช้บริการมีความเข้าใจในขั้นตอนในการยื่นภาษีและความสำคัญของการยื่นแบบภาษีมากยิ่งขึ้น

1.2 ด้านการบริการที่ตรงเวลาและรวดเร็ว

จากปัญหาเดิมที่เมื่อถึงเวลายื่นภาษี จำนวนผู้เข้าใช้บริการที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่จะเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วจนเกิดปัญหาเวลาการรอคอยบริการที่นาน แต่การให้บริการผ่านระบบดิจิทัลนั้นทำให้ลดปัญหาในส่วนนี้ไปได้ ซึ่งถ้ามีการกรอกรายละเอียดผิดพลาดระบบจะต้องสามารถป้องกันได้เบื้องต้นและสามารถตรวจสอบได้ เมื่อผู้ให้บริการพบปัญหาจะต้องสามารถติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็วเช่นกัน

1.3 ด้านการบริการอย่างเหมาะสม

ในด้านการบริการอย่างเหมาะสมนั้น ยังคงมีปัญหากับความแตกต่างของอายุของผู้ใช้งาน ซึ่งผู้สูงอายุในการจะลงทะเบียนหรือใช้บริการนั้นจำเป็นต้องมีพนักงานหรือบุคคลมาแนะนำในการใช้บริการเบื้องต้น ส่วนในด้านของแบบสอบถามมีข้อความที่ทำให้ผู้ตอบรู้สึกซ้ำซ้อนกับข้อก่อนหน้าซึ่งอาจทำให้เกิดความสับสนได้

1.4 ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง

ในด้านการบริการอย่างเหมาะสมก็เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีปัญหากับความแตกต่างของอายุของผู้ใช้งาน ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องออกแบบขั้นตอนให้เหมาะสมกับคนทุกช่วงวัยและสามารถให้คำแนะนำที่เหมาะสมและรวดเร็วแก่ผู้ให้บริการ

1.5 ด้านการบริการอย่างก้าวหน้า

เนื่องจากกรมสรรพากรมีการพัฒนาระบบดิจิทัลอย่างต่อเนื่องทำให้การให้บริการสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้นและสามารถใช้งานได้ในวงกว้าง แต่ในงานวิจัยนี้ยังไม่ครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในเขตพื้นที่ต่างจังหวัด ถ้าสามารถครอบคลุมการให้บริการได้ครบทุกพื้นที่ความพึงพอใจในการใช้ระบบดิจิทัลภาพรวมในประเทศก็จะเพิ่มสูงขึ้นนั่นเอง

เอกสารอ้างอิง

Millet (1954). แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ. สืบค้นเมื่อ 30 ตุลาคม 2563 เข้าถึงได้จาก

http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/53930081/chapter2.pdf

พรพรรณ เดชะศิริประภา (2562). การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล กระบวนการขั้นตอน และคุณภาพบริการ ในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ส่งผลต่อ ความพึงพอใจในการยื่นแบบของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตสรรพากรพื้นที่ 10. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. สืบค้นเมื่อ 10 พฤศจิกายน 2563 เข้าถึงได้

จาก http://dspace.bu.ac.th/jspui/bitstream/123456789/4019/1/pornpan_dach.pdf

ฟ้ารพีพร ฟ้าภูธร (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิต วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. สืบค้นเมื่อ 1 มกราคม 2564 เข้าถึงได้

จาก http://www.graduate.cmru.ac.th/core/km_file/484.pdf

ศิริรัตน์ มุขดารา (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่าน ทางอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9. วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต , คณะบัญชี, มหาวิทยาลัยศรีปทุม. สืบค้นเมื่อ 1 มกราคม 2564 เข้าถึงได้

จาก <http://dspace.spu.ac.th/handle/123456789/5179>

พนิดา สุภาพอาภรณ์ (2561). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต, คณะบัญชี, มหาวิทยาลัย ศรีปทุม. สืบค้นเมื่อ 1 มกราคม 2564 เข้าถึงได้

จาก http://dspace.spu.ac.th/bitstream/123456789/6607/1/25_61503022_%E0%B8%9E%E0%B8%99%E0%B8%B4%E0%B8%94%E0%B8%B2%20%E0%B8%AA%E0%B8%B8%E0%B8%A0%E0%B8%B2%E0%B8%9E%E0%B8%AD%E0%B8%B2%E0%B8%A0%E0%B8%A3%E0%B8%93%E0%B9%8C.pdf