

ความพึงพอใจของประชาชนในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
ผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี¹

Satisfaction of People in Filing and Paying Personal Income Tax Through the
Internet, In Kaeng Khoi District, Saraburi Province.

พรสวรรค์ แก้วกันยา²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา คือ ประชาชนในเขตอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ที่ใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต จำนวน 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม นำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ด้วยการทดสอบที ความแปรปรวนทางเดียว สหสัมพันธ์ และสมการถดถอยผลการศึกษาพบว่า

1) ความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านความประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ระดับความพึงพอใจมาก คือ ด้านความสะดวก ด้านระบบการยื่นแบบชำระภาษีออนไลน์

2) ปัจจัยคุณภาพ ด้านความรวดเร็ว ด้านความถูกต้องแม่นยำ ด้านความยืดหยุ่น ด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจทุกด้าน

ข้อเสนอแนะในการนำไปปฏิบัติ กรมสรรพากรควรมีการทดสอบและพัฒนาคุณภาพของผู้ให้บริการทั้ง 5 ตัวแปร อยู่เสมอ เพื่อให้ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบเกิดความเชื่อมั่นทุกครั้งที่ยื่นแบบและชำระภาษีกับกรมสรรพากร

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา, การยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวีปริญญาโท หลักสูตรทวีปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

This study is a quantitative research; the objectives of the study are the satisfaction of the people with filing and payment of personal income tax through the internet, In the District of Kaeng Khoi, Saraburi Province. The sample group studied was taken from the people in Kaeng Khoi District, Saraburi. Who used the service of filing and paying personal income tax via the Internet and collected 400 samples from them. The data obtained were analyzed by testing that One-way variance, correlation, and regression equation.

In this study I found these objectives:

- 1.) Overall service satisfaction was at a high level. When considered individually, it was found that the highest level of satisfaction was time and money savings. The most satisfaction level was with the On line tax payment filing convenience system.
- 2.) The quality factor is very fast. Accuracy, flexibility, and trust have relationships and influence on satisfaction in all aspects.

Suggestions for implementation: The Revenue Department should regularly test and develop the quality of all 5 variables in order and the person is responsible for filing the form. The person must be confident every time while submits the tax return and pay to the Revenue Department.

Keywords: satisfaction, personal income tax, filing and paying taxes through internet.

บทนำ

กรมสรรพากร เป็นส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง มีหน้าที่หลักในการจัดเก็บรายได้ให้กับภาครัฐ จากฐานรายได้และฐานการบริโภคภายในประเทศตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับรายได้ โดยผ่านรูปแบบของภาษีทางตรงและภาษีทางอ้อมเพื่อนำมาเป็นงบประมาณในการบริหารและพัฒนาประเทศ นอกจากนี้ยังพิจารณาปรับปรุงตัวบทกฎหมาย และระบบการบริหารจัดเก็บภาษีเพื่อส่งเสริมการออม การลงทุน การแข่งขันในการผลิต การส่งออกกับนานาประเทศตลอดจนสร้างความเป็นธรรมในการกระจายรายได้ เสริมสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี และยังทำ พิเศษตามที่กฎหมายกำหนดและมีรายได้เกิดขึ้นตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยแต่เดิมกำหนดให้บุคคลธรรมดาที่มีเงินได้สามารถนำแบบแสดงรายการภาษีไปยื่นต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร แต่หลังจากประเทศไทยเริ่มเข้าสู่สังคมเศรษฐกิจดิจิทัลการบริการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต จึงเกิดเป็นทางเลือกใหม่อีกทางหนึ่งที่ไม่ได้บังคับ วิธีการนี้จะช่วยให้ผู้เสียภาษีที่สนใจเลือกใช้บริการเกิดความ สะดวกสบายยิ่งขึ้น อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี มีประชาชนที่อาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก จากข้อมูลการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ในปีภาษี 2562 มีผู้ยื่นแบบ ภงด.90, 91 ผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา จำนวน 3,301 ราย ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต จำนวน 16,909 ราย (กองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์, กรมสรรพากร สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2563)

จากข้อมูลการยื่นแบบฯ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาแก่งคอย แสดงให้เห็นว่าประชาชนให้ความสนใจยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด เพื่อประโยชน์ที่ทางกรมสรรพากรจะได้นำข้อมูลไปปรับปรุงและพัฒนาบริการเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของประชาชนได้อย่างเหมาะสม และก้าวไปสู่การเป็นองค์กรของภาครัฐที่มีประสิทธิภาพในการขับเคลื่อนนโยบายเศรษฐกิจให้กับประเทศและก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคดิจิทัลอันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารการจัดเก็บภาษีความตกลงระหว่างประเทศเพื่อจัดการเก็บภาษีข้ามพรมแดนกัน เพื่อสนับสนุนการค้าและการลงทุนระหว่างประเทศ การบริหารประเทศในแต่ละปีรัฐบาลได้กำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ เพื่อมุ่งเน้นการพัฒนาประเทศให้เจริญเติบโตและทัดเทียมกับนานาประเทศ ซึ่งนโยบายและยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง ส่วนหนึ่งเป็นผลจากนโยบายด้านการคลังในการบริหารจัดการเก็บรายได้ภาษีอากร

สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นอีกหนึ่งบทบัญญัติแห่งประมวลรัษฎากรที่จัดเก็บจากบุคคลทั่วไปหรือจากหน่วยภาษีที่มีลักษณะ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของประชาชน ในเขตอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต
3. เพื่อศึกษาคุณภาพของผู้ให้บริการในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต
4. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ในเขตอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี กับความพึงพอใจในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต
5. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการของประชาชน ในเขตอำเภอ แก่งคอย จังหวัดสระบุรี กับความพึงพอใจในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต
6. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของ ผู้ให้บริการการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตกับความพึงพอใจของประชาชน ในเขตอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี
7. เพื่อหาปัจจัยคุณภาพของผู้ให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

แนวคิด ทฤษฎีและกรอบแนวคิด

1. แนวคิดเกี่ยวกับภาษีอากร

Seligman (1911, P30) อธิบายถึงระบบภาษีอากรที่ดีว่า ควรจัดเก็บภาษีอากรเพื่อการคลังที่ทำรายได้ดีและนำไปพัฒนาประเทศ ในการปฏิบัติต้องดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเก็บภาษีอากรให้ได้เต็มเม็ดเต็มหน่วยและประหยัดค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด ซึ่งต้องคำนึงถึงประโยชน์ต่อประชาชน พิจารณาอย่างรอบ คอบด้วยความเป็นธรรมและเท่าเทียม

เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม (2546, น.145-148) อธิบายถึงองค์ประกอบหลักของระบบภาษีอากร คือ มีการบริหารจัดการ การจัดเก็บภาษีอากรที่มีประสิทธิภาพมีหลักเกณฑ์ 2 ได้แก่ ประชาชนทุกคนต้องเสียสละรายได้เพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจและการพัฒนาประเทศให้กับรัฐ เนื่องจากได้รับประโยชน์และการคุ้มครองจากรัฐซึ่งภาษีที่สละไปนั้นต้องมีความแน่นอนชัดเจน ภาษีทุกชนิดที่จัดเก็บต้องจัดเก็บตามวันเวลาที่สะดวก มีการอำนวยความสะดวกและภาษีนั้นต้องเป็นภาระน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ แต่ทำให้รัฐได้รายได้มากที่สุดเช่นกัน อีกหลักเกณฑ์เป็นการจัดเก็บภาษีในปัจจุบันต้องมีหลักของความแน่นอน หลักการประหยัด หลักความเสมอภาค หลักการยอมรับและการเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ หลักของการทำรายได้และหลักของความยืดหยุ่น

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ Oliver (1997) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า คือ การตอบสนองที่แสดงถึงความรู้ประสงคข์ของลูกค้า เป็นนิยามของลูกค้ำที่มีต่อสินค้าและบริการ ความพึงพอใจมีมุมมองที่แตกต่างกันซึ่งแล้วแต่มุมมองของแต่ละคน

3.ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) 4. ด้านความรู้ความสามารถที่จะนำไปสู่ความเชื่อมั่นและนำเชื่อถือ (Assurance) 5.ด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy)

เพ็ญศิริ โชติพันธ์ (2552, หน้า 103 อ้างถึงใน ผุสดี แสนเสนาะ, 2556 หน้า 20) ได้กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการคือรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งชั้นโดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้ประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปาก Gerson (1993: 31 อ้างถึงใน พิพัฒน์ ก้องกิจกุล, 2546 : 20) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของลูกค้าไว้ Measuring Customer Satisfaction ว่าเป็นเรื่องของความรู้สึกสมหวัง หรือเกินความคาดหวังที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการ และเมื่อลูกค้าพึงพอใจก็มีแนวโน้มที่จะซื้อสินค้าในปริมาณที่มากขึ้นในแต่ละครั้งและซื้อบ่อยครั้งขึ้น และยังช่วยแนะนำให้คนใกล้ชิดมาซื้อหรือใช้บริการ ซึ่งหมายถึงความเชื่อมโยงโดยตรงระหว่างการขาย การบริการ ความพึงพอใจและผลกำไร ยิ่งลูกค้ารู้สึกพอใจมากขึ้นเท่าใดก็จะซื้อมากขึ้นเท่านั้น คุณภาพและการบริการเป็นหนทางนำไปสู่การสร้างความรู้สึกพึงพอใจและการซื้อซ้ำ และภักดีในตราสินค้า ซึ่งทำให้ลูกค้าอยู่กับเราตลอดไป อีกทั้งการให้ลูกค้าประเมินหรือให้คะแนนกับระดับคุณภาพการบริการและระดับความพึงพอใจของลูกค้า ก็เป็นการแสดงให้ลูกค้าเห็นถึงความมุ่งมั่นที่จะพยายามปรับปรุงงานที่เกี่ยวข้องนั้น ๆ ต่อไปอีก

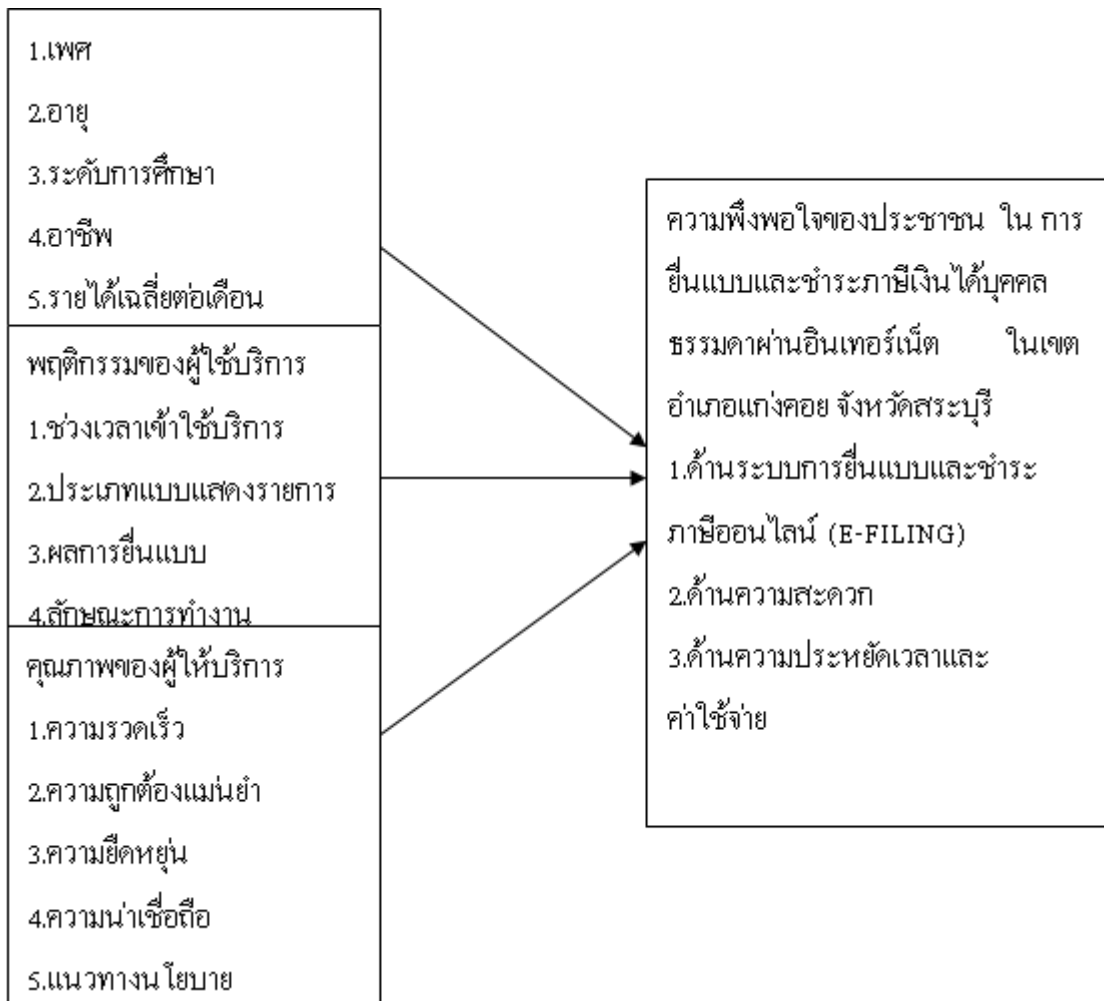
3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman (1988 อ้างถึงใน ทตพงศ์ สิทธิโชค, 2552, หน้า 13) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการว่า หมายถึงความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการบริการและการรับรู้ที่มีต่อการบริการจริง โดยได้สร้างเครื่องมือที่เรียกว่า SERVQUAL โดยกำหนด มิติคุณภาพการบริการออกเป็น 5 มิติ ได้แก่ 1. ด้านการสัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ (Tangibility) 2. ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานบริการ (Reliability) จากการโฆษณาของธุรกิจ ในการให้บริการลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ (What) เมื่อเขามีความต้องการ (When) ณ สถานที่ที่เขาต้องการ (Where) ในรูปแบบที่เขาต้องการ (How) นักการตลาดต้องทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้า

Douglas (2007 อ้างถึงใน เบญจภา แจ่มเวชฉาย, 2561, หน้า 7) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึงทัศนคติที่เกิดขึ้นในระยะยาวเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งหมด 3. ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) 4. ด้านความรู้ความสามารถที่จะนำไปสู่ความเชื่อมั่นและน่าเชื่อถือ (Assurance) 5. ด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy)

เพ็ญศิริ โชติพันธ์ (2552, หน้า 103 อ้างถึงใน ผุสดี แสนเสนาะ, 2556 หน้า 20) ได้กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการคือรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งชั้นโดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้ประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปาก

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา



วิธีการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ทำการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารแนวคิด ทฤษฎีและศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือประชาชนที่ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอแก่งคอยจังหวัดสระบุรี

2. กลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้น ขนาดตัวอย่างสามารถคำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ผลการคำนวณได้เท่ากับ 384 คน เพื่อความสะดวกในการประเมินผลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ แบบ สอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าจากข้อมูลต่าง ๆ จากหนังสือ ตำรา บทความวิชาการ เว็บไซต์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยใช้แบบสอบถามซึ่งมี 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบ สอบถาม

ส่วนที่ 2: พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบ สอบถาม

ส่วนที่ 3: คุณภาพของผู้ให้บริการ และส่วนที่ 4: ความพึงพอใจของประชาชนในการยื่นแบบ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ใช้มาตรฐานวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ค่าคะแนนเป็น 5, 4, 3, 2 และ 1 ตามลำดับ ใช้วิธีแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale)

3. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การแจกแจงความถี่(Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการ ใช้ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพของผู้ให้ บริการ ใช้ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทาง อินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ใช้ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน ใช้การวิเคราะห์ทดสอบ t-Test, ANOVA และทำการเปรียบเทียบความแตกต่าง เป็นรายคู่ Least Significant Difference

ส่วนที่ 6 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกันใช้การวิเคราะห์ทดสอบสหสัมพันธ์ (Correlation Analysis)

ส่วนที่ 7 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 คุณภาพของผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการยื่นแบบ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ใช้การวิเคราะห์การทดสอบสหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) ส่วนที่ 8 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 คุณภาพของผู้ให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ใช้การวิเคราะห์สมการถดถอย (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 75 มีช่วงอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.75 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 60 ส่วนใหญ่ สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 55.25 และประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 59.75 อีกทั้ง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 35,001- 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.5

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ตอบแบบ สอบถาม พบว่า ช่วงเวลาที่เข้าเยี่ยมชมหรือใช้บริการ คือ ช่วงเวลา 09.01- 12.00 คิดเป็นร้อยละ 26.75 ประเภทแบบแสดงรายการที่ยื่นส่วนใหญ่ ให้บริการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวมที่ได้ เท่ากับ 4.02 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.17 ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.15 แนวทางนโยบายของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.97 ความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.94 และความยืดหยุ่นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.91

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ในแต่ละด้าน มีดังนี้

ความพึงพอใจผลรวมด้านระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.95

ความพึงพอใจผลรวมด้านความสะดวกอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09

ความพึงพอใจผลรวมด้านความประหยัด เวลาและค่าใช้จ่าย อยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.42

การทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ในเขตอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี มีระดับความพึงพอใจในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน ผลการทดสอบ สมมติฐาน พบว่า

เพศ มีค่า t-Test เท่ากับ 0.043 และค่า Sig เท่ากับ 0.966 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สรุปได้ว่าเพศที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานของการศึกษา

อายุ มีค่า Anova เท่ากับ 4.400 และค่า Sig เท่ากับ 0.005 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สามารถสรุปได้ว่าระดับอายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการศึกษา

ระดับการศึกษา มีค่า Anova เท่ากับ 2.616 และค่า Sig เท่ากับ 0.051 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05สรุปได้ว่าระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการศึกษา

อาชีพ ว่ามีค่า Anova เท่ากับ 21.959 และมีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สรุปได้ว่าอาชีพที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการศึกษา

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีค่า Anova เท่ากับ 3.277 และมีค่า Sig เท่ากับ 0.004 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สรุปได้ว่าระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการศึกษา

การทดสอบสมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมของผู้ใช้ บริการที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

ช่วงเวลาที่เข้าเยี่ยมชมหรือใช้บริการ มีค่า Anova เท่ากับ 6.716 และมีค่า Sig เท่ากับ 0.000

ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สรุปได้ว่าช่วงเวลาที่เข้าเยี่ยมชมหรือใช้บริการที่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันจึงยอมรับสมมติฐานการศึกษา

ประเภทแบบแสดงรายการ มีค่า t-Test เท่ากับ 3.317 และมีค่า Sig เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สามารถสรุปได้ว่าประเภทแบบแสดงรายการที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการศึกษา

ผลการยื่นแบบครั้งสุดท้าย มีค่า Anova เท่ากับ 5.405 และมีค่า Sig เท่ากับ 0.005 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สรุปได้ว่าผลการยื่นแบบครั้งสุดท้ายที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการศึกษา

ลักษณะการทำงาน มีค่า Anova เท่ากับ 2.793 และมีค่า Sig เท่ากับ 0.040 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สรุปได้ว่าลักษณะการทำงานที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจ ที่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการศึกษา

การทดสอบสมมติฐานที่ 3 คุณภาพของผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

คุณภาพการให้บริการโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 66.3 เมื่อพิจารณาทางด้าน ได้แก่ คุณภาพการให้บริการโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านระบบการยื่นแบบและชำระภาษี

ออนไลน์ ร้อยละ 58.4 ด้านความ สะดวก ร้อยละ 51.6 ด้านความประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ร้อยละ 55.6

การทดสอบสมมติฐานที่ 4 คุณภาพของผู้ให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

คุณภาพของผู้ให้บริการด้านแนวทงนโยบายของการให้บริการ มีอิทธิพลสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 42.7 รองลงมาคือ ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลในการให้บริการ คิดเป็น ร้อยละ 18.3 ความยืดหยุ่นในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 16.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 10.1 ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 8.6 ตามลำดับ

อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษา “ความพึงพอใจของประชาชนในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี” สามารถอภิปรายได้ ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรีในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

ผู้ศึกษาได้แยกความพึงพอใจในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ไว้ 3 ด้าน คือ ด้านระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ด้านความสะดวก และด้านความประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย พบว่า

ความพึงพอใจด้านความประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านความสะดวกด้านระบบการยื่นแบบชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จูไรรัตน์ ครุฑคำ (2557) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) กลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผลการศึกษาพบว่า

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ประกอบด้วย 6 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความถูกต้องและน่าเชื่อถือของระบบ 2) ด้านความง่ายต่อการใช้งานระบบ 3) ด้านความปลอดภัยของระบบ 4) ด้านประสิทธิภาพของระบบ 5) ด้านความสะดวกและความรวดเร็วของระบบ 6) ด้านระยะเวลาการให้บริการ โดยพบว่า ด้านความถูกต้องและน่าเชื่อถือของระบบมีความสำคัญมากที่สุด

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของประชาชน ในเขตอำเภอแก่งคอยจังหวัดสระบุรี ในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ที่ผู้ศึกษาใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ ประเภทแบบแสดงรายการ ผลการยื่นแบบครั้งสุดท้ายและลักษณะการทำงานผู้ศึกษาได้สังเกตว่าผู้ที่ยื่นภาษีส่วนใหญ่จะมีความตั้งใจยื่น

ภาษีและมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนอยู่แล้ว ซึ่งหมายถึงผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการได้มีการศึกษาหาข้อมูล และรับรู้ข่าวสารของระยะ เวลากำหนดการยื่นแบบประจำปีมีการเตรียมความพร้อมก่อนการยื่นแบบ เช่น มีการเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับรายได้ รายจ่ายเอกสารลดหย่อนต่าง ๆ เพื่อเป็นหลักฐานในการคำนวณภาษีและเพื่อเป็นหลักฐานประกอบการขอคืนภาษีหากมีการขอคืนภาษี ทำให้ได้รับคืนเงินภาษีที่ชำระไว้เกินได้เร็วขึ้นซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของมณีวรรณ ต้นไทย (2533: 66-69) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ 2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ให้บริการ 3. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ 4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาคุณภาพของผู้ให้บริการการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

คุณภาพของผู้ให้บริการที่ผู้ศึกษานำมาใช้ในการศึกษาในคั้งนี้ คือความรวดเร็วในการให้ บริการ ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลในการให้บริการ ความยืดหยุ่นในการให้บริการ ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการและแนวทางนโยบาย

ของการให้บริการพบว่า ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพของผู้ให้บริการการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ

กับความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลในการให้บริการเป็นอันดับหนึ่งรองลงมาคือความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ แนวทางนโยบายของการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการตามลำดับ และลำดับสุดท้ายคือความยืดหยุ่นในการให้บริการ สอดคล้องกับ Parasuraman (1988 อ้างถึงในทตพงศ์ สิทธิโชค, 2552, หน้า 13) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการว่าคือความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการบริการ และการรับรู้ที่มีต่อการบริการจริง โดยได้สร้างเครื่องมือที่เรียกว่า SERVQUAL กำหนดมิติคุณภาพการบริการออกเป็น 5 มิติ ได้แก่ 1. ด้านการสัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ (Tangibility) 2. ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ (Reliability) 3. ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

(Responsiveness) 4. ด้านความรู้ความ สามารถที่จะนำไปสู่ความเชื่อมั่นและน่าเชื่อถือ (Assurance) 5. ด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy)

วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ในเขตอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี กับความพึงพอใจในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต พบว่า

เพศของผู้ใช้บริการ มีค่า Sig เท่ากับ 0.966 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงสรุปได้ว่า เพศที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตที่ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานของการศึกษา

อายุของผู้ใช้บริการมีค่า Sig เท่ากับ 0.005 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงสรุปได้ว่าระดับอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกันจึงเป็นไปตามสมมติฐาน

ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการมีค่า Sig เท่ากับ 0.051 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงสรุปได้ว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตที่ไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐานการศึกษา

อาชีพของผู้ใช้บริการ มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงสรุปได้ว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีระดับความ พึงพอใจในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน จึงเป็นไปตามสมมติฐาน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการมีค่า Sig เท่ากับ 0.004 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงสรุปได้ว่า ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกันจึงเป็นไปตามสมมติฐาน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 5 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการของประชาชนในเขตอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรีกับความ พึงพอใจในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต พฤติกรรมการใช้บริการที่ใช้ในการศึกษา ครั้งนี้ ประกอบด้วย ช่วงเวลาที่เข้าเยี่ยมชมหรือใช้บริการ ประเภทแบบแสดงรายการ ผลการยื่นแบบครั้งสุดท้ายและลักษณะการทำงาน เมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการของประชาชนกับความพึงพอใจในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต พบว่า

1. ผู้ใช้บริการที่มีช่วงเวลาเข้าเยี่ยมชมหรือใช้บริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

2. ผู้ใช้บริการที่ยื่นแบบแสดงรายการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

3. ผู้ใช้บริการที่มีผลการแบบครั้งสุดท้ายแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

4. ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะการทำงานแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 6 เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของผู้ให้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตกับความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพของผู้ให้บริการประกอบด้วยความเร็วในการให้บริการ ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลในการให้บริการ ความยืดหยุ่นในการให้บริการ ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการและแนวทํานโยบายของการให้บริการ ทุกตัวแปรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับจิจูตม์ ศรีรัตนบัลล์ (2539, หน้า 863 อ้างถึงในทัตพงศ์สิทธิโชค, 2552, หน้า 13) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการในแนวคิดทางการตลาดว่าเป็นความสามารถในการสนองความต้องการของผู้มารับบริการนั้นคือเป็นไปตามความต้องการของผู้มาใช้บริการหรือลูกค้า (Conformance to requirement) ซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับประโยชน์จากสินค้าหรือบริการนั้นๆ เนื่องจากคุณสมบัติของการบริการ 4 ประการคือบริการไม่มีตัวตนมีความหลากหลายในตัวเองไม่สามารถถูกแบ่งแยกได้และเก็บรักษาไม่ได้ทำให้คุณภาพของบริการถูกประเมินจากทั้งกระบวนการให้บริการ (Process) และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการบริการนั้น (Outcome) โดยเฉพาะการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 7 เพื่อหาปัจจัยคุณภาพของผู้ให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

ผลการศึกษา พบว่า ตัวแปรด้านคุณภาพของผู้ให้บริการ ซึ่งมีทั้งหมด 5 ตัวแปร คือ ความเร็วในการให้บริการ ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลในการให้บริการ ความยืดหยุ่นในการให้บริการ ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการและแนวทํานโยบายของการให้บริการ ทุกตัวแปร มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต สอดคล้องกับ Schmenner (1995) และ Lovelock (1996) ได้กล่าวถึงคุณภาพในการให้บริการจะเกิดขึ้นได้นั้น ต้องมาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงโดยการรับรู้ดังกล่าวจะมาจากลักษณะเฉพาะของงานบริการดังต่อไปนี้

- 1) ได้รับความพอใจหรือไม่พอใจซึ่งจะเกิดความรู้สึกในทันที
- 2) ผลของการได้รับการบริการซึ่งเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว
- 3) ผลของบริการเชื่อมโยงไปถึงคนและองค์กร
- 4) เมื่อเกิดข้อผิดพลาดการนำสิ่งอื่นเข้ามาชดเชยเป็นเพียงแค่การทำเพื่อบรรเทาความไม่พอใจซึ่งผลลัพธ์อาจจะแปรเปลี่ยนได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี
- 5) สร้างทัศนคติต่อบุคคลเพื่อเสริมสร้างความรู้สึกชอบให้เกิดแก่การบริการ
- 6) สร้างภาพลักษณ์ให้องค์กรและองค์กรเป็นเวลานานเพื่อให้ติดอยู่ในความทรงจำของผู้บริการอยู่ตลอดไป
- 7) ระมัดระวังไม่ให้เกิดการบกพร่อง
- 8) คนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี ดังนั้น ควรปลูกจิตสำนึกในการให้บริการ
- 9) คนถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญของคุณภาพในการให้บริการและการสร้างความทรงจำให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ

เช่นเดียวกับพรพรรณ เดชะศิริประภา (2560) ที่ได้ศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล กระบวนการขั้นตอนและคุณภาพบริการในการยื่นแบบแสดงรายภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตสรรพยากรพื้นที่ 10

ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพบริการในการ ยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

กรมสรรพากรควรมีการคิดค้นทบทวนนโยบายเชิงชุมชนและเอื้อประโยชน์แก่ผู้มีหน้าที่ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาให้หันมาใช้วิธีการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) แทนการยื่นแบบแสดงรายการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาให้เป็น 100% และพัฒนาระบบให้ครอบคลุมทุกด้านโดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล เนื่องจากในปัจจุบันผู้บริโภคให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นอย่างมาก ซึ่งจะทำให้ผู้ยื่นแบบมีความรู้สึกปลอดภัยและไว้วางใจที่จะหันมาใช้บริการยื่นแบบมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเชิงบริหาร

จากการศึกษาทำให้ทราบว่า คุณภาพของผู้ให้บริการ มีตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัวแปร คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลในการให้บริการ ความยืดหยุ่นในการให้บริการ ความน่าเชื่อถือเชื่อถือของผู้ให้บริการและแนวทางนโยบายของการให้บริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ดังนั้น กรมสรรพากรควรมีการทดสอบและพัฒนาคุณภาพของผู้ให้บริการอยู่เสมอ และควรมีการบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ที่สามารถรับบริการจากหน่วยงานราชการต่าง ๆ ณ ที่แห่งเดียวเพื่อให้ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบ ๆ เกิดความเชื่อมั่น

และประทับใจทุกครั้งที่ยื่นแบบและชำระภาษีกับกรมสรรพากร

3. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี เป็นการศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบผ่านระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) การต่อยอดการศึกษาในอนาคตเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น ควรศึกษากลุ่มภาษีเงินได้ประเภทอื่น ๆ เช่น ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีหัก ณ ที่จ่าย ทั้งการยื่นแบบกระดาษ ณ สรรพากรพื้นที่สาขาและยื่นแบบ ๆ ผ่านระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ต่อไป

อ้างอิง

กรมสรรพากร. (2563). ความรู้เรื่องภาษี

สืบค้นเมื่อ 4 กันยายน 2563. ที่มา:

<http://www.rd.go.th/publish/index.html>

เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม. (2546) การคลังว่าด้วยการจัดสรรและกระจาย (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ทัตพงศ์ สิทธิโชค. (2552). คุณภาพการให้บริการ ของศูนย์การศึกษาแห่งประเทศไทยจังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการ บริหารทั่วไป. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ. มหาวิทยาลัยบูรพา.

พิพัฒน์ ก้องกิจกุล. (2546). คู่มือปฏิบัติวิธีวัดความพึงพอใจของลูกค้า. แปลจาก