

ความพึงพอใจจากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและชำระภาษี
เงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตของประชากร ในเขตพื้นที่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี
SATISFACTION OF PEOPLE WHO USE INCOME TAX FILLING THROUGH THE
INTERNET IN BANG LAMUNG PROVINCE CHONBURI.

สันติ ผลพรม

สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Santi Phonprom

Email:Tijung_nn@hotmail.com

Faculty of Business Administration Program in Accounting, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์1)เพื่อศึกษาความพึงพอใจจากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตของประชากร ในเขตพื้นที่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจจากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตของประชากร ในเขตพื้นที่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3)เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านระบบงาน ด้านการบริการ ด้านความประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลา และด้านประชาสัมพันธ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจจากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต ของประชากรในเขตพื้นที่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรในเขตพื้นที่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของประชากร ในเขตพื้นที่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ที่มี เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจจากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน และผลการวิจัย ปัจจัยที่มีผลความพึงพอใจจากใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ของประชากรในเขตพื้นที่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวม โดยเรียงตามลำดับที่มีผลสูงสุด คือ คือ ด้านความประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลา ด้านความสะดวกรวดเร็ว และด้านประชาสัมพันธ์ ตามลำดับโดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.839 และสามารถอธิบายความสัมพันธ์ได้ร้อยละ 70.3

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, การรับบริการ, การยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ของประชากร ในเขตพื้นที่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

ABSTRACT

This research study The objectives of this research were 1) to study the satisfaction of people in the area of Bang Lamung District personal income tax return filing service and income tax payment via internet. 2) To study the satisfaction of using the service of personal income tax return filing and income tax payment via internet of the population in Bang Lamung District Chonburi through the Internet classified by personal factors 3) To study the factors of convenience, speed, system, service in terms of cost and time savings and public relations that affect the satisfaction of personal income tax return filing service and income tax payment via internet of the population in the area Bang Lamung District Chonburi

The sample group used in this research was the population in Bang Lamung District. Chonburi Province, 400 people, using a simple random sampling method is a quantitative research study. The tools used in the research were questionnaires. Statistics used for analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation. The hypothesis was tested using a t-test statistic and One-way ANOVA statistic. If any differences were found, the pairs were compared. using the method of LSD

Hypothesis test results It was found that the personal factors of the population in the area of Bang Lamung District, Chonburi Province with different gender, educational level and occupation resulted in different satisfaction from using the service for personal income tax return filing and income tax payment via the Internet. and research results Factors Affecting Satisfaction in Filing Forms List and pay personal income tax via the Internet. of the population in the area Bang Lamung District Chonburi Province as a whole, in order of highest effect, is cost-saving and time-saving. convenience and speed and public relations Respectively, the multiple correlation coefficient (R) was 0.839, and 70.3% of the relationship could be explained.

Keywords: Satisfaction of service, Income tax filling though internet

บทนำ

รูปแบบการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากรในอดีตที่ผ่านมา เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้เสียภาษีทั้งที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคล อาชีพ รายได้ รวมทั้งค่าลดหย่อนต่าง ๆ เพื่อเป็นฐานข้อมูลประกอบการพิจารณาอัตราภาษีเสียภาษี ซึ่งฐานข้อมูลดังกล่าวจะถูกเขียนบันทึกลงแบบ ภ.ง.ด.90 และ ภ.ง.ด.91 ที่เป็นเอกสาร เพื่อใช้ในการจัดการทางภาษีของกรมสรรพากรต่อไป แต่การจัดการทางภาษีที่ผ่านมาในแบบที่เป็นเอกสารนั้น มีปัญหาในการจัดการต่าง ๆ อาทิ เช่น มีหลายขั้นตอนในการจัดการทางภาษีทำให้ใช้เวลานาน เกิดความผิดพลาดจากการคำนวณอัตราภาษีได้ง่าย ปัญหา ในการหาสถานที่เพื่อจัดเก็บเอกสาร การขนส่งเอกสาร และการทำลายเอกสารเก่าเป็นต้น เนื่องจากกรมสรรพากรได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์ไว้จึงได้มีการพัฒนารูปแบบการจัดเก็บภาษีในปี 2545 โดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยในการจัดการทางภาษีของกรมสรรพากร เพื่อตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ของกรมสรรพากร และเพื่อลดข้อบกพร่องในการจัดเก็บภาษีแบบเดิม อีกทั้งเป็นการเพิ่ม ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจจะศึกษาความพึงพอใจจากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตของประชากรในเขตพื้นที่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ทั้งนี้เพื่อทราบแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขวิธีการในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวกและพึงพอใจมากที่สุด เพื่อประโยชน์ต่อการบริหารการจัดการเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากรและการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพากรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจจากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตของประชากร ในเขตพื้นที่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจจากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตของประชากร ในเขตพื้นที่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ผ่านอินเทอร์เน็ตโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านระบบงาน ด้านการบริการ ด้านความประหยัดค่าใช้จ่าย และเวลา และด้านประชาสัมพันธ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจจากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต ของประชากรในเขตพื้นที่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

ขอบเขตงานวิจัย

1. ประชากรและตัวอย่าง คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ในการวิจัย จำนวน 400 คน
2. ด้านเนื้อหา คือ เป็นการศึกษาความพึงพอใจจากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต ของประชากรในเขตพื้นที่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยมีปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจจากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตได้แก่ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านระบบงาน ด้านการบริการ ด้านความประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลา และด้านประชาสัมพันธ์

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ปัจจัยที่มีต่อความพึงพอใจจากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษี เงินได้บุคคลธรรมดาและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต ได้แก่ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านระบบงาน ด้านการบริการ ด้านความประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลา และด้านประชาสัมพันธ์

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจจากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตของประชากรในเขตพื้นที่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจจากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและชำระภาษีเงินได้ ผ่านอินเทอร์เน็ตของประชากรในเขตพื้นที่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจจากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตของประชากรในเขตพื้นที่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
3. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจจากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตของประชากรในเขตพื้นที่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

บททวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

พริพพ์มัน ตูยาเตชานนท์(2555:27)ความพึงพอใจเป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม เป็นเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องกับความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง มีการใช้อารมณ์และจิตใจ ประกอบกับการมีประสบการณ์ แต่ไม่สามารถจับต้องได้ เกิดเป็นความรู้สึกด้านบวกต่อสิ่งกระตุนั้น เป็นเพราะสิ่งกระตุนั้นสามารถตอบสนองความต้องการ หรือความคาดหวังของบุคคลได้ และสามารถเปลี่ยนแปลงไปตามระยะเวลาหรือเมื่อได้รับประสบการณ์ใหม่

วิดารัตน์ เจริญรูป (2558:10) สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความคิดเห็นความพอใจและทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งใด สิ่งหนึ่ง อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและแรงจูงใจ ที่ตอบสนองความต้องการของคนตามที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

ศิริมาส บุญถนอม(2558: 32)ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นและการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้น

กรรณิการ์ รุจิรวโรชติ (2563:7) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรมเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

ความพึงพอใจจากการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้และชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ ความต้องการของประชาชนที่ได้รับจากการใช้บริการยื่นแบบภาษีและการชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต

ความพึงพอใจจากการใช้บริการด้านความสะดวกรวดเร็ว หมายถึง ความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้รับ ในเรื่องของความสะดวกสบายในการยื่นแบบภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น ยื่นแบบภาษีง่ายผ่านทางอินเทอร์เน็ต ไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปยื่นแบบภาษีเองที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาที่อยู่ยาก

ความพึงพอใจจากการใช้บริการด้านระบบงาน หมายถึง ความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้รับ เมื่อเข้าสู่ระบบการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต โดยระบบการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีขั้นตอนหรือวิธีการยื่นแบบภาษีที่เข้าใจได้ง่าย

ความพึงพอใจจากการใช้บริการด้านการบริการ หมายถึง ความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้รับ จากกระบวนการยื่นแบบภาษีต่างๆหรือขั้นตอนที่ผู้ให้บริการจะทำเพื่อส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

ความพึงพอใจจากการใช้บริการด้านประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลา หมายถึง ความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้รับ ในเรื่องของการลดค่าใช้จ่ายในการยื่นแบบภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยมีค่าใช้จ่ายที่ถูกลงกว่าการไปยื่นแบบเองที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา และประหยัดเวลาในการเดินทาง

ความพึงพอใจจากการใช้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ หมายถึง ความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้รับ ในเรื่องของการประชาสัมพันธ์วิธีการยื่นแบบภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต ระยะเวลาในการยื่นแบบภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยมีการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พรพรรณ เตชะศิริประภา (2560) ศึกษาลักษณะส่วนบุคคล กระบวนการขั้นตอน และคุณภาพการบริการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์(e-Revenue) ต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสรรพากรพื้นที่ 10 ผลการศึกษาพบว่า ความแตกต่างของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เงินได้สุทธิในการยื่นภาษี จำนวนเงินที่ทำการขอคืนไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) แต่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการขั้นตอนในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) และคุณภาพบริการในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นิษฐกานต์ บุญฉวย (2563) การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์1.เพื่อศึกษาข้อมูลประชากรศาสตร์2.เพื่อศึกษาความพึงพอใจใน การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชากรในจังหวัดฉะเชิงเทรา 3.เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชากรในจังหวัดฉะเชิงเทราจำแนกตามข้อมูลประชากรศาสตร์

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Experimental Design) และเก็บรวบรวมข้อมูล ภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross sectional Study) ใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน โดยการเปิดตารางหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (1973) เพื่อกำหนดขนาดของ กลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัย โดยทำการเลือกจากตารางแบบไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน หรือ ∞ (Infinity) จากค่าความคลาดเคลื่อน 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามทั้งแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามลักษณะประชากร ซึ่งจะประกอบไปด้วย ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพ ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถาม เลือกตอบ เพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจจากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ของประชากรในเขตพื้นที่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ประกอบไปด้วย ด้านความสะดวก รวดเร็ว ด้านระบบงาน ด้านการบริการ ด้านประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลา และด้านประชาสัมพันธ์ มีข้อคำถาม 22 ข้อ กำหนดให้ 5=ระดับความสำคัญมากที่สุด,4=ระดับความสำคัญมาก,3=ระดับความสำคัญปานกลาง,2=ระดับความสำคัญน้อย,1=ระดับความสำคัญน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจจากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน อินเทอร์เน็ตของประชากรในเขตพื้นที่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี มีข้อคำถาม 4 ข้อ กำหนดให้ 5=ระดับความพึงพอใจมากที่สุด,4=ระดับความพึงพอใจมาก,3=ระดับความพึงพอใจปานกลาง,2=ระดับความพึงพอใจน้อย,1=ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในด้านใด เป็น คำถามที่เกี่ยวข้องกับแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ในด้านใด จำนวนข้อคำถาม 1 ข้อ เป็นคำถามในลักษณะคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น

ผู้วิจัยแบ่งช่วงของระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจจากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของประชากรในเขตพื้นที่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

โดยแบ่งความสำคัญ ออกเป็น 5 ระดับ เพื่อใช้ในการตีความหมายของค่าเฉลี่ยที่ในการวิเคราะห์ค่า ในส่วนที่ 2 ดังต่อไปนี้ กำหนดให้ 1.00-1.80=มีระดับความสำคัญในระดับน้อยที่สุด,1.81-2.60=มีระดับความสำคัญในระดับน้อย ,2.61-3.40=มีระดับความสำคัญในระดับปานกลาง,3.41-4.20=มีระดับความสำคัญในระดับมาก,4.21-5.00=มีระดับ ความสำคัญในระดับมากที่สุด

โดยแบ่งความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ เพื่อใช้ในการตีความหมายของค่าเฉลี่ยที่ในการวิเคราะห์ค่าในส่วนที่ 3 ดังต่อไปนี้ กำหนดให้ 1.00-1.80=มีระดับความความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด,1.81-2.60=มีระดับความพึงพอใจใน ระดับน้อย,2.61-3.40=มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง,3.41-4.20=มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก,4.21- 5.00=มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับ ตัวแปรที่มีระดับการ วัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับ ตัวแปร ที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ด้านความสะดวก รวดเร็ว ด้านระบบงาน ด้านการบริการ ด้านประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลา และด้านประชาสัมพันธ์ และความพึงพอใจจากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของประชากรในเขตพื้นที่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistic) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 ความพึงพอใจจากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและ ชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของประชากรในเขตพื้นที่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วย สถิติการทดสอบ t-test

2.2 ความพึงพอใจจากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของประชากรในเขตพื้นที่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความ แตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจจากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ของประชากรในเขตพื้นที่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวม มีระดับมาก

2 ประชากรในเขตพื้นที่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกันทำให้ ความพึงพอใจจากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของ ประชากรในเขตพื้นที่อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมต่างกัน และประชากรในเขตพื้นที่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ที่มี อายุ สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจจากการใช้บริการยื่นแบบ แสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ของประชากรในเขตพื้นที่ อำเภอบางละมุง จังหวัด ชลบุรี โดยภาพรวมไม่ต่างกัน

3. ปัจจัยด้านความประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลา ด้านความสะดวกรวดเร็วและด้านประชาสัมพันธ์ มีผลต่อ ความพึงพอใจจากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ของ ประชากรในเขตพื้นที่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี และปัจจัย ด้านระบบงาน และด้านการบริการ ไม่มีผลต่อพึง พ้อใจจากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ของประชากรในเขต พื้นที่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

อภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจจากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของประชากรในเขตพื้นที่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจจากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ของประชากรในเขตพื้นที่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สามารถสรุป ได้ดังนี้

2.1 ประชากรในเขตพื้นที่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ที่มีเพศต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจจากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ของประชากรในเขตพื้นที่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเพศหญิงเป็นเพศที่มีบุคลิกที่อ่อนโยน มีความละเอียดรอบคอบ ในปัจจุบันเพศหญิงจะออกมามีงานมากกว่า เพศชาย สอดคล้องกับงานวิจัยของนิษฐกานต์ บุญฉลุย (2563 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีข้อมูลประชากรศาสตร์โดยภาพรวม ด้านเพศมีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และไม่สอดคล้องกับงานวิจัย ของ ญัฐวิทย์ เชื้อพรหม และกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ (2556) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90,91) ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร กล่าวว่าผลสรุปในการศึกษาครั้งนี้ ทำให้ทราบว่า เพศ อายุ สถานะ อาชีพ และรายได้ที่ต่างกัน ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการ

2.2 ประชากรในเขตพื้นที่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ที่มีอายุต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจจากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต โดยภาพรวมไม่ต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า กรมสรรพากรให้ความเสมอภาคกับบุคคลทุกระดับ ในการเข้าใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษี อย่างเท่าเทียมกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของพรพรรณ เดชะศิริประภา (2560) กล่าวว่าความแตกต่างของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เงินได้สุทธิในการยื่นภาษี จำนวนเงินที่ทำการขอคืนไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของนิษฐกานต์ บุญฉลุย (2563) เมื่อทดสอบสมมติฐานรายประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีข้อมูลประชากรศาสตร์ ด้านอายุ และรายได้เฉลี่ยแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในด้านความสะดวกและรวดเร็วแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3 ประชากรในเขตพื้นที่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ที่มีสถานภาพต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจจากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต โดยภาพรวมไม่ต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่าสถานภาพต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจจากการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิษฐกานต์ บุญฉลุย (2563) พบว่าผลการทดสอบสมมติฐาน ส่วนด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพรรณ เดชะศิริประภา (2560) พบว่า ความแตกต่างของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เงินได้สุทธิในการยื่นภาษี จำนวนเงินที่ทำการขอคืนไม่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue)

2.4 ประชากรในเขตพื้นที่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจจากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต โดยภาพรวมต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่าประชากรที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ก็จะได้รับมอบหมายงานและตำแหน่งหน้าที่ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของญัฐวิทย์ เชื้อพรหม และกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ (2556) ความพึงพอใจของประชาชนต่อ

การยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90,91) ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ว่าระดับการศึกษาต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการที่แตกต่างกันและสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพรรณ เดชะศิริประภา (2560) ศึกษาลักษณะส่วนบุคคล กระบวนการขั้นตอน และคุณภาพการบริการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์(e-Revenue) ต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสรรพยากรพื้นที่ 10 ผลการศึกษาพบว่า ความแตกต่างของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เงินได้สุทธิในการยื่นภาษี จำนวนเงินที่ทำการขอคืนไม่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue)

2.5 ประชากรในเขตพื้นที่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ที่มีอาชีพต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจจากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต โดยภาพรวมต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าอาชีพนั้นมีผลโดยตรงต่อพึงพอใจจากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต เนื่องจากทุกอาชีพต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รติพร มีชัย และคณะ (2563) พบว่าระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และลักษณะการทำงาน เป็นลักษณะที่ทำให้ความพึงพอใจต่อการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอมือเมือง จังหวัดอุดรธานี มีความแตกต่างกัน

2.6 ประชากรในเขตพื้นที่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจจากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต โดยภาพรวมไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าระดับของรายได้ นั้นไม่มีผลต่อความพึงพอใจจากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต อันเนื่องมาจากสถานภาพทางการเงินของแต่ละบุคคลนั้น มีความแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรพรรณ เดชะศิริประภา (2560) ศึกษาลักษณะส่วนบุคคล กระบวนการขั้นตอน และคุณภาพการบริการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์(e-Revenue) ต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสรรพยากรพื้นที่ 10 ผลการศึกษาพบว่า ความแตกต่างของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เงินได้สุทธิในการยื่นภาษี จำนวนเงินที่ทำการขอคืนไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิษฐกานต์ บุญฉวย (2563) เมื่อทดสอบสมมติฐานรายประเด็น พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีข้อมูลประชากรศาสตร์ ด้านอายุ และรายได้เฉลี่ยแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในด้านความสะดวกและรวดเร็วแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ศึกษาปัจจัย ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านระบบงาน ด้านการบริการ ด้านความประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลา และด้านประชาสัมพันธ์ มีผลต่อความพึงพอใจจากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของประชากรในเขตพื้นที่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ปัจจัยด้านความสะดวกรวดเร็ว ที่มีผลต่อความพึงพอใจจากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของประชากรในเขตพื้นที่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าประชากรส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านความสะดวกรวดเร็ว ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิษฐกานต์ บุญฉวย (2563) ความพึงพอใจโดยรวมทุกด้าน มีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชากรในจังหวัดฉะเชิงเทราในภาพรวมทั้ง 2 ด้าน พบว่า มีระดับ

ความพึงพอใจมากที่สุดทั้ง 2 ด้าน โดยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านความประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลา และด้านความสะดวกและรวดเร็ว และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รติพร มีชัย และคณะ (2563) ผลการวิจัย พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เรียงลำดับค่าเฉลี่ยคือ 1) ด้านการประหยัด พลังงาน เวลา และค่าใช้จ่าย 2) ด้านคุณภาพของเว็บไซต์ 3) ด้านความสะดวกรวดเร็ว และ 4) ด้านความปลอดภัยและการให้คำปรึกษา

3.2 ปัจจัยด้านระบบงาน ที่มีผลต่อความพึงพอใจจากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของประชากรในเขตพื้นที่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าประชากรส่วนใหญ่ มีความเชื่อมั่นในระบบเว็บไซต์ ของกรมสรรพากรในการเข้าใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับการงานวิจัยของ ณัฐวิทย์ เชื้อพรหม และกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ (2556) การศึกษาครั้งนี้ระดับความพึงพอใจด้านความประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลา ด้านการบริการอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจด้านระบบงาน ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับกลาง และสอดคล้องกับแนวคิดของ สุวิช ธีระโคตร (2554:162) กล่าวไว้ว่า เว็บไซต์เป็นสื่อที่อยู่ในการควบคุมของผู้ใช้โดยสมบูรณ์นั้นหมายความว่าผู้ใช้มีโอกาสที่จะเลือกคลิกและไม่คลิกที่ใดก็ได้ตามความต้องการและสามารถไปยังทุก ๆ แห่งได้อย่างง่ายดายเพียงการใช้เมาส์คลิกตามลิงค์ต่างๆ ดังนั้น การออกแบบเว็บจึงมีความสำคัญที่จะดึงดูดให้ผู้ใช้เข้ามาและทำกิจกรรมร่วมในเว็บไซต์ของเราให้มากที่สุด

3.3 ปัจจัยด้านการบริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจจากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของประชากรในเขตพื้นที่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยมีความเห็นว่าประชากรส่วนใหญ่เข้าใช้บริการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้ง่ายและเป็นที่ยอมรับ ตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องแนวคิดของ ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต (2554) คุณภาพการให้บริการ (service quality) หมายถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ และสอดคล้องกับแนวคิดของ Meesala (2016) สรุปว่า การให้บริการที่มีคุณภาพสูงเป็นกุญแจสู่ความสำเร็จในการให้บริการอุตสาหกรรม ในยุคปัจจุบันของการแข่งขันที่รุนแรงการเฝ้าติดตามและการปรับปรุงคุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการพัฒนาประสิทธิภาพและปริมาณธุรกิจ

3.4 ปัจจัยด้านความประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลา ที่มีผลต่อความพึงพอใจจากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของประชากรในเขตพื้นที่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าส่วนใหญ่ที่ใช้การบริการของกรมสรรพากร เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิษฐกานต์ บุญฉวย (2563) ความพึงพอใจโดยรวมทุกด้าน มีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชากรในจังหวัดฉะเชิงเทราในภาพรวมทั้ง 2 ด้าน พบว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดทั้ง 2 ด้าน โดยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านความประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลา และด้านความสะดวกและรวดเร็ว และสอดคล้องกับแนวคิดของ ไพรพนา ศรีเสน (2554)การให้บริการ หมายถึงพฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ หรือกระการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลหรือองค์กรให้ได้รับความสุข ความสะดวกสบาย และความพึงพอใจ

3.5 ปัจจัยด้านประชาสัมพันธ์ ที่มีผลต่อความพึงพอใจจากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของประชากรในเขตพื้นที่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากรนั้นสำคัญอีกปัจจัยหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับการงานวิจัยของ ณัฐวิทย์ เชื้อ

พรหม และกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ (2556) ซึ่งผลสรุปในการศึกษาครั้งนี้ ทำให้ทราบว่าให้ทราบว่าเป็น เพศ อายุ สถานะ อาชีพ และรายได้ที่ต่างกัน ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ แต่ระดับการศึกษา ระดับความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต และระดับความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่ต่างกัน และระดับความพึงพอใจด้านความประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลา ด้านการบริการอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจด้านระบบงาน ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับกลาง

ข้อเสนอแนะการนำไปใช้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจจากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ดังนั้นประชากร จึงต้องทำตามกฎหมายในเรื่องของการเสียภาษีเงินได้ทุกคน และควรที่จะศึกษาหาความรู้เพิ่มขึ้นเพื่อให้เข้าใจง่ายในการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งจะทำให้เกิดความพึงพอใจจากการใช้บริการที่มากขึ้น

2. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจจากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต ดังนั้น กรมสรรพากรควรที่จะประชาสัมพันธ์ และให้ความรู้ให้กับประชากรทุกระดับชั้น เพื่อให้เข้าใจไปในแนวทางเดียวกัน ซึ่งจะมีผลต่อความพึงพอใจที่ดีขึ้น หลังจากที่ใช้บริการ

3. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจจากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต ดังนั้น กรมสรรพากร ควรที่จะประชาสัมพันธ์ และให้ความรู้ให้กับประชากรทุกอาชีพ ซึ่งทุกอาชีพประชากรก็ต้องเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามที่ประมวลรัษฎากรกำหนด เพื่อให้เข้าใจไปในแนวทางเดียวกัน ซึ่งจะมีผลต่อความพึงพอใจที่ดีขึ้น หลังจากที่ใช้บริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจจากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

1. จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ด้านความประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลา มีผลต่อความพึงพอใจจากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ของประชากรในเขตพื้นที่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ดังนั้น องค์กรควรเพิ่มการบริการแจ้งสถานะการคืนภาษีผ่าน SMS ความสะดวกในการยื่นแบบแสดงรายการ สามารถผ่อนชำระตามมาตรา 64 ได้ 3 งวด และสามารถยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตได้ตลอด 24 ชั่วโมง

2. จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ด้านความสะดวกรวดเร็ว มีผลต่อความพึงพอใจจากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ของประชากรในเขตพื้นที่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ดังนั้น องค์กรควร พัฒนาระบบให้หน้าเชื่อถือ/มีโปรแกรมตรวจสอบความถูกต้อง มีความเชื่อมั่นในบริการว่ามีระบบควบคุมและคุ้มครองความปลอดภัยของข้อมูลผู้เสียภาษี คำแนะนำวิธีการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต บนเครือข่ายของกรมสรรพากร(website) มีการ Update ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ

3. จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าด้านประชาสัมพันธ์ มีผลต่อความพึงพอใจจากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ของประชากรในเขตพื้นที่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ดังนั้น องค์กรควรมีการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้บริการเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ตแก่ผู้เสียภาษี ค่าธรรมเนียมในการชำระภาษีผ่านธนาคารหลังยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตช่วยให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย และการสร้างปลุกจิตสำนึกในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อช่วยลดภาวะโลกร้อน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการดำเนินการวิจัยประเมินผลนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่าน ระบบอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมทุกประเภทภาษี เพื่อจะได้ภาพรวมของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีผ่าน ระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อทราบทัศนคติ ข้อขัดข้อง อุปสรรคในการดำเนินการตามนโยบาย เพื่อนำมาปรับปรุงงานด้านบริการให้ดียิ่งขึ้น
2. ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพประกอบด้วย เช่นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อให้ ผลการวิจัยละเอียดขึ้น เนื่องจากแบบสอบถามไม่สามารถประเมินความคิดเห็นได้ละเอียดลึกซึ้ง
3. กรมสรรพากรควรจัดให้มีการอบรมความรู้การปฏิบัติงานในหน้าที่แก่ผู้รับผิดชอบในหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ และประชาสัมพันธ์เชิญชวนประชาชนผู้สนใจทุกอาชีพร่วมเข้ารับการอบรม

เอกสารอ้างอิง

- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. วิทยุรัฐศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐวิทย์ เชื้อพรหม. กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ.(2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตกรุงเทพมหานคร.การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นิษฐกานต์ บุญฉวย.(2563). ความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชากรในจังหวัดฉะเชิงเทรา .การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พนิดา สุภาพอาภรณ์. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร.การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- พรพรรณ เดชะศิริประภา. (2562). การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล กระบวนการขั้นตอน และคุณภาพบริการในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตสรรพากรพื้นที่ 10.ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ลมัย ศรีวรรณ. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามแบบ ภ.ง.ด. 90และตามแบบ ภ.ง.ด. 91.การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุรีย์ วงศ์วนิช.รัตนชนก พรหมณศิริ. และเพ็ญศรี ภู่อุทัย.(2561). ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก .คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.

