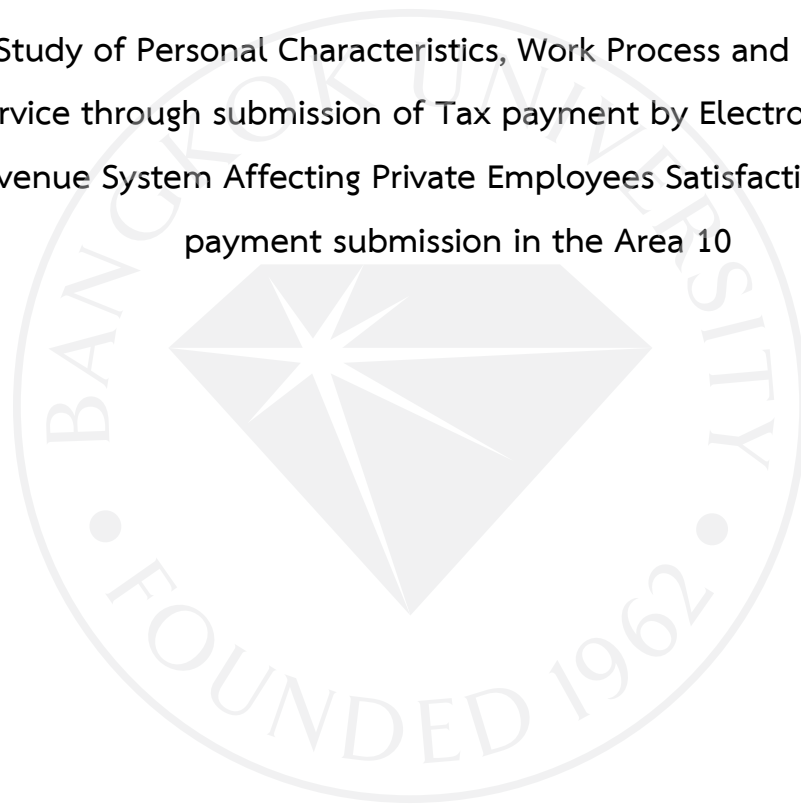


การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล กระบวนการขั้นตอน และคุณภาพบริการในการยื่นแบบ
แสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ส่งผลต่อความพึง
พอใจในการยื่นแบบของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตสรรพากรพื้นที่ 10

A Study of Personal Characteristics, Work Process and Quality of
Service through submission of Tax payment by Electronic Media
Revenue System Affecting Private Employees Satisfaction on Tax
payment submission in the Area 10



การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล กระบวนการขั้นตอน และคุณภาพบริการในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้
บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบของ
พนักงานบริษัทเอกชนในเขตสรรพากรพื้นที่ 10

A Study of Personal Characteristics, Work Process and Quality of Service through
submission of Tax payment by Electronic Media Revenue System Affecting Private
Employees Satisfaction on Tax payment submission in the Area 10



พรพรรณ เดชะศิริประภา

การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2560



© 2562

พรพรรณ เดชะศิริประภา

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล กระบวนการขั้นตอน และคุณภาพบริการในการยื่นแบบแสดง
ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการ
ยื่นแบบของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสรรพากรพื้นที่ 10

ผู้วิจัย พรพรรณ เดชะศิริประภา

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณ)

ผู้เชี่ยวชาญ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์)

(ดร.สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

21 สิงหาคม 2562

พรพรรณ เดชะศิริประภา. ปริญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สิงหาคม 2562, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล กระบวนการขั้นตอน และคุณภาพบริการในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตสรรพากรพื้นที่ 10 (53 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.สุพินันท์ พรหมสุวรรณ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล กระบวนการขั้นตอน และคุณภาพการบริการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสรรพากรพื้นที่ 10 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสรรพากรพื้นที่ 10 จำนวน 400 คน และวิธีการทางสถิติได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ข้อมูลสมมติฐาน ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) และสถิติวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า ความแตกต่างของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เงินได้สุทธิในการยื่นภาษี จำนวนเงินที่ทำการขอคืน ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ในส่วนของกระบวนการขั้นตอนในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพบริการในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ลักษณะส่วนบุคคล, กระบวนการขั้นตอน, คุณภาพบริการ, ความพึงพอใจ

Dachasiripapa, P. M.B.A., August 2019, Graduate School, Bangkok University.
A Study of Personal Characteristics, Work Process and Quality of Service through submission of Tax payment by Electronic Media Revenue System Affecting Private Employees Satisfaction on Tax payment submission in the Area 10 (53 pp.)
Advisor: Assoc. Prof. Suthinan Pomsuwan, Ph.D.

ABSTRACT

The purpose of this research aims to study of personal characteristics, work process and quality of service through submission of tax payment by electronic media revenue system affecting private employees satisfaction on tax payment submission in the Area 10. The questionnaire was employed as the tool for collecting data from 400 employees of a employees In the Revenue Area 10 which were processed by these following statistical methods: percentage, mean, standard deviation and hypotheses data analysis including simple regression analysis and multiple regression analysis.

The results illustrated that difference of personal characteristics in the aspects of gender, age, status, education level, salary, net income and tax refund affecting with satisfaction Submission of Tax Payment by Electronic media Revenue.

Work process in submission of Tax Payment by Electronic media Revenue affecting with satisfaction Submission of Tax Payment by Electronic media Revenue with the statistically signifying level of 0.5

Quality of Service in Submission of Tax Payment by Electronic media Revenue affecting with satisfaction Submission of Tax Payment by Electronic media Revenue. Statistically significant at the 0.05 level.

Keywords: Personal Characteristics, Work Process, Quality of Service, Through Submission

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเฉพาะบุคคลฉบับนี้สามารถประสบความสำเร็จลุล่วงครบถ้วนสมบูรณ์ ซึ่งได้รับความช่วยเหลือจาก รองศาสตราจารย์ ดร.สุพินันท์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาเฉพาะบุคคล ซึ่งท่านได้อบรม ชี้แนะ อธิบายถึงแนวทางข้อคิดเห็นต่างๆ ให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานวิจัย และช่วยตรวจสอบความถูกต้อง ให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นตลอดระยะเวลาการดำเนินงานวิจัย ขอขอบคุณสำหรับความกรุณา ความเอาใจใส่ คำแนะนำ ความช่วยเหลือและการสนับสนุนตลอดการดำเนินงานวิจัย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมาไว้ ณ โอกาสนี้

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ บิดา มารดา และพี่น้อง ซึ่งเปิดโอกาสให้ได้รับการศึกษาเล่าเรียนและคอยให้กำลังใจ คอยให้คำปรึกษา ตลอดจนเพื่อนๆ ทุกคนที่คอยช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และเป็นกำลังใจให้เสมอมา

พรพรรณ เดชะศิริประภา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.3 ขอบเขตการวิจัย	5
1.4 กรอบแนวคิด	6
1.5 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ	7
1.6 นิยามศัพท์	8
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับกรมสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์ (e – Revenue) และข้อมูลเบื้องต้นสรรพากรพื้นที่ 10	10
2.2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล	11
2.3 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการการขึ้นตอน	13
2.4 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการ	15
2.5 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	17
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1 ประเภทและรูปแบบการวิจัย	20
3.2 กลุ่มประชากรตัวอย่าง	23
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บข้อมูล	24
3.4 สมมติฐานการวิจัย	24
3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล	25

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 การรายงานผลการวิจัยด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)	26
4.2 การรายงานผลการวิจัยด้วยเชิงสถิติอนุมาน (Inferential Statistics)	30
บทที่ 5 บทสรุป	
5.1 การอภิปรายผล	35
5.2 ข้อเสนอแนะ	39
บรรณานุกรม	41
ภาคผนวก	43
ประวัติผู้เขียน	53
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1: ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่น(Cronbach’s Alpha Analysis Test)	23
ตารางที่ 4.1: แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	27
ตารางที่ 4.2: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย \bar{X} และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ระดับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอน ในการยื่นแบบแสดงภาษี เงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ส่งผลต่อ ความพึงพอใจในการยื่นแบบฯของพนักงานบริษัทเอกชนใน เขตสรรพากรพื้นที่ 10	28
ตารางที่ 4.3: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย \bar{X} และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ ในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ส่งผลต่อความ พึงพอใจในการยื่นแบบฯ ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสรรพากร พื้นที่ 10	29
ตารางที่ 4.4: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย \bar{X} และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับ ความพึงพอใจการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ของพนักงานบริษัท เอกชน ในเขตสรรพากรพื้นที่ 10	30
ตารางที่ 4.5: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ ในการทดสอบสมมติฐานในการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจ ในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสรรพากรพื้นที่ 10 จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ	31
ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจใน การยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสรรพากรพื้นที่ 10 จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ด้านอายุ สถานะภาพ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เงินได้สุทธิในการยื่นในปีภาษี และจำนวนเงิน ที่ทำการขอคืน ของพนักงาน บริษัทเอกชน ในเขตสรรพากรพื้นที่ 10	32

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงปัจจัยด้านกระบวนการขั้นตอน ในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบของพนักงาน บริษัทเอกชนในเขตสรรพากรพื้นที่ 10 ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis)	33
ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงปัจจัยด้านคุณภาพบริการ ในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบฯ ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตสรรพากรพื้นที่ 10 ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)	33

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิด

หน้า

6



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมสรรพากร เป็นสังกัดหนึ่งภายใต้กระทรวงการคลังซึ่งถือเป็นหน่วยงานหนึ่งของภาครัฐ มีหน้าที่หลักในการสร้างรายได้ให้กับรัฐบาลจากฐานรายได้และฐานการบริโภคภายในประเทศ ตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับรายได้ โดยผ่านรูปแบบของ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีเงินได้ปิโตรเลียม และอากรแสตมป์ เพื่อนำมาเป็นงบประมาณในการใช้บริหารและพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้า รวมไปถึงนำมาเป็นเงินเดือนของข้าราชการ, ทหาร และตำรวจ ผู้ซึ่งให้บริการกับประชาชน โดยในปีงบประมาณ 2559 เป็นปีที่กรมสรรพากรได้สถาปนาครบ 100 ปี ซึ่งเห็นว่าเป็นช่วงเวลาที่เหมาะสมในการปรับวิสัยทัศน์และกำหนดยุทธศาสตร์ขึ้นใหม่ เพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัลและการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น โดยได้วางกรอบการทำงาน (Roadmap) 5 ปี เพื่อวางแนวทางทิศทางการดำเนินงานของกรมฯ อีกทั้งยังกำหนดวิสัยทัศน์ใหม่ “จัดเก็บภาษีทันสมัย ใส่ใจบริการ ยึดมั่นธรรมาภิบาล เพื่อพัฒนา การเศรษฐกิจและสังคม” (กรมสรรพากร, 2559)

เป้าหมายตาม Roadmap 5 ปี คือการพัฒนาให้การบริหารจัดเก็บภาษีและการให้บริการเพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัลเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นตามนโยบายของรัฐบาล เช่น e-Payment, การนำเข้าข้อมูล (e-Filing) การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการอนุมัติ อนุญาต ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งในระยะแรกอาจจะต้องมีการทบทวนในกระบวนการทำงาน เพื่อปรับปรุงให้สอดคล้องกับการใช้งานจริงที่เกิดขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการไม่ว่าจะเป็นประชาชนผู้มีรายได้ ผู้ประกอบการ เกิดความเชื่อมั่นในความถูกต้องของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมไปถึงเสริมสร้างความประทับใจในความสะดวกสบาย ลดระยะเวลาในการดำเนินงานและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากวิธีการทำงานแบบเก่าอีกด้วย (แผนปฏิบัติการกรมสรรพากรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 – 2563, 2559)

สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เป็นอีกหนึ่งบทบัญญัติแห่งประมวลรัษฎากรได้กำหนดให้บุคคลธรรมดาที่มีเงินได้ไม่ว่าประเภทใด ชนิดใด ถ้าไม่มีกฎหมายยกเว้นให้แล้ว จำเป็นต้องถูกจัดเก็บภาษีตามที่กฎหมายกำหนด โดยปกติจัดเก็บเป็นรายปีรายได้ที่ได้รับในปีใด ๆ ผู้มีเงินได้มีหน้าที่ต้องนำไปแสดงรายการด้วยตนเองตามแบบแสดงรายการภาษีที่กำหนด ภายในวันที่ 1 มกราคม ถึงวันที่ 31 มีนาคมของปีถัดจากปีที่มีเงินได้ โดยแต่เดิมกำหนดให้บุคคลธรรมดาที่มีเงินได้สามารถนำแบบแสดงรายการภาษีไปยื่นต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร แต่หลังจากประเทศไทยเริ่มเข้าสู่สังคมเศรษฐกิจดิจิทัลการบริการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) จึงเกิดเป็นทางเลือกใหม่อีกทางหนึ่งที่ไม่ได้บังคับแต่่วิธีการนี้จะช่วยให้ผู้เสียภาษีที่สนใจเลือกใช้บริการเกิดความสะดวกสบายยิ่งขึ้น ในขณะที่การยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและชำระภาษีที่สำนัก

งานสรรพากรพื้นที่สาขายังคงมีอยู่ตามปกติ เนื่องจากผู้มีเงินได้บางกลุ่มยังคงเชื่อมั่นในวิธีการดำเนินธุรกรรมในรูปแบบเดิมและยังมีความกังวลใจในขบวนการขั้นตอนในการทำธุรกรรมการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ในบางขั้นตอนการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาได้ (กรมสรรพากร, 2559) ทั้งนี้งานวิจัยจะดำเนินการวิจัยโดยใช้พนักงานเอกชน ในเขตสรรพากรพื้นที่ 10 เป็นกรณีศึกษาและจะมุ่งเน้นไปในด้านความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ของพนักงานเอกชน ในเขตสรรพากรพื้นที่ 10

ผู้วิจัยได้พิจารณาประเด็นของปัญหาที่ต้องมีการแก้ไขโดยมุ่งเน้นที่พนักงานเอกชน ในประเด็นการศึกษา

1. ปัญหาด้านการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เงินได้สุทธิในการยื่นภาษี จำนวนเงินที่ทำการขอคืน

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีและแนวคิดของ Belch & Belch (2005 อ้างใน อัจฉรานุวิญญวงค์, 2550) ในงานวิจัยการศึกษาตัวแปรด้านประชากรศาสตร์อันได้แก่ อายุ เพศ อาชีพ และรายได้ สามารถนำมาสัมพันธ์กันกับความต้องการในเรื่องพฤติกรรมการตัดสินใจและอัตราการใช้สินค้าของผู้รับบริการบริโภค และยังสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการกำหนดตลาดเป้าหมาย เพื่อให้สินค้าที่ผลิตออกมาเป็นไปตามความต้องการของผู้บริโภคอย่างเป็นเหตุเป็นผลกัน ทั้งนี้มีผล การวิจัยของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2549) กล่าวถึงลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมในการได้รับอิทธิพลว่าเป็นผลมาจากลักษณะส่วนบุคคลของคนทางด้านต่างๆ ได้แก่ อายุวงจรชีวิต อาชีพ เศรษฐกิจ การศึกษา รายได้ และรูปแบบการดำรงชีวิต ซึ่งสามารถนำมาเป็นทฤษฎีในการตรวจสอบ ผงทิพย์ มะม่วงแก้ว (2557) ได้ศึกษาเรื่องคุณสมบัติส่วนบุคคล จิตวิทยาตลาดบริการ และภาพลักษณ์ ที่ส่งผลต่อความคาดหวังในด้านการบริการของร้านอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. ปัญหาด้านกระบวนการขั้นตอน

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีและแนวคิดของ Bloom (1956) ได้กล่าวไว้ว่า ความรู้ หมายถึง ขั้นแรกของพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการจดจำ โดยอาจจะเป็นการนึกได้หรือการมองเห็น ได้ยิน จดจำ ส่วนความเข้าใจ หมายถึง บุคคลสามารถทำบางสิ่งบางอย่างได้มากกว่าข้อมูลที่ได้รับและสามารถเขียนเรียบเรียงใหม่ พร้อมแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม แปลความเปรียบเทียบความเห็นอื่นๆ หรือคาดผลของเหตุการณ์ที่จะเกิดได้ ซึ่งเป็นพฤติกรรมในขั้นที่ต่อจากความรู้ และ แนวคิด ทฤษฎี วงจรคุณภาพ (PDCA) ของ Deming (1986) ที่มีการระบุไว้ว่า การจัดการที่ที่คุณภาพ จะต้องเป็นการจัดการอย่างมีระบบและเป็นแบบแผนในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผลลัพธ์ของผลผลิตและการบริการที่เกิดขึ้นมานั้นมีคุณภาพ โดยจะประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน การปฏิบัติตามแผน การตรวจสอบ และการปรับปรุงแก้ไข ทั้งนี้ยังมีงานวิจัยของ เสน่ห์ สุวีระมา (2556)

ได้กล่าวไว้สนับสนุนถึง ทฤษฎีวงจรคุณภาพ (PDCA) ในแง่ของการปรับปรุงแก้ไขว่า เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นหลังจากที่มีการตรวจสอบแล้วและพบว่าเกิดปัญหา การปรับปรุงจึงเกิดขึ้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาอีกในอนาคต และยังมี ญัฐวุฒิ นิกรพรอุดม (2559) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาวัฒนธรรมการทำงาน รูปแบบการบริหารงาน และกระบวนการทำงาน ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ใน เขตกรุงเทพมหานคร และงานวิจัยของ พิธิวัฒน์ วุฒิสเสน (2559) ได้ศึกษาเรื่องระบบการทำงาน กระบวนการทำงาน และบรรยากาศการทำงาน โดยการติดต่อสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

3. ปัญหาด้านคุณภาพบริการ

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีและแนวคิดของ Schmenner (1995) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น กล่าวคือถ้าการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีค่าน้อยกว่าความคาดหวัง จะส่งผลให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบหรือไม่มีคุณภาพเท่าที่ควรตรงข้ามกัน หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีค่ามากกว่าความคาดหวัง จะส่งผลให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นเป็นบวกหรือมีคุณภาพในบริการนั้น ในประเด็นเดียวกันนี้ Lovelock (1996) ได้ให้ความหมายอย่างกว้างๆ สำหรับคุณภาพการให้บริการ ไว้ว่า ผู้รับบริการจะทำการประเมินถึงคุณภาพของสินค้าและบริการนั้น ๆ ตามศักยภาพในการซื้อหา ก่อนที่เขาจะเลือกบริโภคสินค้าหรือบริการนั้น และมีงานวิจัยของ วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์ (2543) กล่าวถึงแนวคิดในการให้บริการว่า คุณภาพของการให้บริการเป็นสิ่งที่สอดคล้องกันกับความต้องการใช้ของลูกค้าหรือผู้รับบริการ บริการใดๆ ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ ในส่วนของ อธิรติ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา (2544) จากการศึกษาพบว่า หลักเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการนั้น ลูกค้าจะพิจารณาจากความสำคัญ 10 ประการ อันได้แก่ ความไว้วางใจ ความสะดวก สิ่งที่สามารถจับต้องได้ การสื่อสาร การสนองตอบลูกค้า ความน่าเชื่อถือ ความสามารถ ความมั่นคงปลอดภัย ความสุภาพของการให้บริการ และความเป็นมิตร

4. ปัญหาด้านความพึงพอใจ

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีและแนวคิดของ Millet (1954) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในงานบริการหรือความสามารถในการพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่น่าพอใจหรือไม่ จะวัดจากการให้บริการที่มีความเท่าเทียม เสมอภาค รวดเร็วทันต่อเวลา การให้บริการอย่างพอเพียงและมีความต่อเนื่อง รวมไปถึงการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ส่วนแนวคิดของ Wallerstein (1995) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจ ว่าเป็นความรู้สึกที่จะเกิดขึ้นได้ เมื่อผู้รับบริการได้รับความสำเร็จตามความคาดหวังที่มุ่งไว้ โดยความพึงพอใจเป็นกระบวนการทางจิตวิทยา ที่ไม่สามารถมองเห็นได้อย่างชัด

เจนแต่สามารถคาดคะเนได้ว่ามีหรือไม่มีจากการสังเกตพฤติกรรมของคนเท่านั้น ในส่วนของงาน วิจัยพบว่า ฉัตรชัย ดงสุข (2535) กล่าวถึง ความพึงพอใจนั้นหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อปัจจัยต่างๆ โดยความรู้สึกนั้นจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ซึ่งผลการวิจัยของ วิรุฬ พรรณเทวี (2542) ก็ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้คล้ายคลึงกันคือ ความพึงพอใจ เกิดจากความรู้สึกภายใต้จิตใจของมนุษย์ที่เกิดจากความคาดหวังต่อสิ่งนั้นๆ ยิ่งมีความคาดหวังมากแต่สิ่งที่ได้รับกลับมาน่าไม่สมกับที่คาดหวังไว้ ผลของความพึงพอใจที่เกิดขึ้นก็จะอยู่ในเกณฑ์ที่ต่ำ และ กาญจนา อรุณสอนศรี (2546) กล่าวว่าความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรม ไม่สามารถจับต้องได้และไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถทราบได้จากการสังเกต พฤติกรรม สีหน้า กริยาท่าทางของบุคคล

จากประเด็นปัญหาและเหตุผลที่กล่าวถึง ทำให้ผู้ศึกษาได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการที่จะศึกษาในเรื่องของข้อมูลส่วนบุคคล กระบวนการขั้นตอน และคุณภาพบริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) เนื่องจากภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นหน่วยภาษีพื้นฐาน ที่ผู้มีเงินได้ทุกระดับรายได้ จำเป็นต้องปฏิบัติตามที่บทบัญญัติแห่งประมวลรัษฎากรได้กำหนดไว้ โดยเลือกกลุ่มศึกษาคือพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสรรพากรพื้นที่ 10 เนื่องจากในเขตดังกล่าวมีประชากรที่มีรายได้จำนวนมากที่จำเป็นต้องยื่นแสดงรายการรายได้ต่อกรมสรรพากร ทั้งนี้เพื่อนำมาปรับปรุงรูปแบบของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล กระบวนการขั้นตอน และคุณภาพบริการในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบฯ ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสรรพากรพื้นที่ 10 มีการกำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่าง ด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เงินได้สุทธิในการยื่นในปีภาษี จำนวนเงินที่ทำกรขอคืน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสรรพากรพื้นที่ 10

1.2.2 เพื่อศึกษากระบวนการขั้นตอน ในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสรรพากรพื้นที่ 10

1.2.3 เพื่อศึกษาคุณภาพบริการในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสรรพากรพื้นที่ 10

1.3 ขอบเขตงานวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยนี้อธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

1.3.1 ประเภทและรูปแบบงานวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close – ended Questionnaire) ที่ประกอบไปด้วย ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลด้านกระบวนการขั้นตอน และข้อมูลด้านคุณภาพบริการ ในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสรรพากรพื้นที่ 10 เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และผู้วิจัยจะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสรรพากรพื้นที่ 10 จำนวน 400 คน โดยจะสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญด้วยวิธีการแจกแบบสอบถาม ซึ่งมีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างดังนี้

วันที่ 15 ธันวาคม 2561 ถึงวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2562 จำนวน 400 คน

1.3.3 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะดังนี้

1.3.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

1.3.3.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เงินได้สุทธิในการยื่นในปีภาษี จำนวนเงินที่ทำการขอคืน

1.3.3.1.2 ข้อมูลด้านกระบวนการขั้นตอน ในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue)

1.3.3.1.3 ข้อมูลด้านคุณภาพบริการ ขั้นตอน ในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue)

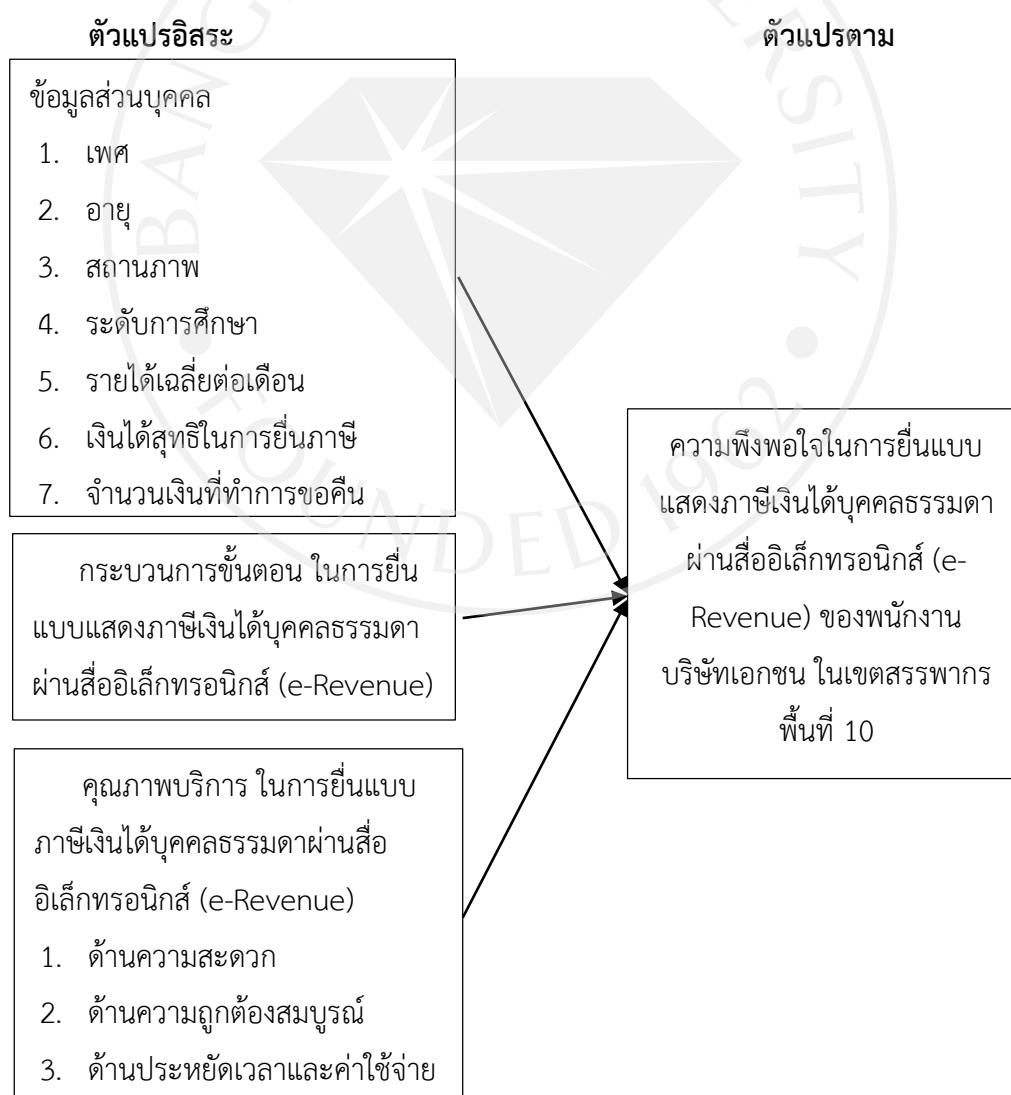
1.3.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ระดับความพึงพอใจขั้นตอน ในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue)

1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 3 กลุ่มคือ ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลด้านกระบวนการขั้นตอน และข้อมูลด้านคุณภาพบริการ ในการบริการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) และตัวแปรตาม 1 กลุ่ม คือ ระดับความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสรรพากรพื้นที่ 10

ทั้งนี้ จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดี่ยว (Univariate Analysis) ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามเป็นรายตัวแปร โดยสามารถอธิบายตามกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิด



จากกรอบแนวคิดการวิจัยสามารถอธิบายได้ว่า ตัวแปรด้านข้อมูลส่วนบุคคล ตัวแปรด้านกระบวนการขั้นตอน และตัวแปรด้านคุณภาพบริการ ในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบของพนักงานเอกชน ในเขตสรรพากรพื้นที่ 10 โดยเป็นการวิจัยเพื่อให้ทราบว่าข้อมูลด้านข้อมูลส่วนบุคคล ด้านกระบวนการขั้นตอน และด้านคุณภาพบริการ ในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบของพนักงานเอกชน ในเขตสรรพากรพื้นที่ 10 หรือไม่

1.5 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

1.5.1 สมมติฐานการวิจัย การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล กระบวนการขั้นตอน และคุณภาพบริการ ในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสรรพากรพื้นที่ 10 มีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

1.5.1.1 สมมติฐานข้อที่ 1 คือ ความแตกต่างของข้อมูลส่วนบุคคล ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสรรพากรพื้นที่ 10

สมมติฐานข้อ 1.1 เพศชายและเพศหญิง ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสรรพากรพื้นที่ 10 แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อ 1.2 อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เงินได้สุทธิในการยื่นในปีภาษี และจำนวนเงินที่ทำการขอคืน ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสรรพากรพื้นที่ 10 แตกต่างกัน

1.5.1.2 สมมติฐานข้อที่ 2 คือ อิทธิพลของกระบวนการขั้นตอน ในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสรรพากรพื้นที่ 10

1.5.1.3 สมมติฐานข้อที่ 3 คือ อิทธิพลของคุณภาพของบริการ ในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบของพนักงานบริษัทเอกชนพนักงานเอกชนในเขตสรรพากรพื้นที่ 10

การทดสอบสมมติฐานทั้งสามข้อ จะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.5.2 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

1.5.2.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.5.2.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

1.5.2.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe)

1.5.2.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis)

1.5.2.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.6 นิยามคำศัพท์

นิยามคำศัพท์สำหรับงานวิจัยมีดังนี้

1.6.1 ข้อมูลส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เงินได้สุทธิในการยื่นในปีภาษี จำนวนเงินที่ทำการขอคืน

1.6.2 กระบวนการขั้นตอน หมายถึง แนวทางการดำเนินงานอย่างมีขั้นตอน ซึ่งวางไว้เป็นลำดับตั้งแต่ การวางแผน การปฏิบัติตามแผน การตรวจสอบ ไปจนถึงการปรับปรุงการดำเนินการ คือมีขั้นตอนการวางแผน มีการวิเคราะห์ข้อมูล และรับรู้สภาพปัจจุบันจากการวิเคราะห์ เพื่อลงมือปรับปรุงตามทางเลือกที่ได้กำหนดไว้ จากนั้นก็ตรวจสอบ และประเมินผลที่ได้รับ สุดท้ายคือนำกระบวนการที่ปฏิบัติตามหาวิธีการที่จะปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

1.6.3 คุณภาพบริการ หมายถึง การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งชั้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูด ปากต่อปาก จากการโฆษณา ของธุรกิจให้บริการ

1.6.4 พนักงาน หมายถึง พนักงานเอกชนบริษัท ในเขตสรรพยากรพื้นที่ 10

1.6.5 บริษัทเอกชน หมายถึง บริษัทที่ตั้งขึ้นตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ซึ่งได้บัญญัติไว้ใน มาตรา 1095 “อันว่าบริษัทจำกัดคือบริษัทประเภทซึ่งจัดตั้งขึ้นด้วยการแบ่งทุนเป็นหุ้นมี

มูลค่าเท่าๆ กันโดยมีผู้ถือหุ้นไม่ถึงหนึ่งร้อยคนรวมทั้งนิติบุคคล(ถ้ามี)ผู้ถือหุ้นดังกล่าวต่างรับผิดชอบจำกัดเองไม่เกินจำนวนเงินที่ตนยังส่งให้ไม่ครบมูลค่าของหุ้นที่ตนถือ

1.6.6 ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากบุคคลทั่วไป หรือจากหน่วยภาษีที่มีลักษณะพิเศษ ตามที่กฎหมายกำหนด และมีรายได้เกิดขึ้น ตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยปกติจัดเก็บเป็นรายปี รายได้ที่เกิดขึ้นในปีใดๆ ผู้มีรายได้มีหน้าที่ต้องนำไปแสดงรายการตนเอง ตามแบบแสดงรายการภาษีที่กำหนด ภายในเดือนมกราคม ถึง มีนาคมของปีถัดไป สำหรับผู้มีเงินได้ในบางกรณี กฎหมายยังกำหนดให้ยื่นแบบฯ เสียภาษีตอนครึ่งปี สำหรับรายได้ที่เกิดขึ้นจริงในช่วงครึ่งปีแรก เพื่อเป็นการบรรเทาภาระภาษีที่ต้องชำระและเงินได้บางกรณี กฎหมายกำหนดให้ผู้จ่ายทำหน้าที่หักภาษี ณ ที่จ่ายจากเงินได้ที่จ่ายบางส่วน เพื่อให้มีการทยอยชำระภาษีขณะที่มีเงินได้เกิด ขึ้นอีกด้วย

1.6.7 บริการยื่นแบบทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และชำระภาษีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ เรียกว่าเป็นการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์อย่างครบวงจร โดยเริ่มตั้งแต่การกรอกรายการข้อมูล การคำนวณภาษี การประมวลผลเบื้องต้น และการชำระภาษี

1.6.8 ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด เป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับสำหรับงานวิจัยนี้อธิบายได้ดังนี้

1.7.1 ผลการวิจัยนี้คาดว่า กรมสรรพากรจะสามารถนำไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์พัฒนาระบบการบริการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ได้

1.7.2 ผลการวิจัยนี้คาดว่า กรมสรรพากรจะนำไปแก้ไขและปรับปรุงระบบการบริการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ได้

1.7.3 ผลการวิจัยนี้คาดว่า กรมสรรพากรจะนำไปเป็นแนวทางจัดการส่งเสริมให้ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหันมายื่นแบบผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) แทนการไปยื่นแบบทางสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาหรือทางที่ทำการไปรษณีย์

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

งานวิจัยเรื่องการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล กระบวนการขั้นตอน และคุณภาพบริการ ในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสรรพากรพื้นที่ 10 สามารถอธิบายได้ตามรายการดังนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับกรมสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์ (e – Revenue) และข้อมูลเบื้องต้นสรรพากรพื้นที่10

2.2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล

2.3 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการการขั้นตอน

2.4 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการ

2.5 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับกรมสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์ (e – Revenue)

จากแนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ทำให้หน่วยงานภาครัฐมีการพัฒนาปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องยุคศาสตร์และนโยบายแผนแม่บทด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย รวมไปถึงการแลกเปลี่ยนข้อเสนอแนะความคิดเห็นต่างๆ เพื่อหาแนวทางการปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการในการดำเนินงานพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ให้เกิดความสมบูรณ์และประสบความสำเร็จร่วมกัน เพื่อให้เกิดการเพิ่มความโปร่งใสในกระบวนการขั้นตอนการทำงานของระบบราชการไทยและเพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับประชาชนในการเข้ารับบริการที่รวดเร็วและปลอดภัยในยุคโลกาภิวัตน์

ความทันสมัยในด้านเทคโนโลยีของเครื่องมือเครื่องใช้และข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นนี้ เป็นปัจจัยสำคัญในการทำให้หน่วยงานต่างๆ เกิดความเจริญก้าวหน้าและทัดเทียมกับสังคมปัจจุบันและยังสามารถทำให้หน่วยงานก้าวไปได้ทันต่อสภาวะที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เทคโนโลยีสารสนเทศและอินเทอร์เน็ตในปัจจุบันจึงมีบทบาทที่สำคัญในการดำเนินการของหน่วยงานระบบอินเทอร์เน็ตที่ถูกใช้เป็นเพียงเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารและเผยแพร่ข้อมูลได้ขยายรูปแบบไปถึงการให้บริการทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ โดยใช้สัญลักษณ์ e- นำหน้าชื่อสินค้าและบริการ ซึ่งกรมสรรพากรในฐานะหน่วยงานภาครัฐหน่วยงานหนึ่ง มุ่งที่จะเป็นพลังขับเคลื่อนที่สำคัญทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่ e-Government ในประเทศไทย กรมสรรพากรจึงได้ปรับยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับนโยบายดังกล่าว จึงเป็นที่มาของการเป็น e-Revenue

กรมสรรพากรได้มีการปรับเปลี่ยนงานบริการเพื่อรองรับความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี โดยริเริ่มให้มีการยื่นแบบและชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตอย่างกว้างขวาง พร้อมทั้งใช้เทคโนโลยีเพื่อเป็นเครื่องมือติดต่อสื่อสารกับผู้เสียภาษีโดยตรงอย่างไร้ขีดจำกัด โดยสามารถให้บริการยื่นแบบแสดงรายการทางอินเทอร์เน็ตและรับชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ทุกประเภทภาษี เป็นการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานจากการใช้เครื่องมือกำลังคนมาเป็นการทำงานบนระบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งส่งผลให้เกิดความสะดวกและประหยัดด้วยวิธีการดังนี้

1. พัฒนาระบบงานและระบบข้อมูลข่าวสารบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มีแหล่งข้อมูลที่ผู้ใช้สามารถสืบค้นได้อย่างสะดวกและเป็นปัจจุบัน
2. มุ่งเน้นการใช้ระบบงานแบบออนไลน์ (on-line) ทั้งทางด้านการบริหารงานและการให้บริการแก่ผู้เสียภาษี โดยขยายการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมทุกประเภทภาษี ทำให้ผู้เสียภาษีสามารถยื่นแบบพร้อมชำระภาษีจากที่ใดก็ได้ ทั้งในและนอกประเทศ เป็นการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว เป็น e-Service มากขึ้น รวมทั้งการ Download แบบแสดงรายการภาษีหลัก 17 ประเภทแบบ ได้จากเว็บไซต์ของกรมสรรพากร
3. พัฒนาระบบงานที่ให้บริการรับคำร้องหรือคำขอจดทะเบียนทางอินเทอร์เน็ต
4. จัดทำฐานข้อมูลรวมไว้ที่เดียวและเชื่อมโยงเครือข่ายกับหน่วยงานภายนอกเพื่อใช้ฐานข้อมูลร่วมกัน ทำให้การบริการจัดการภายในกรมสรรพากรปรับเปลี่ยนไปสู่ความมีประสิทธิภาพและโปร่งใสขึ้น

ทั้งนี้สำหรับสรรพากรพื้นที่ 10 เป็นหนึ่งในสำนักงานของกรมสรรพากร ที่ถูกจัดแบ่งเขตพื้นที่ไว้ เพื่อการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรในประเทศไทยให้เป็นไปตามนโยบายของกรมและสำนักงานสรรพากรภาค กำกับดูแลผู้เสียภาษีเป็นรายผู้ประกอบการ ตรวจสอบปฏิบัติการ และตรวจสอบภาษีอากรสำหรับรายที่อยู่ในความรับผิดชอบ ซึ่งสรรพากรพื้นที่ 10 ตั้งอยู่ที่ 48/12 อาคารปรีชาคอมเพล็กซ์ ถนนรัชดาภิเษก แขวงสามเสนนอก เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ รหัสไปรษณีย์ 10310 มีหน้าที่ดูแลและให้บริการในเขตพื้นที่แขวงสามเสนนอก,แขวงห้วยขวาง และแขวงบางกะปิ

2.2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล

Belch & Belch (2005 อ้างใน อัจฉรา นพวิญญูวงศ์, 2550) ในงานวิจัยฉบับนี้ได้ทำการศึกษาตัวแปร ด้านประชากรศาสตร์ อันได้แก่ อายุ อาชีพ และรายได้ โดยนำรายละเอียดดังกล่าวมาทำการเชื่อมโยงกับความต้องการตัดสินใจซื้อ อัตราการใช้สินค้าของผู้บริโภค ซึ่งสามารถทำให้เกิดประสิทธิผลในการกำหนดตลาดเป้าหมายของสาเหตุการตัดสินใจซื้อที่มีแนวโน้มสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด และเป็นเหตุเป็นผลกัน โดยสามารถแจกแจงรายละเอียดได้ดังนี้

1) อายุ (Age) กลุ่มบุคคลที่มีอายุแตกต่างกันออกไปจะมีความต้องการในตัวสินค้าและบริการที่ต่างกัน เช่นกลุ่มเด็กจะชื่นชอบที่จะซื้อของเล่นหรือขนมขบเคี้ยว แต่ในส่วนกลุ่มของผู้สูงอายุ จะมีความสนใจในสินค้าที่เกี่ยวข้องกับการรักษาสุขภาพ

2) เพศ (Sex) เป็นเรื่องที่มีความสำคัญมากในเรื่องของพฤติกรรมในการบริโภค เพราะเพศที่ต่างกันมักจะมีมุมมองการรับรู้และการตัดสินใจที่แตกต่างกันออกไป ส่วนมากมาจากสาเหตุในด้าน การเลี้ยงดู การปลูกฝังนิสัยจากวัยเด็ก และภูมิหลังของการเป็นอยู่

3) สถานภาพการสมรส (Status) อดีตจนถึงปัจจุบัน สถานภาพโสด สมรส หย่าร้าง หรือ หม้าย มีความสำคัญในการใช้เป็นข้อมูลทางการตลาดมาโดยตลอด โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยผู้บริโภค เนื่องจากข้อมูลดังกล่าวทำให้ทราบถึงความต้องการในการบริโภคในตัวผลิตภัณฑ์รวมถึง พฤติกรรมในการซื้อสินค้าหรือบริการต่างๆ

4) การศึกษา (Education) ระดับการศึกษา สามารถบ่งบอกถึงแนวโน้มในการเลือกบริโภค ผลิตภัณฑ์ต่างๆได้ เช่น ในผู้ที่มีระดับการศึกษาที่สูงจะมีหน้าที่การทำงานที่สามารถหารายได้สูงส่งผลให้บุคคลในกลุ่มนี้จะเลือกบริโภคผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพดีมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ

5) อาชีพ (Occupation) อาชีพของแต่ละบุคคลจะนำไปสู่ความจำเป็นและความต้องการ สินค้าและบริการที่แตกต่างกัน นักการตลาดจึงจำเป็นต้องศึกษาว่า สินค้าและบริการของบริษัทเป็นที่ ต้องการของกลุ่มอาชีพใดบ้าง เพื่อที่จะจัดเตรียมสินค้าให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเหล่านี้ ได้อย่างเหมาะสม

6) รายได้ (Income) หรือสถานภาพทางเศรษฐกิจ (Economic Circumstances) ประเภทของรายได้ที่จะกระทบต่อสภาพการตัดสินใจที่จะบริโภคสินค้าหรือการบริการ ประกอบด้วย รายได้จากการทำงาน ซึ่งอำนาจดังกล่าวเกี่ยวข้องกับการใช้จ่ายเงิน นักการตลาดจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อแนวโน้มของรายได้ส่วนบุคคล เนื่องจากรายได้เป็นตัวแปรที่สำคัญที่มีอำนาจต่อการใช้จ่าย

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2549) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล หรือลักษณะด้าน ประชากรศาสตร์ที่ประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาด ครอบครัว สถานภาพครอบครัว รายได้อาชีพ โดยกล่าวว่า ข้อมูลเหล่านี้สามารถนำมาเป็นหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการแบ่งส่วนทางการตลาด เนื่องจาก ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ สามารถนำมาเป็นเครื่องมือทางสถิติที่ใช้ในการวัดและกำหนดตลาด เป้าหมายของกลุ่มผู้ประกอบการต่างๆได้ ส่วนในเรื่องของลักษณะด้านจิตวิทยา สังคม และวัฒนธรรม นั้น สามารถอธิบายให้เห็นถึงความคิด ความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายเท่านั้น นอกจากนั้นแล้วข้อมูลด้าน ประชากรศาสตร์ยังสามารถทำให้เข้าถึงข้อมูลที่จะนำไปกำหนดกลุ่มตลาดเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรอื่น ๆ โดยเฉพาะตัวแปรประชากรศาสตร์ในด้านของอายุ (Age) เนื่องจาก ส่วนมากในแต่ละผลิตภัณฑ์จะถูกกำหนดตลาดเป้าหมายด้วยการใช้เกณฑ์ของอายุเป็นหลัก จึงกล่าว

ได้ว่า ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์เป็นข้อมูลพื้นฐานที่ผู้ประกอบการนำมาใช้ประโยชน์ในการบริหารงานด้านการตลาด ในการนำมากำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดให้สินค้าหรือบริการที่ออกมานั้นเกิดประสิทธิผลที่ดีตรงตามความต้องการของกลุ่มผู้บริโภค

พนทิพย์ มะม่วงแก้ว (2557) ได้ศึกษาเรื่องข้อมูลส่วนบุคคล จิตวิทยาตลาดบริการ และภาพลักษณ์ ที่ส่งผลต่อความคาดหวังในด้านการบริการของร้านอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผลการศึกษาในแง่คุณสมบัติส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อความคาดหวังในด้านการบริการของร้านอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณสมบัติส่วนบุคคล เมื่อจำแนกตามปัจจัยทางด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ลักษณะที่พักอาศัย ไม่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังที่มีต่อการบริการของร้านอาหาร เนื่องจากลูกค้าทุกคนที่เข้ามาใช้บริการของร้านอาหาร ต่างก็มีความคิดเห็น มีความต้องการ และมีความคาดหวังที่มีต่อการบริการของร้านอาหารที่เหมือนกัน โดยเฉพาะปัจจัยทางการบริการ

2.3 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการขั้นตอน

Bloom (1956) ได้ให้คำนิยามว่า ความรู้ (Knowledge) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการระลึกถึงในหัวข้อเฉพาะเจาะจงในกระบวนการขั้นตอนหรือสถานการณ์ต่างๆ โดยเน้นการจดจำและการเกิดความรู้ซึ่งไม่ว่าจะอยู่ในระดับใดย่อมมีความสัมพันธ์กันกับความรู้ลึก ส่งผลทำให้เกิดการเชื่อมโยงกับสภาพจิตใจของแต่ละบุคคล โดยปัจจัยที่ทำให้ส่งผลนี้คือสภาพแวดล้อมประสบการณ์ที่สะสมจึงทำให้แสดงออกต่อการกระทำของบุคคล ทั้งนี้นอกจากความรู้แล้ว Bloom ยังกล่าวถึง ความเข้าใจ (Comprehension or Understand) ที่หมายถึงบุคคลสามารถทำบางสิ่งบางอย่างได้มากกว่าข้อมูลที่ได้รับ สามารถเขียนเรียบเรียงใหม่ พร้อมแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม แปลความ เปรียบเทียบความเห็นอื่นๆ หรือคาดผลของเหตุการณ์ที่จะเกิดได้เป็นพฤติกรรมในขั้นที่ต่อจากความรู้เป็นขั้นตอนที่สมองและความสามารถของทักษะได้เข้ามาเกี่ยวข้องด้วยจะส่งผลต่อการสื่อสารตีความ แปลความ ขยายความของเหตุเหล่านั้น ที่สัมพันธ์กันอีกระดับหนึ่งโดยความรู้ต้องเกิดจากข้อมูลหรือประสบการณ์ที่เพียงพอ ดังนั้นความรู้สามารถ กล่าวได้ว่าเป็นการวัดความรู้และความเข้าใจไปด้วยกัน

Deming (1950) ได้ให้ความสำคัญถึงองค์ประกอบ 4 ฝ่าย ในการที่จะดำเนินธุรกิจให้เกิดผลลัพธ์ที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ได้แก่

1. ฝ่ายวางแผน (Plan) คือ ขั้นตอนเริ่มแรกหรือขั้นตอนเริ่มต้นที่มีการกำหนดเป้าหมายวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน เพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมาย ดังนั้นการวางแผนจึงจำเป็นที่จะต้องทำความเข้าใจในรายละเอียดของเป้าหมายเพื่อให้เกิดความชัดเจนเสียก่อน อีกทั้งเป้าหมายที่กำหนดขึ้นมาจะต้องสอดคล้องกันกับนโยบายวิสัยทัศน์ขององค์กร เพื่อให้ผลลัพธ์ของการพัฒนาที่เกิดขึ้นเป็นไปตามแนวทางทิศทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร

2. ปฏิบัติ (Do) คือ การศึกษาถึงข้อมูลและเงื่อนไขที่มีการวางแผนไว้ให้ครบถ้วนแล้วจึงลงมือปฏิบัติตามแผนการที่กำหนดไว้ ในกรณีที่ลักษณะงานเป็นงานประจำที่ปฏิบัติอยู่ก่อนแล้ว อาจจะใช้วิธีการศึกษาด้วยตนเอง แต่ถ้าหากลักษณะของงานมีขนาดใหญ่หรือจำเป็นต้องใช้จำนวนบุคลากรมาก อาจจะทำให้มีการอบรมถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานเสียก่อน เพื่อให้บุคลากรเกิดความรู้และความเข้าใจในแผนงานที่จะปฏิบัติ ทั้งนี้การปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีการบันทึกข้อมูลในขั้นตอนที่เกี่ยวข้องไว้ด้วย เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการดำเนินงาน

3. ตรวจสอบ (Check) คือ ขั้นตอนหลังจากมีการปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว จำเป็นจะต้องนำผลงานที่เกิดขึ้น มาตรวจสอบเพื่อทำการประเมินผลลัพธ์ที่ได้ว่าเป็นไปตามแผนงานที่มีการกำหนดไว้หรือไม่ มีปัญหาเกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติงานหรือไม่ ขั้นตอนนั้นมีความสำคัญเป็นอย่างมากเนื่องจากในการดำเนินงานใดๆ ก็ตาม มักจะเกิดปัญหาแทรกซ้อนตลอดเวลาที่ทำให้การดำเนินงานไม่ปฏิบัติตามแผนงานอยู่เสมอ ซึ่งอาจเป็นอุปสรรคต่อผลลัพธ์ในการทำงาน ดังนั้นการตรวจสอบต้องควบคู่ไปกับการปฏิบัติงาน เพื่อนำผลของการตรวจสอบไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาในครั้งต่อไป

4. ปรับปรุงแก้ไข (Act) คือ กระบวนการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นหลังจากตรวจสอบแล้ว การปรับปรุงอาจมีลักษณะของการแก้ไขแบบเร่งด่วน หรือ ใช้เวลาค้นหาข้อมูลของปัญหาที่แท้จริงก่อนแล้วจึงดำเนินการปรับปรุง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเดิมเกิดขึ้นอีก การปรับปรุงดังกล่าวอาจทำให้วิธีการดำเนินงานเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ของงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เสน่ห์ สุวีริศรามา (2556) ได้ให้คำนิยามเกี่ยวกับการปรับปรุงแก้ไขว่า เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นหลังจาก ผู้ปฏิบัติงานทำการตรวจสอบผลลัพธ์ของงานแล้วพบเจอข้อบกพร่อง แล้วจึงนำผลลัพธ์ดังกล่าวมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดข้อบกพร่องเกิดขึ้นมาได้อีก ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ ทฤษฎีของ Deming (1950) ที่กล่าวไว้ว่า การดำเนินการปรับปรุง เกิดขึ้นมาเพื่อที่จะป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเดิมเกิดขึ้นอีก จนเกิดผลลัพธ์ของงานที่มีประสิทธิภาพอย่างสูงสุด

ณัฐวุฒิ นิกพรอุดม (2559) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาวัฒนธรรมการทำงาน รูปแบบการบริหารงาน และกระบวนการทำงาน ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ใน 16 เขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษา คือ (1) เพื่อศึกษาการศึกษาวัฒนธรรมการทำงาน ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ (2) เพื่อศึกษาการศึกษารูปแบบการบริหารงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ และ (3) เพื่อศึกษาการศึกษากระบวนการทำงาน ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยเพื่อนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้ค่าสถิติ ร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษา พบว่า การศึกษาวัฒนธรรมการทำงานในด้านการใช้อำนาจของผู้บริหารและด้านการหลีกเลี่ยงความไม่

แน่นอน มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร การศึกษารูปแบบการบริหารงานในด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านประเมินประสิทธิภาพ และด้านความสัมพันธ์ มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพ มหานคร และการศึกษากระบวนการทำงานในด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุง มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พิริวัฒน์ วุฒิสเสน (2559) ได้ศึกษาเรื่องระบบการทำงาน กระบวนการทำงาน และบรรยากาศการทำงาน โดยการติดต่อสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทำการศึกษาระบบการทำงาน กระบวนการทำงาน และบรรยากาศการทำงานของการติดต่อสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระบบปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร จำนวน 308 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนา ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์ ความถดถอยแบบง่ายผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-25 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท มีอายุการทำงานในองค์กร 1-5 ปี มีขนาดขององค์กรขนาดเล็ก และใช้ E-mail เป็น ระบบสื่อสารผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านระบบการทำงานมีอิทธิพลร้อยละ 35.5 ด้าน กระบวนการทำงานมีอิทธิพลร้อยละ 36.7 และด้านบรรยากาศการทำงานมีอิทธิพลร้อยละ 57.9 ที่ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร

2.4 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการ

Schmenner (1995) ได้อธิบายถึงคุณภาพของการให้บริการไว้ว่า เป็นคุณภาพที่เกิดจากการรับรู้จากประสบการณ์จริงที่กลับด้วยความคาดหวังที่จะได้รับจากสินค้าหรือบริการนั้นๆ เมื่อผู้รับบริการมีการรับรู้ต่ำกว่าความคาดหวังที่ตั้งไว้ จะส่งผลให้มุมมองของผู้รับบริการนั้นตดลบ หรือมองว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้าม เมื่อผู้รับบริการมีการรับรู้มากกว่าความคาดหวังที่ตั้งไว้ จะส่งผลให้มุมมองของผู้รับบริการนั้นเป็นบวก ซึ่งในประเด็นเดียวกัน Lovelock (ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการอย่างกว้างๆว่า เป็นเรื่องที่เกี่ (1996) ยวข้องกับสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าสามารถจับต้องได้ตามสถานะศักยภาพที่ตนเองมีอยู่ ดังนั้นงานบริการมีลักษณะเฉพาะดังต่อไปนี้

1. ได้รับความพอใจหรือไม่พอใจ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกในทันที งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้บริการ ดังนั้นเมื่อผู้รับบริการได้รับการสนองตอบตรงตามความต้องการก็จะแสดงออกถึงความรู้สึกที่ได้รับ แต่ในทางกลับกันถ้าไม่ได้รับความพอใจก็จะเกิดความรู้สึกไปในทางที่ไม่ดีต่อผู้ให้บริการและอาจรวมไปถึงการมองเหมารวมไปทั้งองค์กร
2. ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว งานบริการเริ่มต้นและดำเนินไปได้ในทุกขณะทั้งในตอนต้น ตอนกลางและในตอนท้าย เพราะไม่มีข้อจำกัดว่าจะต้องให้บริการเฉพาะในเวลาใดเวลาหนึ่ง
3. ผลของการบริการเชื่อมโยงไปถึงคนและองค์กร งานบริการสร้างความรู้สึกในทันทีที่ได้ รับการบริการจึงสามารถแปรเปลี่ยนเป็นผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี อาจจะแปรผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี
4. ผิดพลาดแล้วชดเชยด้วยสิ่งอื่นก็เพียงแค่บรรเทาความไม่พอใจ การบริการที่ผิดพลาดบกพร่องไม่สามารถจะเปลี่ยนความรู้สึกของผู้รับบริการให้กลับมาดีได้ นอกจากมีสิ่ง ของที่ทำให้เป็นการชดเชยเพื่อลดความพอใจที่เกิดขึ้นได้น้อยลง
5. สร้างทัศนคติต่อบุคคล การบริการสามารถจะสร้างความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ที่มีต่อผู้ให้บริการหรือองค์กรอย่างมากโดยไม่มีขีดจำกัด ขึ้นอยู่กับลักษณะของการให้บริการว่ามีมากน้อยเพียงใด สำคัญมากน้อยเท่าใด
6. สร้างภาพลักษณ์ให้องค์กรและองค์การเป็นเวลานาน การบริการทั้งที่ดีและไม่ดีจะติดอยู่ในความทรงจำของผู้บริการอยู่ตลอดไป แม้เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขบริการให้ดีขึ้นมากแล้ว แต่ภาพเก่าที่ไม่ดียังคงหลงเหลืออยู่กว่าที่จะล้างภาพลักษณ์ที่อัปลักษณ์ได้ต้องใช้เวลา
7. หากเกิดการบกพร่องจะเห็นได้ชัด บริการเป็นสิ่งที่ไวต่อการรับรู้เมื่อมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดไม่สมบูรณ์ หรือขาดตกบกพร่องก็จะปรากฏให้เห็นได้ในทันทีทันใด จึงต้องระมัดระวังในเรื่องบริการให้มาก
8. ต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี บริการจะดีหรือไม่ดีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ถ้าได้คนที่มีจิตสำนึกในการให้บริการดีมีทัศนคติต่อการให้ บริการดีและได้รับการปลูกฝังนิสัยในการให้บริการและฝึกฝนตนเองมาดีก็จะทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ ในทางกลับกัน ถ้าได้คนไม่ดีมาเป็นผู้ทำงานให้บริการก็จะเท่ากับผิดพลาดตั้งแต่ต้นแล้วจะหวังให้เกิดบริการที่ดีคงเป็นไปได้ยาก
9. คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้างและทำลายงานบริการ บริการที่ผิดพลาดบกพร่อง นำความเสียหายมาสู่องค์กร จะพบว่าส่วนใหญ่เกิดจากคนองค์กรหลายแห่งเคยได้รับชื่อเสียงยกย่องว่าให้บริการดีแต่พอเปลี่ยนทีมงานที่ให้บริการก็มีเสียงสะท้อนว่าให้ บริการด้วยคุณภาพหรือให้บริการไม่ดีดั้งเดิมและอาจถึงขั้นทำให้เสียผู้รับบริการเดิมไปก็ได้

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการบริการไว้หลายทัศนะ ราชบัณฑิตยสถาน (2538) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า บริการ หมายถึงการปฏิบัติ รับผิดชอบ การให้ความสะดวกต่างๆ ฉวีลักษณ์ บุญยะกาญจน (2540) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึงการปฏิบัติงานให้ ความสะดวก

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543) ได้ให้นิยามของการบริการไว้ว่า การบริการ คือ กระบวนการ หรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ดังนั้นคุณภาพการให้ บริการ คือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความ สามารถในการให้ บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือ ผู้รับบริการ เกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2544) พบว่าในการประเมินคุณภาพการบริการนั้นลูกค้ามัก พิจารณาจากเกณฑ์ที่เขาคิดว่ามีความสำคัญ 10 ประการได้แก่ ความไว้วางใจ ความสะดวก สิ่งที่สามารถจับต้องได้ การสื่อสาร การสนองตอบลูกค้า ความน่าเชื่อถือ ความสามารถ ความมั่นคง ปลอดภัย และความสุขภาพและเป็นมิตร

ดังนั้นจึงกล่าวรวมสรุปได้ว่า การบริการคือกระบวนการหรือปฏิบัติงานในการส่งมอบบริการ จากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ โดยจะต้องทำให้ผู้รับบริการเกิดความสะดวกและตอบสนองความ ต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ตามความคาดหวังที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการหรือลูกค้า โดยมีเกณฑ์ ความสำคัญ 10 ประการได้แก่ ความไว้วางใจ ความสะดวก สิ่งที่สามารถจับต้องได้ การสื่อสาร การ สนองตอบลูกค้า ความน่าเชื่อถือ ความสามารถ ความมั่นคงปลอดภัย และความสุขภาพและเป็นมิตร

2.5 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

Millet (1954) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการ ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทางคือการใช้บริการอย่างเสมอภาค โดยสามารถ สรุปประเด็นเป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหาร งานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่าง เท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะ ได้รับการ ปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการ ให้ บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มี การตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะ ที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical Location) มิลเลทท์ เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ ยุติธรรมให้เกิดขึ้น แก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำ หน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Wallerstein (1995) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผล สำเร็จตามความมุ่งหมายและอธิบายว่าความพึงพอใจเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาไม่สามารถ มองเห็นได้ชัดเจนแต่สามารถคาดคะเนได้ว่ามีหรือไม่มี จากการสังเกตพฤติกรรมของคนเท่านั้น การที่ จะทำให้อุบัติการณ์ของความพึงพอใจจะต้องศึกษาปัจจัยและองค์ประกอบที่เป็นสาเหตุแห่งความพอใจ

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า Millet (1954) และ Wallerstein (1995) ได้กล่าวให้ความหมายของ ความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจว่าเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาและความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้สูบ ผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย โดยจำเป็นต้องมีหลักการเสมอภาคควบคู่ไปพร้อมกัน ซึ่งหลักการเสมอ ภาคนั้นตามหลักของมิลเลทท์ สามารถแบ่งได้ 5 ประการ คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การ ให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ การให้บริการอย่าง ก้าวหน้า ทั้งนี้ยังมีงานวิจัยของ ฉัตรชัย ดงสุข (2535) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อปัจจัยต่างๆ ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการ หรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ซึ่งให้ความหมายคล้ายคลึงกันกับ วิรุฬ พรรณเทวี (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกที่เกิดจากสภาพภายใต้จิตใจของมนุษย์ที่เกิดจากการคาดหวัง ผลลัพธ์จากสิ่งนั้น ยังมีการคาดหวังสูงแต่ผลที่ได้กลับมาไม่สมกับสิ่งที่คิดไว้ จะส่งผลให้ระดับความ พงพอใจนั้นอยู่ในเกณฑ์ต่ำ

กาญจนา อรุณสอนศรี (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์จะถูกแสดงออกมาให้เห็น ทางพฤติกรรม เป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปเป็นร่างได้ การที่เราจะ สามารถทราบว่าผลลัพธ์ความพึงพอใจจะเป็นเช่นไรนั้น สามารถทราบได้จากการสังเกต พฤติกรรม สี หน้าและกริยาท่าทางของบุคคล

จึงได้ข้อสรุปว่า ความพึงพอใจของมนุษย์คือความรู้สึกภายใต้จิตใจหรือทัศนคติ ที่สะท้อนออกมาเป็นความคาดหวังที่จะได้รับผลลัพธ์ตามความต้องการของแต่ละบุคคล ยิ่งถ้าความคาดหวังมาก แต่สิ่งที่ได้กลับมาไม่ตรงตามที่คาดหวังไว้ระดับของความพึงพอใจนั้น ก็จะอยู่ในเกณฑ์ที่ต่ำ โดยจะสามารถสังเกตอาการกริยาได้จากพฤติกรรม สีหน้า กริยาท่าทางของแต่ละบุคคลนั่นเอง



บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่องการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล กระบวนการขั้นตอน และคุณภาพบริการ ในการยื่น) แบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์(e-Revenue) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสรรพากรพื้นที่10 มีระเบียบการวิจัยดังนี้

- 3.1 ประเภทและรูปแบบการวิจัย
- 3.2 กลุ่มประชากรตัวอย่าง
- 3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บข้อมูล
- 3.4 สมมุติฐานการวิจัย
- 3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประเภทและรูปแบบการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลด้านข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลด้านกระบวนการขั้นตอน ในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ข้อมูลด้านคุณภาพบริการ และข้อมูลความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) นำมาเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามรายละเอียดดังนี้

3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 4 ส่วนดังนี้

3.1.1.1 ข้อมูลด้านข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสรรพากรพื้นที่

10

ข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เงินได้สุทธิในการยื่นในปีภาษี และจำนวนเงินที่ทำการขอคืน โดยมีระดับการวัดดังนี้

- 1) เพศ ระดับการวัดตัวแปรแบบ นามบัญญัติ (Nominal Scale)
- 2) อายุ ระดับการวัดตัวแปรแบบ เรียงอันดับ (Ordinal Scale)
- 3) สถานภาพ ระดับการวัดตัวแปรแบบ นามบัญญัติ (Nominal Scale)
- 4) ระดับการศึกษา ระดับการวัดตัวแปรแบบ นามบัญญัติ (Nominal Scale)
- 5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการวัดตัวแปรแบบ เรียงอันดับ (Ordinal Scale)
- 6) เงินได้สุทธิในการยื่นในปีภาษี ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal

Scale)

7) จำนวนเงินที่ทำการขอคืน ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)

3.1.1.2 ข้อมูลด้านกระบวนการขั้นตอน ในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสรรพากรพื้นที่10

ข้อมูลด้านกระบวนการขั้นตอน ในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ประกอบด้วย ขั้นตอนในการเริ่มต้นเข้าใช้งานระบบโปรแกรมการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ขั้นตอนการบันทึกข้อมูล ขั้นตอนของการประมวลผล ขั้นตอนการแนบเอกสาร ขั้นตอนการในการขอแก้ไขรายละเอียดข้อมูล ขั้นตอนการตรวจสอบสถานะความคืบหน้าในการดำเนินการ ขั้นตอนในการเสียภาษีส่วนที่ขาด และขั้นตอนการได้รับเงินที่เสียภาษีเกินคืน โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ดังนี้

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัด ดังนี้

1 ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด	มีคะแนนเป็น	1
2 ระดับความคิดเห็นด้วยน้อย	มีคะแนนเป็น	2
3 ระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง	มีคะแนนเป็น	3
4 ระดับความคิดเห็นด้วยมาก	มีคะแนนเป็น	4
5 ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด	มีคะแนนเป็น	5

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

3.1.1.3 ข้อมูลด้านคุณภาพบริการ ในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสรรพากรพื้นที่10

ข้อมูลด้านคุณภาพบริการ ในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ประกอบด้วย ด้านความสะดวกสบาย ด้านความถูกต้องสมบูรณ์ และด้านการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ดังนี้

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัด ดังนี้

1 ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด	มีคะแนนเป็น	1
2 ระดับความคิดเห็นด้วยน้อย	มีคะแนนเป็น	2
3 ระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง	มีคะแนนเป็น	3

4 ระดับความคิดเห็นด้วยมาก มีคะแนนเป็น 4

5 ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด มีคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย **ความหมาย**

4.21 – 5.00 มากที่สุด

3.41 – 4.20 มาก

2.61 – 3.40 ปานกลาง

1.81 – 2.60 น้อย

1.00 – 1.80 น้อยที่สุด

3.1.1.3 ข้อมูลความพึงพอใจ ในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่อ

อิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue)

ข้อมูลความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่อ

อิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสรรพากรพื้นที่โดยมีระดับการวัด 10

แบบอันตรภาคชั้น(Interval Scale) ดังนี้

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัด ดังนี้

1 ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด มีคะแนนเป็น 1

2 ระดับความพึงพอใจน้อย มีคะแนนเป็น 2

3 ระดับความพึงพอใจปานกลาง มีคะแนนเป็น 3

4 ระดับความพึงพอใจมาก มีคะแนนเป็น 4

5 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย **ความหมาย**

4.21 – 5.00 มากที่สุด

3.41 – 4.20 มาก

2.61 – 3.40 ปานกลาง

าเฉลี่ย **ความหมาย**

1.81 – 2.60 น้อย

1.00 – 1.80 น้อยที่สุด

3.1.2 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) และการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถามแบบสอบถาม (Questionnaire)

3.1.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

3.1.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาแนะนำเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยการแจกจ่ายกับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ พนักงานที่ทำงานในองค์กรเอกชนในเขตสรรพยากรพื้นที่ จำนวน 1030 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่าครอนบาร์ค แอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 912.0

ตารางที่ 3.1: ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Analysis Test)

ตัวแปร	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านข้อมูลส่วนบุคคล	7 ข้อ	0.857
ด้านกระบวนการขั้นตอน	10 ข้อ	0.954
ด้านคุณภาพบริการ	12 ข้อ	0.944
ด้านความพึงพอใจ	11 ข้อ	0.893
รวม	40 ข้อ	912.0

หลังจากนั้นแบบสอบถามจะนำไปให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบตามระยะเวลา ที่กำหนดไว้ในการศึกษาโดยจะทำการแจกในวันที่ 2561 ธันวาคม 11 – 2561 พฤศจิกายน 05

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ที่มีสถานที่ทำงานอยู่ภายใต้การดูแลและให้บริการของกรมสรรพยากรเขตพื้นที่10 โดยจะทำการสุ่มตัวอย่าง

ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวนไม่จำกัดจำนวน ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มของตัวอย่างโดยใช้ ตารางคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของTaro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับ ความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คน และผู้วิจัยจะกำหนดขนาด 400ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทเอกชนในพื้นที่การดูแลและให้บริการของสำนักงานเขตสรรพากรพื้นที่ 10 จำนวน วัน ตาม 6 คน และจะทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยจะสุ่มกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 400 วันที่ได้นำเสนอต่อไปนี้

1. วันที่ 05 พฤศจิกายน พ.ศ.2561 จำนวน 100 คน
2. วันที่ 12 พฤศจิกายน พ.ศ.2561 จำนวน 100 คน
3. วันที่ 19 พฤศจิกายน พ.ศ.2561 จำนวน 50 คน
4. วันที่ 26 พฤศจิกายน พ.ศ.2561 จำนวน 50 คน
5. วันที่ 03 ธันวาคม พ.ศ. 2561 จำนวน 50 คน
6. วันที่ 11 ธันวาคม พ.ศ. 2561 จำนวน 50 คน

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตการดูแลและให้บริการของของกรมสรรพากรเขตพื้นที่ 10

3.3.2 ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยรวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเข้าใจในข้อคำถาม และความต้องการของผู้วิจัย

3.3.3 ทำการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

3.4 สมมุติฐานการวิจัย

การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล กระบวนการขั้นตอน และคุณภาพบริการ ในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสรรพากรพื้นที่10 มีการกำหนดสมมุติฐานดังนี้

3.4.1 ความแตกต่างของข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เงินได้สุทธิในการยื่นในปีภาษี และจำนวนเงินที่ทำการขอคืน ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue)

3.4.2 อิทธิพลของกระบวนการขั้นตอน ในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue)

3.4.3 อิทธิพลของคุณภาพบริการ ในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue)

การทดสอบสมมติฐานทั้ง 3 ข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

3.5.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติทางการวิจัยดังนี้

3.5.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือ การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA)

3.5.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis)

3.5.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธี วิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยเรื่อง การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล กระบวนการขั้นตอน และคุณภาพบริการ ในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบฯ ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสรรพากรพื้นที่ 10 มีผลวิจัยที่สามารถอธิบายได้เป็นสถิติดังต่อไปนี้

4.1 การรายงานผลการวิจัยด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 การรายงานผลการวิจัยด้วยเชิงสถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้การวิเคราะห์แบบ Independent Samples t-test ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ (Scheffe)

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis)

4.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

สมมติฐานทั้ง 3 ข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เงินได้สุทธิในการยื่นภาษี และจำนวนเงินที่ทำการขอคืน ในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสรรพากรพื้นที่ 10

ตารางที่ 4.1: แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศชาย .1	213	.5325
อายุ .221 – ปี 30	218	54.50
สถานภาพโสด .3	361	90.25
การศึกษาปริญญาตรี .4	164	41.00
รายได้เฉลี่ย .515,001 – 20,000 ต่อเดือน	148	37.00
.6เงินได้สุทธิในการยื่นภาษี น้อยกว่า 150,000 บาท	297	74.25
จำนวนเงินในการขอคืน น้อยกว่า .75,000 บาท	364	91.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 53.25 อายุ 21 -30 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.50 สถานภาพโสด 361 คน คิดเป็นร้อยละ 90.25 การศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 41.00 รายได้เฉลี่ย 15,001 – 20,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 37.00 เงินได้สุทธิในการยื่นภาษี น้อยกว่า 150,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 74.25 จำนวนเงินในการขอคืน น้อยกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 91.00

4.1.2 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอน ในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบฯ ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสรรพากรพื้นที่ 10

ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอน ในยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบฯ ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสรรพากรพื้นที่ 10 ของผู้ตอบแบบสอบถามมีดังนี้

ตารางที่ 4.2: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย \bar{X} และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอน ในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบฯ ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสรรพากรพื้นที่ 10

กระบวนการขั้นตอน ในการยื่นแบบแสดง ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue)	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ความหมาย ระดับความ ความเห็น
กระบวนการขั้นตอน .1	4.09	0.558	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอน ในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสรรพากรพื้นที่ 10 ที่มีผลต่อด้านกระบวนการขั้นตอน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}=4.09, S.D=0.558$)

4.1.3 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ ในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบฯ ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสรรพากรพื้นที่ 10

ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ ในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบฯของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสรรพากรพื้นที่ 10 ของผู้ตอบแบบสอบถามมีดังนี้

ตารางที่ 4.3: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย \bar{X} และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ ในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบฯ ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสรรพากรพื้นที่ 10

คุณภาพบริการในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue)	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	ความหมายระดับความคิดเห็น
ด้านความสะดวก .1	4.24	0.560	มากที่สุด
ด้านความถูกต้องสมบูรณ์ .2	21.4	565.0	มากที่สุด
ด้านประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย .3	44.4	473.0	มากที่สุด
รวม	29.4	533.0	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ ในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบฯ ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสรรพากรพื้นที่ 10 อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านความสะดวก ($\bar{X}=4.24, S.D=0.560$) ด้านความถูกต้องสมบูรณ์ ($\bar{X}=4.21, S.D=0.565$) ด้านประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ($\bar{X}=4.44, S.D=0.473$)

4.1.4 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ ในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสรรพากรพื้นที่ 10

ข้อมูลระดับความพึงพอใจ ในการยื่นแบบเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสรรพากรพื้นที่ 10 ของผู้ตอบแบบสอบถามมีดังนี้

ตารางที่ 4.4: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย \bar{X} และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความพึงพอใจการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ของพนักงานบริษัท เอกชน ในเขตสรรพากรพื้นที่ 10

ความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue)	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	ความหมายระดับความคิดเห็น
ความพึงพอใจ .1	36.4	381.0	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}=4.36, S.D=0.381$)

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างของที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่าง จะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe)

4.2.1.1 สมมติฐานข้อที่ 1.1 เพศของพนักงาน ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสรรพากรพื้นที่ 10 โดยจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างที่ (t-test) ในการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่มปรากฏดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานในการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสรรพากรพื้นที่ 10 จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ

ความพึงพอใจ	เพศชาย			เพศหญิง			T	P
	N	\bar{x}	S.D	N	\bar{x}	S.D		
รวม	213	4.37	0.36	187	4.35	0.41	0.655	0.512

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสรรพากรพื้นที่ 10 จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามทางเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิง ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตของพนักงาน โดยภาพรวมที่ไม่แตกต่างกัน ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.1.2 สมมติฐานข้อที่ 1.2 อายุ สถานะภาพ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เงินได้สุทธิในการยื่นในปีภาษี และจำนวนเงินที่ทำการขอคืน ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) โดยจะใช้สถิติทดสอบโดยจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ่ (Scheffe) ปรากฏดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสรรพากรพื้นที่ 10 จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ด้านอายุ สถานะภาพ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เงินได้สุทธิในการยื่นในปีภาษี และจำนวนเงินที่ทำการขอคืน ของพนักงาน บริษัทเอกชน ในเขตสรรพากรพื้นที่ 10

ข้อมูลส่วนบุคคล	df	F	นัยสำคัญทางสถิติ
อายุ .1	4	3.646	0.182
สถานะภาพ .2	2	0.658	0.518
การศึกษา .3	3	1.582	0.193
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน .4	6	0.703	0.647
.5เงินได้สุทธิในการยื่นในปีภาษี	6	0.645	0.694
.6จำนวนเงินที่ทำการขอคืน	2	0.475	0.622

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.6 พบว่าอายุ สถานะภาพ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เงินได้สุทธิในการยื่นในปีภาษี และจำนวนเงินที่ทำการขอคืน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทำให้ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis) เพื่อศึกษาอิทธิพลของกระบวนการขั้นตอนในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบฯ ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสรรพากรพื้นที่ 10

ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงอิทธิพลของกระบวนการขั้นตอน ในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบของพนักงาน บริษัทเอกชน ในเขตสรรพากรพื้นที่ 10 ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis)

แสดงค่าอิทธิพล ด้านกระบวนการขั้นตอน ในการยื่นแบบฯ	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ค่า t	Sig (P-value)
กระบวนการขั้นตอน.1	0.400	25.045	0.000*

$R^2 = 0.16$, F-Value = 75.941, n =400, P-Value ≤ 0.05 *

จากตารางที่ 4.7 พบว่าอิทธิพลของกระบวนการขั้นตอน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสรรพากรพื้นที่ 10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านกระบวนการขั้นตอนส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสรรพากรพื้นที่ 10 ร้อยละ 40

4.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพบริการ ในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบของพนักงาน บริษัทเอกชนในเขตสรรพากรพื้นที่ 10

ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงอิทธิพลของคุณภาพบริการ ในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบฯ ของพนักงานบริษัท เอกชน ในเขตสรรพากรพื้นที่ 10 ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

แสดงค่าอิทธิพล ด้านปัจจัยคุณภาพบริการ ในการยื่นแบบฯ	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ค่า t	Sig (P-value)
.1ด้านความสะดวก	0.308	25.040	0.000*
ด้านความถูกต้องสมบูรณ์ .2	0.490	23.756	0.000*

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.8 (ต่อ): ตารางแสดงอิทธิพลของคุณภาพบริการ ในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบฯ ของพนักงานบริษัท เอกชน ในเขตสรรพากรพื้นที่ 10 ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

แสดงค่าอิทธิพล ด้านปัจจัยคุณภาพบริการ ในการยื่นแบบฯ	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ค่า t	Sig (P-value)
ด้านความประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย .3	0.342	18.565	0.000*

$R^2 = 0.16$, F-Value = 75.941, n = 400, P-Value $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.8 พบว่า อิทธิพลของคุณภาพบริการ ในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ประกอบด้วย อิทธิพลด้านความถูกต้องสมบูรณ์ คิดเป็นร้อยละ 49 อิทธิพลด้านความประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย คิดเป็นร้อยละ 34.2 และ อิทธิพลความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 30.8 ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสรรพากรพื้นที่ 10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5

บทสรุป

เรื่อง การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล กระบวนการขั้นตอน และคุณภาพบริการ ในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบฯ ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสรรพากรพื้นที่ 10 มีบทสรุปที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

5.1 การอภิปรายผล

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.1 การอภิปรายผล

5.1.1 การรายงานด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การอภิปรายผลตามสมมติฐานที่ได้กำหนดไว้ในงานวิจัยนี้

ผลการวิเคราะห์พบความแตกต่างของข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสรรพากรพื้นที่ 10 ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เงินได้สุทธิในการยื่นในภาษี และจำนวนเงินที่ทำการขอคืน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 25.53 ระดับการศึกษา 25.90 คน คิดเป็นร้อยละ 361 สถานภาพโสด 50.54 ปี คิดเป็นร้อยละ 30- 21 อายุ 15 รายได้เฉลี่ย 00.41 ปริญาตรี คิดเป็นร้อยละ,001 – 20,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ เงินได้สุทธิในการยื่นภาษี 00.37 น้อยกว่า 150,000 บาท คิดเป็นร้อยละจำนวนเงินในการขอ 25.74 5 คืน น้อยกว่า,000 บาท คิดเป็นร้อยละ ไม่ส่ง 00.91ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบฯ ของพนักงานบริษัท เอกชนในเขตสรรพากรพื้นที่ 10

ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปรผลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิพลของกระบวนการขั้นตอน ในการการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบฯ ของพนักงานบริษัท เอกชนในเขตสรรพากรพื้นที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ระดับความเห็นที่มาก 09.4

ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปรผลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิพลของคุณภาพบริการ ในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ซึ่งประกอบด้วย อิทธิพลด้านความสะดวก อิทธิพลด้านความถูกต้องสมบูรณ์ และอิทธิพลด้านความประหยัด เวลาและค่าใช้จ่าย ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบฯ ของพนักงาน

บริษัทเอกชน ในเขตสรรพากรพื้นที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านคุณภาพบริการ ในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ซึ่งประกอบด้วย ด้านความสะดวก ด้านความถูกต้องสมบูรณ์ และด้านความประหยัด เวลาและค่าใช้จ่าย ซึ่งมีระดับความคิดเห็นที่มากที่สุด ลำดับที่ คือ ด้านประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1 มีระดับความคิดเห็นที่มากที่สุด 24.4 รองลงมาตามลำดับคือ ด้านความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 44.4 มีระดับความคิดเห็นที่มากที่สุด 21.4 ด้านความถูกต้องสมบูรณ์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับและผลรวมด้านคุณภาพบริการ ในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) มีระดับความคิดเห็นที่มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 29.4

ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปรผลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ของพนักงานบริษัท เอกชนในเขตสรรพากรพื้นที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) มีระดับความเห็นมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด 36.4

5.1.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

5.1.2.1 ตามสมมติฐานที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า ความแตกต่างของข้อมูลส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เงินได้สุทธิในการยื่นภาษี จำนวนเงินที่ทำการขอคืน ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบของพนักงาน บริษัทเอกชนในเขตสรรพากรพื้นที่ 10 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นลักษณะทางประชากร ศาสตร์ อาทิ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เงินได้สุทธิในการยื่นภาษี จำนวนเงินที่ทำการขอคืน นับว่าเป็นข้อมูลเบื้องต้น ที่มีคุณสมบัติเฉพาะส่วนตัวทางด้านประชากร ศาสตร์ของกลุ่มผู้ใช้บริการ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะมีอิทธิพลและส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ทั้งเพศชายและเพศหญิงต่างมีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ไปในทิศทางเดียวกัน ไม่ว่าจะผู้รับบริการจะมีอายุเท่าไร สถานภาพเป็นเช่นไร ระดับการศึกษ ษาชั้นใด รายได้เฉลี่ยต่อเดือนเท่าไร เงินได้สุทธิในการยื่นภาษีน้อยเพียงใด จำนวนเงินที่ทำการขอคืนจำนวนเท่าใด ก็ยังมีระดับความพึงพอใจไปในทิศทางเดียวกัน แสดงให้เห็นว่าการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ในมุมมองของผู้ใช้บริการ ทุกเพศ ทุกวัย เป็นไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ Belch & Belch (2005 อ้างใน อัจฉรา นพวิญญวงค์, 2550) ในงานวิจัยนี้ศึกษาตัวแปร ด้านประชากรศาสตร์ได้แก่ อายุ อาชีพ และรายได้ โดยเมื่อนำมาเชื่อมโยงกันจะพบว่าความต้องการในการตัดสินใจใช้บริการสินค้าของผู้บริโภค จะมีประสิทธิผลได้ ก็ต่อเมื่อมีการกำหนด

ตลาดเป้าหมายที่จะส่งผลไปยังพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อที่มีแนวโน้มสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด ในความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล ดังนั้นการกำหนดเป้าหมายของกลุ่มผู้รับบริการที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีลักษณะเหมือนกัน จะทำให้ผลลัพธ์ของความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2549) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคลหรือลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่ประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาด ครอบครัว สถานภาพครอบครัว รายได้อาชีพ โดยข้อมูลที่กล่าวมาข้างต้นนั้นนิยมนำมาใช้ในการแบ่งส่วนทางการตลาด เนื่องจากข้อมูลด้านประชากรศาสตร์มีความสำคัญที่สามารถนำมาใช้วัดสถิติของประชากรที่มีส่วนในการกำหนดตลาดเป้าหมายทางการตลาด ในขณะที่ลักษณะทางด้านจิตวิทยา สังคม และวัฒนธรรม จะสามารถนำมาอธิบายถึง ความรู้สึกทางด้านความคิดที่แตกต่างกันออกไปของกลุ่มเป้าหมายนั้น อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฝนทิพย์ มะม่วงแก้ว (2557) ที่ได้กล่าวถึงตัวแปรด้านคุณสมบัติส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ไม่ได้ส่งผลทำให้อิทธิพลต่อความคาดหวังที่มีต่อการบริการของร้านอาหารแตกต่างกันออกไป

5.1.2.2 ตามสมมติฐานที่ 2 ผลการวิจัยพบว่าอิทธิพลของกระบวนการขั้นตอน ในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสรรพยากรพื้นที่ 10 ร้อยละ 40 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ หน่วยงานสรรพยากรได้มีการทบทวนในเรื่องของกระบวนการทำงาน เพื่อปรับปรุงให้สอดคล้องกับการใช้งานจริงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา อีกทั้งยังมีการจัดอบรมให้ความรู้และความเข้าใจถึงกระบวนการขั้นตอนในการดำเนินการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) แก่ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ อย่างสม่ำเสมอ ไม่ว่าจะเป็นการจัดอบรมตามหน่วยงานต่างๆ การให้ความรู้ผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบบนเว็บไซต์ของกรมสรรพากร เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Bloom (1996) ที่ได้ให้คำนิยามไว้ว่า ความรู้ (Knowledge) เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องเฉพาะที่สามารถระลึกถึงกระบวนการหรือสถานการณ์ต่างๆ โดยเน้นการจดจำและเกิดเป็นความรู้ ความสัมพันธ์กับความรู้สึก ซึ่งจะส่งผลเชื่อมโยงไปถึงสภาพจิตใจของแต่ละตัวบุคคล นอกจากความรู้แล้ว Bloom ยังกล่าวถึง ความเข้าใจ (Comprehension or Understand) ที่หมายถึง เมื่อบุคคลมีความเข้าใจในข้อมูลที่ได้รับ จะสามารถนำกระบวนการเดิมมาคิดค้น เรียบเรียง ให้เกิดความเข้าใจที่ง่ายมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งจะแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม และจะเปรียบเทียบความ เห็นอื่น ๆ หรือคาดผลของเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้น ซึ่งจะสอดคล้องกับแนวคิดของ Deming (1950) ที่ได้เน้นความสัมพันธ์ 4 ฝ่ายหรือที่เรียกว่า ขั้นตอนของวงจร PDCA สามารถแจกแจงได้ดังนี้ 1) วางแผน (Plan) คือการกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน รวมไปถึงวิธีการและขั้นตอนที่จำเป็นในการดำเนินงาน โดยเป้าหมายที่กำหนดขึ้นมานั้นจะต้องสอดคล้องกันกับ

นโยบายวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาที่เป็นไปในแนวทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร 2) ปฏิบัติ (Do) หมายถึงการปฏิบัติให้เป็นไปตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้ โดยการปฏิบัตินั้นจะต้องดำเนินการตามวิธีการและขั้นตอน ที่ได้บันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องไว้ด้วยเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการดำเนินงาน 3) ตรวจสอบ (Check) เป็นขั้นตอนที่กำหนดขึ้นมาเพื่อประเมินผลว่า สิ่งที่ปฏิบัติไปนั้นเกิดปัญหาในระหว่างปฏิบัติงานหรือไม่ ซึ่งถือได้ว่าขั้นตอนนี้มีความสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากในการดำเนินงานใด ๆ ก็ตามมักจะเกิดปัญหาที่ทำให้การดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนงานอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นการตรวจสอบและทำการประเมินปัญหาจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องกระทำควบคู่ไปกับการดำเนินงาน เพื่อจะได้ทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพ 4) ปรับปรุงแก้ไข (Act) เป็นกิจกรรมในขั้น ตอนสุดท้ายที่มีขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นหลังจากการตรวจสอบแล้ว โดยมีผล การศึกษาของ เสน่ห์ สุวีธรรมา (2556) ได้ให้การสนับสนุนเพิ่มเติมว่า การปรับปรุงอาจเป็นการแก้ไขแบบเร่งด่วน เฉพาะหน้าหรือการค้นหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเดิม ขึ้นมาอีก และผลการศึกษา ญรัฐภูมิ นิกรพรอุดม (2559) และ พิธิวัฒน์ วุฒิเสน (2559) ยังให้การ สนับสนุนว่า รูปแบบของกระบวนการทำงานส่งผลต่อคุณภาพชีวิต ความพึงพอใจในการทำงาน อีก ด้วย

5.1.2.3 ตามสมมติฐานที่ 3 ผลการวิจัยพบว่าอิทธิพลของคุณภาพของบริการ ในการ ยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ส่งผลต่อความพึงพอใจ ในการยื่นแบบของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสรรพยากรพื้นที่ 10 ประกอบด้วย ด้านความถูกต้อง สมบูรณ์ คิดเป็นร้อยละ49 ด้านความประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย คิดเป็นร้อยละ34.2 และ ด้านความ สะดวก คิดเป็นร้อยละ30.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับแนวคิดของ Schmenner (1995) และ Lovelock (1996) ที่ได้กล่าวถึงคุณภาพของการให้บริการจะเกิดขึ้นได้นั้น ต้องมาจากการรับรู้ที่ได้รับจริง โดยการรับรู้ดังกล่าวจะมาจากลักษณะเฉพาะของงานบริการดังต่อไปนี้ 1) ได้รับความพอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะเกิดความรู้สึกในทันที 2) ผลของการได้รับการบริการ ซึ่ง เกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว 3) ผลของบริการเชื่อมโยงไปถึงคนและองค์กร 4) เมื่อเกิด ข้อผิดพลาด การนำสิ่งอื่นเข้ามาชดเชยเป็นเพียงแค่การทำเพื่อบรรเทาความไม่พอใจ ซึ่งผลลัพธ์ อาจจะแปรเปลี่ยนได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี 5) สร้างทัศนคติต่อบุคคล เพื่อเสริมสร้างความรู้สึกชอบให้เกิด แก่การบริการ 6) สร้างภาพลักษณ์ให้องค์กรและองค์การเป็นเวลานานเพื่อใหติดอยู่ในความทรงจำ ของผู้บริการอยู่ตลอดไป 7) ระมัดระวังไม่ให้เกิดการบกพร่อง 8) คนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการ ที่ดี ดังนั้นควรปลูกจิตสำนึกในการให้บริการ 9) คน ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญของคุณภาพในการ ให้บริการและการสร้างความทรงจำให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ทั้งนี้ยังมี ฉวีลักษณ์ บุญยะกาญจน (2540); วีรพงษ์ เณลิมจิระรัตน์ (2543) และ ชีริกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2544) ได้ทำการศึกษาด้านปัจจัยด้าน คุณภาพของการบริการ และให้เหตุผลสนับสนุนว่า การบริการคือกระบวนการหรือปฏิบัติงานในการส่ง

มอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ โดยจะต้องทำให้ผู้รับบริการเกิดความสะดวกและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ตามความคาดหวังที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการหรือลูกค้า โดยมีเกณฑ์ความสำคัญ 10 ประการได้แก่ ความไว้วางใจ ความสะดวก สิ่งที่สามารถจับต้องได้ การสื่อสาร การสนองตอบลูกค้า ความน่าเชื่อถือ ความสามารถ ความมั่นคงปลอดภัย และความสุภาพและเป็นมิตร

5.2 ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้ผลของการศึกษาในครั้งนี้สามารถขยายต่อไป ผู้ทำวิจัยจึงขอเสนอแนะประเด็นสำคัญในการทำวิจัยครั้งต่อไป โดยมีข้อเสนอแนะของงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะดังนี้

5.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

5.2.1.1 กรมสรรพากรควรมีการพัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์ ให้ครอบคลุมทุกด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านของความปลอดภัยของข้อมูล เนื่องจากในปัจจุบันความปลอดภัยบนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นสิ่งที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก ดังนั้นหากกรมสรรพากรมีการยกระดับในเรื่องนี้ก็จะทำให้ผู้บริโภคเกิดความไว้วางใจ และพร้อมที่จะหันมายื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาบนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue)

5.2.1.2 กรมสรรพากรควรมีการคิดค้นและทบทวนนโยบายที่จะเป็นการเชิญชวนและเอื้อประโยชน์ให้ผู้มีหน้าที่ในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหันมาใช้วิธีการยื่นแบบฯ ผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์แทนการไปยื่นแบบฯ ที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา เพื่อที่จะได้เป็นการทำให้ยุทธศาสตร์ที่ภาครัฐกำหนดขึ้นเกิดประสิทธิผล 100%

5.2.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

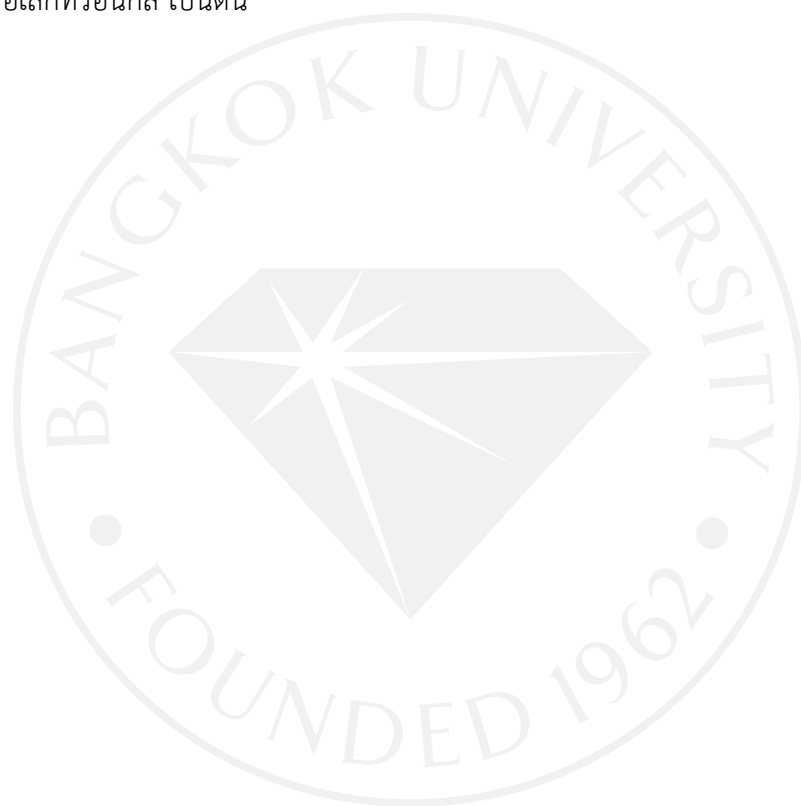
5.2.2.1 จากการศึกษาทำให้ทราบว่า อิทธิพลของกระบวนการขั้นตอน ในการยื่นแบบฯ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ดังนั้นทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการพัฒนารูปแบบกระบวนการขั้นตอน ให้มีความง่ายต่อการใช้งานอยู่เสมอ เพื่อที่จะทำให้ผู้ที่มีหน้าที่ยื่นแบบฯ เกิดความสะดวกสบายและประทับใจในทุกๆปีภาษีที่เข้ามาดำเนินงาน

5.2.2.2 จากการศึกษาทำให้ทราบว่า อิทธิพลของคุณภาพการบริการในการยื่นแบบฯ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ดังนั้นกรมสรรพากรควรจะมีการตรวจสอบและทดสอบคุณภาพของระบบอิเล็กทรอนิกส์อยู่เสมอ เพื่อที่จะได้ทำให้ผู้ที่มีหน้าที่ยื่นแบบฯ เกิดความมั่นใจ เชื่อใจ ในทุกๆปีภาษีที่เข้ามาดำเนินงาน

5.2.3 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

5.2.3.1 ควรมีการศึกษาความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) โดยใช้วิธีการเก็บและรวบรวมข้อมูลในรูปแบบอื่น นอกเหนือจากการใช้แบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์ผู้ที่มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ของข้อมูลที่มีความหลากหลาย

5.2.3.2 ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) เช่น ความไว้วางใจ ความเสถียรของระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น



บรรณานุกรม

- กรมสรรพากร. (2559). *ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา*. สืบค้นจาก <http://www.rd.go.th/publish/309.0.html>.
- กาญจนา อรุณสอนศรี. (2546). *ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ การเกษตรไชยปราการ จำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ฉวีลักษณ์ บุญยะกาญจน. (2540). *จิตวิทยาการอ่าน*. กรุงเทพฯ: ชารอักษร จำกัด.
- ฉัตรชัย ดงสุข. (2535). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการของแผนกคลังพัสดุ ฝ่ายภัตตาคารและโภชนาการภายในประเทศ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฐวุฒิ นิกพรอุตม. (2559). *การศึกษาวรรณกรรมการทำงาน รูปแบบการบริหารงาน และกระบวนการทำงาน ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ ออยุธยา. (2544). *การตลาดบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์ (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประสงค์ พูนธเนศ. (2559). RD 2020 แผนปฏิบัติการกรมสรรพากรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 – 2563. สืบค้นจาก <http://download.rd.go.th/fileadmin/download/plan/RD2020.pdf>.
- ฝนทิพย์ มะม่วงแก้ว. (2557). *คุณสมบัติส่วนบุคคล จิตวิทยาตลาดบริการ และภาพลักษณ์ ที่ส่งผลต่อความคาดหวังในด้านการบริการของร้านอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พิธิวัฒน์ วุฒิสเสน. (2559). *ระบบการทำงาน กระบวนการทำงาน และบรรยากาศการทำงานโดยการติดต่อสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). *ความพึงพอใจของประชาชนของการให้บริการของหน่วยงานปอภิเกราะ ทรวงมหาดไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). *คุณภาพในการบริการ 1 (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. กรุงเทพฯ: ส.ส.ท.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2549). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.

- เสน่ห์ สุวีธรรมา. (2556). *หลักการของวงจรคุณภาพ*. สืบค้นจาก <http://www.suphan.dusit.th/ins/PDCA.pdf>.
- อัจฉรา นพวิญญูวงศ์. (2550). *ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อ และการให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมการขายเสื้อเชิ้ตบุรุษมีตราสินค้าในตลาดบน*. การศึกษาอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Bloom, B.A. (1956). *Taxonomy of education objective handbook I. Cognitive domain*. New York: David Mc Kay Company.
- Deming, W.E. (1950). *Quality productivity and competitive positive*. Cambridge: Center for Advance Engineering, Massachusetts Institute of Technology.
- Millet, J.D. (1954). *Management in the public service. The quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill Book.
- Schmenner, R.W. (1995). Escaping the black holes of cost accounting. *Business Horizons*, 31(1), 66-72.
- Wallerstein, I.M. (1995). *A dictionary of psychology*. Maryland: Penguin Book.



แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล กระบวนการขั้นตอน และคุณภาพการบริการในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสรรพยากรพื้นที่10

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้จัดทำ ขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง ลักษณะส่วนบุคคล กระบวนการขั้นตอน และคุณภาพการบริการในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสรรพยากรพื้นที่10 ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ทางผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากพนักงานเอกชนระดับปฏิบัติการ ผู้ตอบแบบสอบถามในการให้ข้อมูลที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด โดยที่ข้อมูลทั้งหมดของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น

แบบสอบถามประกอบด้วย 4 ตอน ขอขอบพระคุณพนักงานเอกชนระดับปฏิบัติการทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม มา ณ โอกาสนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสรรพยากรพื้นที่ 10 ผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตรงตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

- | | | | | |
|-------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|----------|
| 1. เพศ | <input type="checkbox"/> | ชาย | <input type="checkbox"/> | หญิง |
| 2. อายุ | <input type="checkbox"/> | ต่ำกว่า ปี 20 | <input type="checkbox"/> | 21-ปี 30 |
| | <input type="checkbox"/> | 31-ปี 40 | <input type="checkbox"/> | 41-ปี 50 |
| | <input type="checkbox"/> | ปีขึ้นไป 51 | | |
| 3. สถานะภาพ | <input type="checkbox"/> | โสด | <input type="checkbox"/> | สมรส |
| | <input type="checkbox"/> | หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ | | |
| 4. การศึกษา | <input type="checkbox"/> | มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า | | |
| | <input type="checkbox"/> | มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./ปวส. | | |
| | <input type="checkbox"/> | ปริญญาตรี | | |
| | <input type="checkbox"/> | สูงกว่าปริญญาตรี | | |

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- น้อยกว่า 15,000 บาท
 - 15,000 – 20,000 บาท
 - 20,001 – 25,000 บาท
 - 25,001 – 30,000 บาท
 - 30,001 – 35,000 บาท
 - 35,001 – 40,000 บาท
 - 40,001 บาทขึ้นไป
6. เงินได้สุทธิในการยื่นในปีภาษี
- น้อยกว่า 150,000 บาท
 - 150,001 – 300,000 บาท
 - 300,001 – 500,000 บาท
 - 500,001 – 750,000 บาท
 - 750,001 – 1,000,000 บาท
 - 1,000,001 – 2,000,000 บาท
 - 2,000,001 – 5,000,000 บาท
 - 5,000,001 บาทขึ้นไป
7. จำนวนเงินที่ทำการขอคืน
- น้อยกว่า 5,000 บาท
 - 5,001 – 10,000 บาท
 - 10,001 – 20,000 บาท
 - 20,001 – 30,000 บาท
 - 30,001 เป็นต้นไป

ตอนที่ 2 กระบวนการขั้นตอนยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue)

โปรดกรอกเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านมีความคิดเห็นตรงกับสภาพที่เป็นจริง

- 5 หมายถึงเห็นด้วยมากที่สุด
4 หมายถึงเห็นด้วยมาก
3 หมายถึงเห็นด้วยปานกลาง
2 หมายถึงเห็นด้วยน้อย
1 หมายถึงเห็นด้วยน้อยที่สุด

ลำดับ	กระบวนการขั้นตอนยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue)	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
.1	ขั้นตอนในการเริ่มต้นเข้าใช้งานระบบโปรแกรมการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีความง่ายไม่ยุ่งยาก					
.2	ขั้นตอนการบันทึกข้อมูลในโปรแกรมมีความง่ายไม่ยุ่งยาก					
.3	ขั้นตอนของการลงรายละเอียดข้อมูลตัวเลขเงินได้ทั้งปีมีความง่ายไม่ยุ่งยาก					
.4	ขั้นตอนในการใส่รายละเอียดค่าลดหย่อนมีความง่ายไม่ยุ่งยาก					
.5	ขั้นตอนของการประมวลผลเป็นรายงานภาษีหัก ณ ที่จ่ายมีความง่ายไม่ยุ่งยาก					
.6	ขั้นตอนการแนบเอกสารตรวจสอบรายการลดหย่อนมีความง่ายไม่ยุ่งยาก					

ลำดับ	กระบวนการขั้นตอนยื่นแบบ แสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue)	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
.7	ขั้นตอนการในการขอแก้ไข รายละเอียดข้อมูลตัวเลขเงินได้ ทั้งปีในการยื่นมีความง่ายไม่ ยุ่งยาก					
.8	ขั้นตอนการตรวจสอบสถานะ ความคืบหน้าในการยื่นมีความ ง่ายไม่ยุ่งยาก					
.9	ขั้นตอนในการเสียภาษีส่วนที่ ขาดมีความง่ายไม่ยุ่งยาก					
.10	ขั้นตอนการได้รับเงินที่เสียภาษี เกินคืนมีความง่ายไม่ยุ่งยาก					

ตอนที่ 3 คุณภาพบริการในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue)

โปรดกรอกเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านมีความคิดเห็นตรงกับสภาพที่เป็นจริง

- 5 หมายถึงเห็นด้วยมากที่สุด
 4 หมายถึงเห็นด้วยมาก
 3 หมายถึงเห็นด้วยปานกลาง
 2 หมายถึงเห็นด้วยน้อย
 1 หมายถึงเห็นด้วยน้อยที่สุด

ลำดับ	คุณภาพบริการในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue)	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านความสะดวก						
.1	สามารถยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ได้ทุกที่ที่มีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต					
.2	ช่วงระยะเวลาที่และเวลาที่มีการกำหนดให้ยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) มีการเอื้อประโยชน์ให้แก่ตัวพนักงาน					
.3	มีช่องทางการชำระเงินเสียภาษีเพิ่มที่หลากหลาย					
.4	มีช่องทางการรับเงินภาษีคืนที่หลากหลาย					

ลำดับ	คุณภาพบริการในการยื่นแบบ แสดงภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue)	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
ด้านความถูกต้องสมบูรณ์						
.1	การทำงานในแต่ละเมนู โปรแกรม มีความถูกต้องและ สมบูรณ์					
.2	การพิมพ์รายงาน แบบแสดง รายการ แสดงผลถูกต้อง สมบูรณ์ตรงกับข้อมูลที่บ้านทีก					
.3	มีความมั่นใจในการประมวลผล ภาษีของโปรแกรม มีความถูก ต้องสมบูรณ์					
.4	มีความมั่นใจในความปลอดภัย ของข้อมูลที่มีการบันทึกไว้ใน โปรแกรม					
ด้านประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย						
.1	ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายใน การดำเนินการยื่นแบบแสดง ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ประจำปี					
.2	ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายใน การคำนวณภาษีและนำส่งภาษี					
.3	ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายใน การจัดทำภาษีและยื่นแบบ แสดงรายการ					
.4	ลดภาระในการชำระภาษีหรือ ขอคืนภาษีของผู้มีเงินได้ตอน สิ้นปี					

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสรรพากรพื้นที่ 10

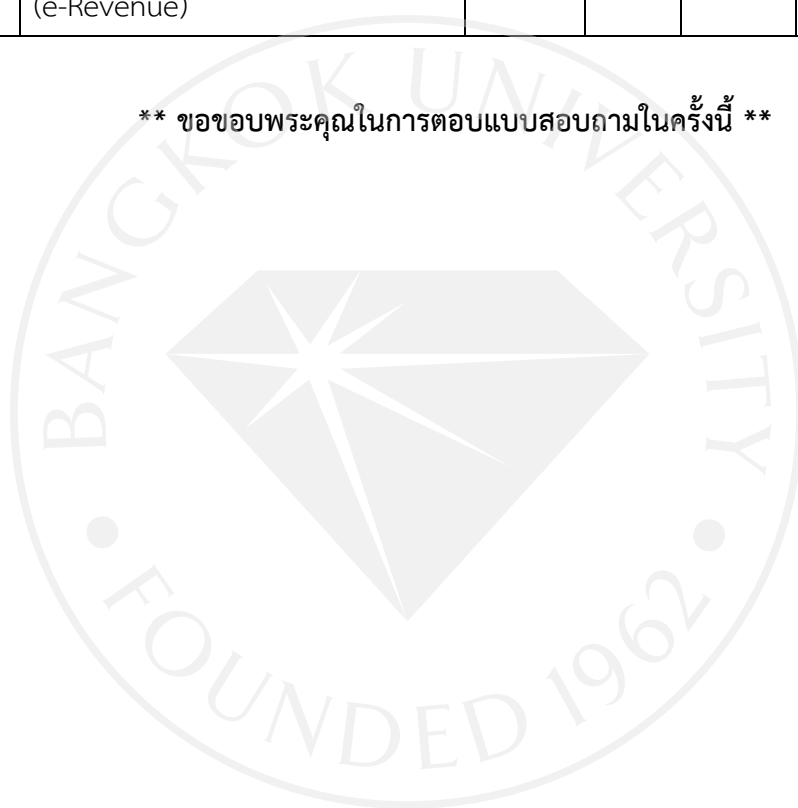
- 5 หมายถึงพึงพอใจมากที่สุด
 4 หมายถึงพึงพอใจมาก
 .3 หมายถึงพึงพอใจปานกลาง
 2 หมายถึงพึงพอใจน้อย
 1 หมายถึงพึงพอใจน้อยที่สุด

ลำดับ	ความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดง ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue)	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
.1	ท่านรู้สึกพอใจในการกำหนดนโยบาย ของภาครัฐ ในการนำเครื่องมือสื่อ อิเล็กทรอนิกส์มาประยุกต์ใช้ในการ ดำเนินการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดา					
.2	ท่านมีความรู้สึกต่อการดำเนินการยื่น แบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) อยู่ว่าเป็นงานที่สร้างสรรค์เป็น ประโยชน์					
.3	ท่านสามารถดำเนินการยื่นแบบแสดง ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ได้ทัน ตรงตามวันที่กรมสรรพากรมีการ ประกาศกำหนดไว้					
.4	ท่านมีความรู้ความเข้าใจใน กระบวนการดำเนินงานของระบบยื่น แบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue)					

ลำดับ	ความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดง ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue)	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
.5	ท่านพอใจกับระยะเวลา ที่ กรมสรรพากรมีการระบุไว้ในกรยื่น แบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue)					
.6	ท่านมีความมั่นใจในความปลอดภัย ของข้อมูลส่วนบุคคลในการทำการยื่น แบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-revenue)					
.7	ท่านได้รับความสะดวกสบายในการ ยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e- Revenue)					
.8	ท่านพอใจกับผลการคำนวณเงินที่ ระบบมีการแสดงผลออกมา ไม่ว่าจะ เป็นกรณีการได้รับเงินภาษีคืนหรือ การต้องเสียเงินภาษีเพิ่มเติม					
.9	ท่านได้รับเงินภาษีคืนครบถ้วน หลังจากมีการยื่นยื่นข้อมูลผ่านสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue)					
.10	ท่านรู้สึกจัดสรรเวลาได้มากยิ่งขึ้นใน การเข้าไปดำเนินการยื่นแบบแสดง ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ (E-revenue) แทน การไปยื่นเอกสารที่สำนักงาน สรรพากรพื้นที่					

ลำดับ	ความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดง ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue)	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
.11	ท่านเชิญชวนคนรู้จักให้หันมา ดำเนินการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue)					

**** ขอขอบพระคุณในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ****



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - นามสกุล	พรพรรณ เดชะศิริประภา
E-mail	Npd.Pornpan.Dac@gmail.com
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาเศรษฐศาสตร์ระหว่างประเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี
ประสบการณ์ทำงาน	
2556 - มิถุนายน 2559	เจ้าหน้าที่บัญชีเงินเดือน ส่วนงานจัดทำเงินเดือนค่าจ้าง บริษัทเพาเวอร์วิชั่น กรุ๊ป จำกัด
กรกฎาคม 2559 - ปัจจุบัน	Payroll Executive บริษัท แอชเซ็นเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 10 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2562

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) พระพรหม บอระสิทธิ์ชน อยู่บ้านเลขที่ 891 116

ซอย อัญชลี ถนน สุขุมวิท ตำบล/แขวง คลองเตย

อำเภอ/เขต ลาดพร้าว จังหวัด กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 12130

เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7600201664

ระดับปริญญา ตรี โท เอก

หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา -

คณะ บริหารธุรกิจ ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า "ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ" ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

10110 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า "ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ" อีกฝ่ายหนึ่ง ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้

สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานวิทยานิพนธ์ /

สารนิพนธ์หัวข้อ

การศึกษาข้อขัดแย้งของระบบบัญชีการเงินระหว่างระบบบัญชีแบบดั้งเดิมกับระบบบัญชีแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ซึ่งสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญฉบับใหม่

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ

(ต่อไปนี้เรียกว่า "วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์")

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีกำหนด

ระยะเวลาในการนำวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ต่อสาธารณชน

ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนา ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไข

อย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับ

บุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับ


ลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้


ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและค่าใช้จ่ายเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่างๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับ

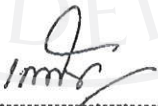
อนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญานี้โดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ  ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(นางสาววราภรณ์ ๒๐๖: ดิฉัน))

ลงชื่อ  ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(อาจารย์ อัญญา จุลพิสิฐ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและพื้นที่การเรียนรู้

ลงชื่อ  พยาน
(ดร.สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ  พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร