

ประสิทธิภาพระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา กรณีศึกษา
จังหวัดสมุทรปราการ

Efficiency Performance of System to Submit the Personal Income Tax
in Samut Prakan Province

ปรียานุช แก้วศรีทัศน์¹ อรไท ชวีเจริญ²

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง¹ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง²

preeyanuch.ka12@gmail.com¹ chuacharoen.o@gmail.com²

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตและการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยแบบกระดาษผ่านหน่วยรับแบบ ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตและการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยแบบกระดาษผ่านหน่วยรับแบบในเขตจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ T-Test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) แล้วพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ประชาชนผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตและการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยแบบกระดาษผ่านหน่วยรับแบบ ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25 - 34 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 - 35,000 บาท และมีพฤติกรรมการใช้บริการระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ส่วนใหญ่ยื่นแบบฯ ฎ .ง.ด.91, ระบบการยื่นแบบฯที่เคยยื่นส่วนใหญ่เคยยื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ตเท่านั้น , การยื่นแบบฯครั้งล่าสุดส่วนใหญ่ยื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ต , ช่วงเวลาที่ยื่นแบบฯส่วนใหญ่ยื่นแบบฯในกำหนดเวลายื่น(ม.ค. - มี.ค.) , ผลลัพธ์การคำนวณภาษีล่าสุดส่วนใหญ่ มีภาษีชำระไว้เกิน (ได้ภาษีคืน) , การศึกษาวิธีการและขั้นตอนการยื่นแบบฯ ส่วนใหญ่ศึกษาจากเว็บไซต์กรมสรรพากร (www.rd.go.th) และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเขตจังหวัดสมุทรปราการที่มีลักษณะส่วนบุคคลด้าน อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตจังหวัดสมุทรปราการต่างกัน และพฤติกรรมการใช้บริการระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตจังหวัดสมุทรปราการที่มี ระบบการยื่นแบบฯที่เคยยื่น , ระบบการยื่นแบบฯครั้งล่าสุด , ผลลัพธ์การคำนวณภาษีล่าสุด , การศึกษาวิธีการและขั้นตอนการยื่นแบบฯ ที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตจังหวัดสมุทรปราการ ต่างกัน

คำสำคัญ : ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา; ฎ.ง.ด.90

ABSTRACT

The study is intended to study the efficiency performance of system to submit the personal income tax through the Internet and to submit the personal income tax with the ordinary form at revenue department in Samut Prakarn province. The subjects that is used in this research is that the people who submit the personal income tax through the Internet and to submit the personal income tax with the ordinary form by themselves at revenue department in Samut Prakarn province area amount 400 examples using the query as a tool to collect the statistical data used for analyzing the frequency setting the percentage, means and standard statistics include ANOVA (one-way ANOVA) and then found the difference is used to compare by the method of the LSD.

The study found that people who who submit the personal income tax through the Internet and to submit the personal income tax with the ordinary form area Samut Prakan Province result of this study are the most of female, aged between 25-34 years, single, educations of Bachelor's degree, the average income per month 15,000-35,000 baht, most have behavior to paid personal income tax (P.N.D.91), used internet to pay personal income tax more than ordinary form, duration around JAN-MAR, on tax calculations have tax return and almost all study from The Revenue Department website (www.rd.go.th) and the hypothesis testing found people who paid personal income tax in the Samut Prakan Province. factors are the age, relation, education and job are difference make result of the efficiency performance of system to submit the personal income tax in Samut Prakan Province difference and behavior of the efficiency performance of system to submit the personal income tax in Samut Prakan Province are difference make result of behavior difference.

Keywords : Personal Income Tax; P.N.D.90; Revenue Department

บทนำ

รัฐบาลนั้นมีหน้าที่หลายประการทั้งการบริหารประเทศ การทำให้ประชาชนอยู่ดีมีสุข และยังมีหน้าที่ ต่างๆอีกหลายประการ การดำเนินกิจการของรัฐบาลดังกล่าวเห็นได้ชัดจนเห็นว่าจำเป็นต้องมีค่าใช้จ่าย รัฐบาลจึงต้องหารายได้ เพื่อให้พอกับค่าใช้จ่ายนั้น รายได้ของรัฐบาลได้มาจากหลายทาง หนึ่งในนั้น คือ การจัดเก็บ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยกรมสรรพากรมีหน้าที่ในการจัดเก็บ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจากฐานรายได้ตาม ประมวลรัษฎากร เพื่อนำมาใช้พัฒนาประเทศ

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามประมวลรัษฎากรเป็นภาษีทางตรงประเภทหนึ่งที่สำคัญมาก เพราะเป็นแหล่งรายได้สำคัญของรัฐบาล และเป็นเครื่องมือสำคัญของรัฐบาลในการกระจายรายได้ ฉะนั้นบุคคลธรรมดาผู้มีเงินได้ ทุกคนไม่ว่าจะเป็นเงินได้ชนิดใดประเภทใด หากไม่มีกฎหมายยกเว้นให้แล้วก็ต้องเสียภาษี อันได้แก่ บุคคลธรรมดา ผู้ถึงแก่ความตายในระหว่างปีภาษี กองมรดกที่ยังมิได้แบ่ง และห้างหุ้นส่วนสามัญหรือคณะบุคคลที่มีชนิดบุคคล ในอดีตการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดานั้น จะต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ฯ ผ่านหน่วยรับแบบที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา แต่เนื่องจากในช่วงระยะเวลาที่จะต้องยื่นแบบฯ ประชาชนนั้นมีจำนวนมากขึ้นทุกปี การให้บริการของเจ้าหน้าที่อาจไม่พอเพียงต่อจำนวนประชาชนที่มาติดต่อยื่นแบบฯในแต่ละวัน ดังนั้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน กรมสรรพากรจึงได้นำระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตมาใช้เป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการยื่นแบบฯ การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดานั้นจึงสามารถยื่นได้ทั้งสองทางคือ ยื่นแบบฯผ่านหน่วยรับแบบและยื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตและการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยแบบกระดาษผ่านหน่วยรับแบบ ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ

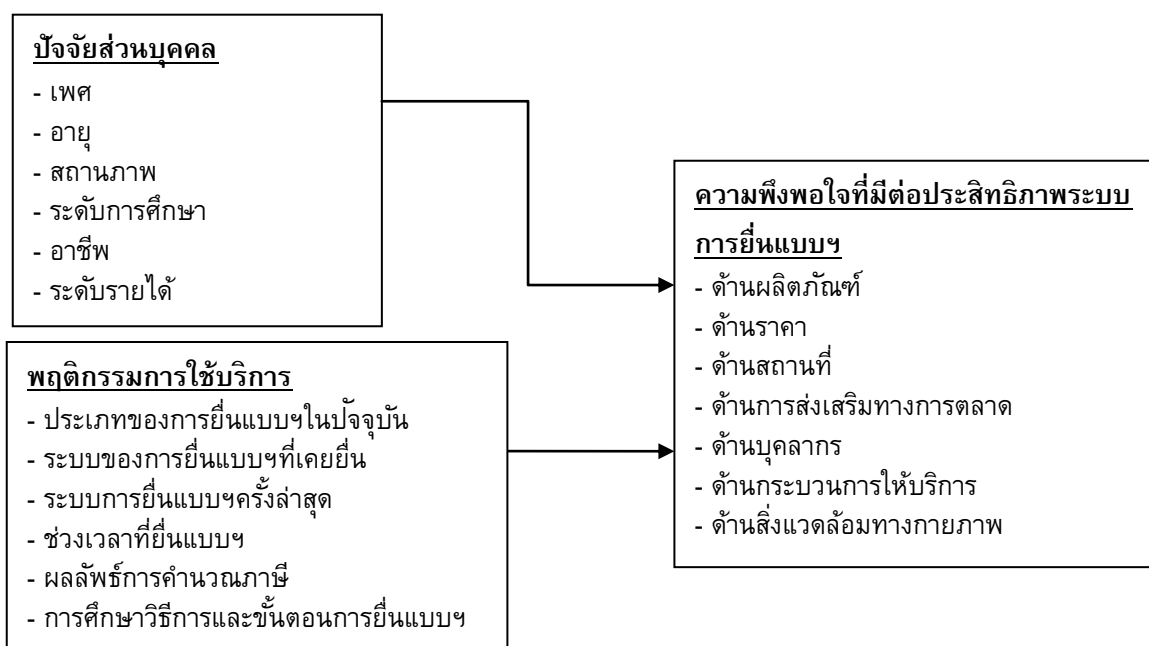
ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้เป็น ศึกษาประสิทธิภาพของระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตและการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยแบบกระดาษผ่านหน่วยรับแบบ ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ เท่านั้น
2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตและการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยแบบกระดาษผ่านหน่วยรับแบบ ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 400 ตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง
3. ในการวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัย และเก็บข้อมูลในช่วงเดือน 4 ระหว่างเดือน มกราคม – เมษายน 2561

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติสำหรับผู้มีความประสงค์ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้อย่างถูกต้อง
2. เพื่อปรับปรุงพัฒนาการบริการระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตและการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยแบบกระดาษผ่านหน่วยรับแบบ ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ
3. เพื่อเป็นข้อมูลที่กรมสรรพากรใช้ในการประชาสัมพันธ์ และรณรงค์ให้ประชาชนยื่นแบบเสียภาษีได้อย่างถูกต้อง

กรอบแนวความคิดการวิจัย



แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ

ประสิทธิภาพขององค์กร คือ การที่องค์กรสามารถดำเนินงานต่างๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กรโดยใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่างๆ รวมถึงกำลังคน อย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเปล่าน้อยที่สุดมีลักษณะของการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดีโดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และกำลังคน องค์กรมีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการผลิตและการบริการได้เป้าหมาย

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547, หน้า 63 - 66) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาดของการบริการประกอบด้วย 7Ps ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด พนักงาน กระบวนการให้บริการ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

นพรัตน์ ภูมิวิศิษฏ์ (2558, หน้า 20-21) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า มีความสัมพันธ์กับคุณค่าของลูกค้า ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร ดังนั้นกิจกรรมในห่วงโซ่คุณค่า จึงมีความสัมพันธ์กันและควรปรับปรุงทุกกิจกรรมให้มีประสิทธิภาพ

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

กตัญญู ธีรวิญญูสมบุรณ์ (2556, หน้า 1,3) การบริการ คือ กิจกรรมการดำเนินการที่เสมือนไร้ตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้เช่น สินค้า ซึ่งมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้บังเกิดความพึงพอใจด้วยฝีมือผู้ให้บริการ ทรัพยากรของธุรกิจที่จับต้องได้ และระบบการบริหารจัดการงานที่มีประสิทธิภาพ ระบบงานบริการ เป็นวิธีการปฏิบัติงานที่วางไว้แต่ละขั้นตอนอย่างมีระเบียบแบบแผนเพื่อให้บริการแก่ลูกค้า ระบบงานที่ดีมีประสิทธิภาพจะทำให้การบริการครบถ้วนทั้งด้านคุณภาพของงานและทันเวลาที่ลูกค้าต้องการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547, หน้า 63 - 66) กล่าวว่า กระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพหรือเครื่องมือทันสมัยในการทำให้เกิดกระบวนการที่สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพได้ กล่าวคือเมื่อมีช่องทางระบบการยื่นแบบขงที่หลากหลายและกระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพจะทำให้ประชาชนที่ได้ภาษีคืน เกิดความพึงพอใจ

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาษีอากร

สุเมธ และคณะ (2559, หน้า 2) กล่าวว่า ภาษีอากร คือ สิ่งที่รัฐบาลบังคับเก็บจากราษฎร เพื่อใช้เป็นประโยชน์ส่วนรวม วัตถุประสงค์ในการเก็บภาษี เพื่อหารายได้ให้พอกับค่าใช้จ่ายของรัฐบาล เพื่อการกระจายรายได้ เพื่อควบคุมการบริโภคของประชาชน ฯลฯ ประเภทภาษี อากร แบ่งเป็นภาษีอากรทางตรง และภาษีทางอ้อม ซึ่งกฎหมายที่ทางรัฐบาลใช้ในการเรียกเก็บภาษี คือ ประมวลรัษฎากร

สุเมธ และคณะ (2559, หน้า 13) ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คือ ภาษีที่จัดเก็บจากบุคคลทั่วไป หรือจากหน่วยภาษีตามที่กฎหมายกำหนดและมีรายได้เกิดขึ้นตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยปกติจัดเก็บเป็นรายปี รายได้ที่เกิดขึ้นในปีใดๆ ผู้มีรายได้มีหน้าที่ต้องนำไปแสดงรายการตนเองตามแบบแสดงรายการภาษีที่กำหนดภายในเดือนมกราคมถึงมีนาคมของปีถัดไป (ภ.ง.ด.90,91)

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อุศณี กอจิตตวนิจ และ มนวิกา ผดุงสิทธิ์ (2553) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร ผลจากการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ปัจจัยคุณภาพของระบบการชำระและขอคืนภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต และลักษณะส่วน

บุคคลที่แตกต่างกัน ทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน พบว่า ระดับการศึกษาปริญญาโท เป็นเพียงลักษณะเดียวที่ทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกัน

ศุขจี มูลทองย้อย (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ผลจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเกี่ยวกับปัจจัยด้านรูปแบบเว็บไซต์มากที่สุด ปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก อันดับแรกคือ เบอร์โทรศัพท์เพื่อติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อสอบถามปัญหาในการใช้บริการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีติดต่อยาก และส่วนใหญ่เห็นด้วยกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตภายใต้นโยบายการมีส่วนร่วมของประชาชนของกรมสรรพากร

วณิชญาณ์ ภาคภูมิ (2557) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการในการรับชำระภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการโดยภาพรวมและทุกตัวอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีความพึงพอใจอันดับที่หนึ่งคือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้เทคโนโลยี และขั้นตอนกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ

ฑาริกา แก้วนันทชัย (2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ ของกรมสรรพากรจากผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพฯ ทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้มากที่สุด คือ ด้านความรู้ของเจ้าหน้าที่ในประมวลรัษฎากรและการพัฒนาตนเอง และปัจจัยที่แตกต่างกัน มีผลกระทบต่อการจัดเก็บรายได้คือ เพศของเจ้าหน้าที่, ความรู้ของเจ้าหน้าที่, ด้านการยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต, ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้เสียภาษี

สร้อยเพชร ลิสนิ (2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 6 ผลจากการทดสอบพบว่า คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรและสภาพแวดล้อม มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 6 ยกเว้นด้านนโยบายการจัดเก็บภาษีอากร, คุณลักษณะของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร และสภาพแวดล้อมมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 6 ยกเว้นด้านวิธีการจัดเก็บภาษีอากร

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตและการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยแบบกระดาษผ่านหน่วยรับแบบ ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ ประชาชนผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตและการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยแบบกระดาษผ่านหน่วยรับแบบในเขตจังหวัดสมุทรปราการ เนื่องจากทราบจำนวนกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตจังหวัดสมุทรปราการ อ้างอิงจากปีภาษี 2559 ผู้วิจัยจึงใช้สูตรคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตร (Yamane, 1932) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95 % ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

ผลการวิจัย

ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 มีอายุระหว่าง 25 - 34 ปี จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.8 สถานภาพโสดจำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 63.8 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 61.8 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนจำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.3 ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 35,000 บาท จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5

ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการ

ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ยื่นแบบฯ ภ .ง.ด.91 จำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 71.3 ระบบการยื่นแบบฯที่เคยยื่นส่วนใหญ่เคยยื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ตเท่านั้น จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3 การยื่นแบบฯครั้งล่าสุดส่วนใหญ่ยื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ต จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 70.5 ช่วงเวลาที่ยื่นแบบฯส่วนใหญ่ ยื่นแบบฯในกำหนดเวลายื่น (ม.ค. – มี.ค.) จำนวน 377 คน คิดเป็นร้อยละ 94.3 ผลลัพธ์การคำนวณภาษีล่าสุดส่วนใหญ่มีภาษีชำระไว้เกิน(ได้ภาษีคืน) จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8 การศึกษาวิธีการและขั้นตอนการยื่นแบบฯ ส่วนใหญ่ศึกษาจากเว็บไซต์กรมสรรพากร www.rd.go.th จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 71.8

ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเกี่ยวกับภาพรวมทุกด้าน

ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพระบบการยื่นแบบฯ	\bar{X}	SD	ระดับความคิดเห็น
1. ค่าเฉลี่ยด้านระบบการยื่นแบบฯ	3.96	0.63	มาก
2. ค่าเฉลี่ยด้านค่าใช้จ่าย	3.90	0.66	มาก
3. ค่าเฉลี่ยช่องทางระบบการยื่นแบบฯ	4.02	0.66	มาก
4. ค่าเฉลี่ยด้านการส่งเสริมการยื่นแบบฯ	3.47	0.87	มาก
5. ค่าเฉลี่ยด้านบุคลากร	3.72	0.80	มาก
6. ค่าเฉลี่ยด้านกระบวนการ	3.78	0.68	มาก
7. ค่าเฉลี่ยด้านลักษณะทางกายภาพ	3.77	0.69	มาก
รวม	3.80	0.71	มาก

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าโดยรวมแล้ว ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ ทั้ง 7 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.80 ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านช่องทางระบบการยื่นแบบฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 รองลงมาคือ ด้านระบบการยื่นแบบฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ด้านค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และด้านการส่งเสริมการยื่นแบบฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 และ ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตจังหวัดสมุทรปราการ ต่างกัน

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตจังหวัดสมุทรปราการต่างกัน

ความพึงพอใจต่อ ประสิทธิภาพระบบการยื่น แบบฯ (สถิติทดสอบ)	ลักษณะส่วนบุคคล					
	เพศ	อายุ	สถานภาพ	ระดับ การศึกษา	อาชีพ	รายได้ เฉลี่ย
	(t-test)	(F-test)	(F-test)	(F-test)	(F-test)	(F-test)
1. ระบบการยื่นแบบฯ	-0.77	2.61*	-0.89	0.16	1.36	0.76
2. ค่าใช้จ่าย	-1.69	1.51	0.09	5.07*	2.34	0.49
3. ช่องทางระบบการยื่นแบบฯ	-2.84	0.77	0.55	3.43*	3.57*	1.91
4. การส่งเสริมการยื่นแบบฯ	-1.32	1.88	-1.39	0.01	1.92	1.68
5. บุคลากร	1.00	2.92*	-2.57*	4.87*	4.15*	1.73
6. กระบวนการ	-1.74	0.96	0.12	1.13	1.37	0.85
7. ลักษณะทางกายภาพ	-0.18	2.40*	-0.52	1.35	2.26	1.82
รวม	-1.08	1.86	-0.66	2.29	2.42	1.32

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตจังหวัดสมุทรปราการต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนลักษณะส่วนบุคคลอื่นๆไม่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้แก่ ประเภทการยื่นแบบฯในปัจจุบัน, ระบบการยื่นแบบฯที่เคยยื่น, ระบบการยื่นแบบฯครั้งล่าสุด, ช่วงเวลาที่ยื่นแบบฯ, ผลลัพธ์การคำนวณภาษี, การศึกษาวิธีการและขั้นตอนการยื่นแบบฯ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตจังหวัดสมุทรปราการ ต่างกัน

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตจังหวัดสมุทรปราการต่างกัน

ความพึงพอใจต่อ ประสิทธิภาพระบบการยื่น แบบฯ (สถิติทดสอบ)	พฤติกรรมการใช้บริการระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา				
	ประเภทการยื่น	ระบบการยื่น	ระบบการยื่น	ช่วงเวลาที่ยื่น	ผลลัพธ์ภาษี
	แบบฯล่าสุด (t-test)	แบบฯที่เคยยื่น (F-test)	แบบฯล่าสุด (t-test)	แบบฯ (t-test)	ล่าสุด (F-test)
1. ระบบการยื่นแบบฯ	1.01	0.18	-0.04	0.56	1.95
2. ค่าใช้จ่าย	0.10	5.40*	2.79*	0.80	0.90
3. ช่องทางระบบการยื่นแบบฯ	-0.03	8.05*	3.19*	1.25	5.17*
4. การส่งเสริมการยื่นแบบฯ	0.32	0.67	-0.27	-1.57	2.79
5. บุคลากร	1.88	13.81*	-4.86*	0.15	0.02
6. กระบวนการ	-0.58	2.69	1.09	0.06	6.84*
7. ลักษณะทางกายภาพ	0.33	3.22*	-1.10	-0.70	2.29
รวม	0.43	5.69	0.11	0.08	2.85

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่าพฤติกรรมการใช้บริการระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตจังหวัดสมุทรปราการที่มี ระบบการยื่นแบบฯที่เคยยื่น, ระบบการยื่นแบบฯครั้งล่าสุด , ผลลัพธ์การคำนวณภาษีย่างล่าสุด ที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตจังหวัดสมุทรปราการ ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพฤติกรรมการใช้บริการอื่นๆไม่ต่างกัน

ตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ศึกษาวิธีการและขั้นตอนการยื่นแบบฯ แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตจังหวัดสมุทรปราการ ต่างกัน

ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพระบบการยื่นแบบฯ (สถิติทดสอบ)	พฤติกรรมการใช้บริการระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา				
	การศึกษาวิธีการและขั้นตอนการยื่นแบบฯ				
	เว็บไซต์กรมสรรพากร (t-test)	เว็บไซต์อื่นๆ (t-test)	เอกสาร (t-test)	เจ้าหน้าที่กรมสรรพากร (t-test)	อื่นๆ (t-test)
1. ระบบการยื่นแบบฯ	-0.71	2.90*	0.45	0.90	1.56
2. ค่าใช้จ่าย	-2.99*	0.84	0.73	0.50	1.23
3. ช่องทางระบบการยื่นแบบฯ	-3.68*	1.07	1.21	1.09	1.00
4. การส่งเสริมการยื่นแบบฯ	-1.23	1.85	0.86	0.80	0.53
5. บุคลากร	1.77	2.65*	-3.09*	-4.61*	1.97
6. กระบวนการ	-2.03*	1.33	0.51	1.17	-0.07
7. ลักษณะทางกายภาพ	0.21	1.89	-2.25*	-0.56	1.76
รวม	-1.24	1.79	-0.23	-0.10	1.14

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่าพฤติกรรมการใช้บริการระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ศึกษาวิธีการและขั้นตอนการยื่นแบบฯ จากเว็บไซต์กรมสรรพากร www.rd.go.th , ศึกษาจากเว็บไซต์อื่นๆ , ศึกษาจากเอกสาร/ประกอบการยื่นแบบฯ และศึกษาจากเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตจังหวัดสมุทรปราการ ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนศึกษาจากที่อื่นๆ ไม่ต่างกัน

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาวิจัย เรื่องประสิทธิภาพระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา กรณีศึกษาจังหวัดสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตและการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยแบบกระดาษผ่านหน่วยรับแบบในเขตจังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25 - 34 ปี สถานภาพโสด คน ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 35,000 บาท
2. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ยื่นแบบฯ ก .ง.ด.91 ระบบการยื่นแบบฯที่เคยยื่นส่วนใหญ่เคยยื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ตเท่านั้น การยื่นแบบฯครั้งล่าสุดส่วนใหญ่ยื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ต ช่วงเวลาที่ยื่นแบบฯส่วนใหญ่ ยื่นแบบฯในกำหนดเวลายื่น (ม.ค. – มี.ค.) ผลลัพธ์การคำนวณภาษีล่าสุดส่วนใหญ่มีภาษีชำระไว้เกิน (ได้ภาษีคืน) การศึกษาวิธีการและขั้นตอนการยื่นแบบฯส่วนใหญ่ศึกษาจากเว็บไซต์กรมสรรพากร (www.rd.go.th)

3. ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ในภาพรวมทั้ง 7 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

4.1 ลักษณะส่วนบุคคลที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตจังหวัดสมุทรปราการต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 พฤติกรรมการใช้บริการระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตจังหวัดสมุทรปราการที่มี ระบบการยื่น แบบฯที่เคยยื่น , ระบบการยื่นแบบฯครั้งล่าสุด , ผลลัพธ์การคำนวณภาษีล่าสุด และ การศึกษาวิธีการและขั้นตอนการยื่นแบบฯ ที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตจังหวัดสมุทรปราการ ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

1. ผลการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่ แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตจังหวัดสมุทรปราการต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของสร้อย เพชร ลิสนิ (2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 6 ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร และสภาพแวดล้อมมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากร และสอดคล้องกับงานวิจัยของอุศณี กอจิตตวนิจ และ มนวิภา ผดุงสิทธิ์ (2553) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการ ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าระดับการศึกษาที่มีความแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

2. ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า

2.1 พฤติกรรมการใช้บริการระบบการยื่นแบบฯ จากประเภทการยื่นแบบฯในปัจจุบัน บัณฑิตนั้น ประชาชนส่วนใหญ่ยื่นแบบฯ ก .ง.ด 91 ผู้วิจัยมีความเห็นว่าสอดคล้องกับจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เป็นเงินเดือนเพียงอย่างเดียว

2.2 พฤติกรรมการใช้บริการระบบการยื่นแบบฯ จากระบบการยื่นแบบฯที่เคยยื่น ส่วนใหญ่ประชาชนที่เคยยื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ตเท่านั้นและเคยยื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ต มีความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายและด้านช่องทางระบบการยื่นแบบฯ สอดคล้อง กับงานวิจัยของทาริกา แก้วนันทชัย (2557) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ ของกรมสรรพากรจากผู้เสียภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า การยื่นแบบฯผ่านทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้สะดวก รวดเร็ว และง่ายต่อการตรวจสอบ มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของกรมสรรพากร , ส่วนประชาชนที่เคยยื่นแบบฯด้วยกระดาษผ่านหน่วยรับแบบเท่านั้น และประชาชนที่เคยยื่นแบบฯด้วย กระดาษ มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพ สอดคล้องกับงานวิจัย

ของวณิชฎาณัฎ ภาคภูมิ (2557) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการในการรับชำระภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองกาญจนบุรี ผลงานวิจัยพบว่าด้านที่มีความพึงพอใจอันดับที่หนึ่งคือ ด้านอาคารสถานที่ อันดับที่สองคือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ อันดับที่สามคือ ด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้เทคโนโลยีตามลำดับ

2.3 พฤติกรรมการใช้บริการระบบการยื่นแบบฯ จากระบบการยื่นแบบฯครั้งล่าสุดประชาชนที่ยื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ตมีความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายและด้านช่องทางระบบการยื่นแบบฯ สอดคล้องกับงานวิจัยของชาริกา แก้วนันทชัย (2557) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ ของกรมสรรพากรจากผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าการยื่นแบบฯผ่านทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้สะดวก รวดเร็ว และง่ายต่อการตรวจสอบ มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของกรมสรรพากร ส่วนประชาชนที่ยื่นแบบฯด้วยกระดาษผ่านหน่วยรับแบบฯมีความพึงพอใจด้านบุคลากร สอดคล้องกับงานวิจัยของวณิชฎาณัฎ ภาคภูมิ (2557) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการในการรับชำระภาษี ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองกาญจนบุรี ผลงานวิจัยพบว่าด้านที่มีความพึงพอใจอันดับสองคือด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

2.4 พฤติกรรมการใช้บริการระบบการยื่นแบบฯ จากช่วงเวลาที่ยื่นแบบฯประชาชน ส่วนใหญ่ยื่นแบบฯในกำหนดเวลายื่น (ม.ค.-มี.ค.) สอดคล้องกับจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่วนใหญ่มีการศึกษาวิธีการและขั้นตอนระบบการยื่นแบบฯแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจากเว็บไซต์กรมสรรพากร ซึ่งเป็นเว็บหลักในการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องภาษีของกรมสรรพากร

2.5 พฤติกรรมการใช้บริการระบบการยื่นแบบฯ จากผลลัพธ์การคำนวณภาษีประชาชนส่วนใหญ่ที่มีภาษีชำระไว้เกินมีความพึงพอใจด้านช่องทางระบบการยื่นแบบฯและด้านกระบวนการ สอดคล้องกับ แนวคิดของชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547, หน้า 63 - 66) กล่าวว่า กระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพหรือเครื่องมือทันสมัยในการทำให้เกิดกระบวนการที่สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพได้ กล่าวคือเมื่อมีช่องทางระบบการยื่นแบบฯที่หลากหลายและกระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพจะทำให้ประชาชนที่ได้ภาษีคืน เกิดความพึงพอใจ

2.6 พฤติกรรมการใช้บริการระบบการยื่นแบบฯ จากการศึกษาวิธีการและขั้นตอนการยื่นแบบฯจากเว็บไซต์กรมสรรพากร สอดคล้องกับงานวิจัยของศุขจี มูลทองย้อย (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบฯแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 ผลงานวิจัยพบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเกี่ยวกับปัจจัยด้านรูปแบบเว็บไซต์มากที่สุด

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ด้านระบบการยื่นแบบฯ กรมสรรพากรต้องประชาสัมพันธ์ สร้างความเชื่อถือในระบบการยื่นแบบฯให้มากกว่านี้ เพื่อให้ประชาชนเกิดความเชื่อถือในการใช้งานระบบการยื่นแบบฯแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
2. ด้านค่าใช้จ่าย กรมสรรพากรต้องมีนโยบาย และมีการประชาสัมพันธ์ เรื่องค่าใช้จ่าย เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนผู้ที่ยื่นแบบฯแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
3. ด้านช่องทางการระบบการยื่นแบบฯ กรมสรรพากรต้องมีการปรับปรุงการยื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ต ให้สามารถยื่นแบบฯเพิ่มเติมได้หลังจากหมดระยะเวลายื่นแบบฯภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (31 มี.ค. ของทุกปี) มีการคำนวณเงินเพิ่มที่ถูกต้องพร้อมชำระภาษี และต้องคำนึงถึงบุคคลที่ไม่สามารถ ยื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ตได้ ซึ่ง

กรมสรรพากรจะต้องมีการพัฒนาระบบด้านการยื่นแบบฯ ต่อไปให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้มากที่สุด

4. ด้านการส่งเสริมการยื่นแบบฯ กรมสรรพากรควรมีการประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ให้เข้าไปศึกษาเนื้อหาได้ง่าย น่าสนใจและประชาชนสามารถเข้าถึงให้ได้มากที่สุด

5. ด้านบุคลากร ปัญหาที่พบส่วนใหญ่คือมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการให้บริการประชาชนในช่วงการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ซึ่งกรมสรรพากรจะต้องประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงช่วงเวลาการยื่นแบบฯ ให้ทั่วถึง มีการจูงใจให้ประชาชนผู้ที่ยื่นแบบฯ ให้เร็วขึ้น

6. ด้านกระบวนการ กรมสรรพากรจะต้องมีการทำสื่อเพื่อนำเสนอการยื่นแบบฯ ที่มีขั้นตอนที่ชัดเจนเข้าใจง่าย เข้าถึงประชาชนให้มากกว่านี้ มีการประชาสัมพันธ์อย่างจริงจัง

7. ด้านลักษณะทางกายภาพ กรมสรรพากรควรมีสิ่งอำนวยความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกในการหักค่าใช้จ่าย ค่าลดหย่อนภาษีให้ประชาชนเห็นเด่นชัดในหน้าการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต ประกอบการยื่นแบบฯ ด้วย

บรรณานุกรม

กตัญญู หิรัญญสมบุรณ์. (2556). *การจัดการการบริการ*. กรุงเทพมหานคร: ก หิรัญญสมบุรณ์.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ฑาริกา แก้วนันทชัย. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ ของกรมสรรพากรจาก*

ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.

กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

นพรัตน์ ภูมิวิบูลิสาร. (2558). *การจัดการการตลาด*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร:

โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วณิชญาณ ภาคภูมิ. (2557). *ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการในการรับชำระภาษีของ*

สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.

กรุงเทพมหานคร: วิทยาลัยทองสุข.

ศุขจี มูลทองย้อย. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา*

ผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2. วิทยานิพนธ์

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สุเมธ ศิริคุณโชติ, กำธร สิริชูติวงศ์, อติศักดิ์ สืบประดิษฐ์ และภิรรัตน์ เจียรนัย. (2559). *ภาษีอากรตาม*

ประมวลรัษฎากร 2559. กรุงเทพมหานคร: หจก.เรือนแก้วการพิมพ์.

สร้อยเพชร ลิสนี. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 6*.

วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

อุศณี กอจิตตวานิจ และ มนวิกา ผดุงสิทธิ์. (2553). *ความพึงพอใจในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้*

บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต.

กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.