

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบ  
แสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงาน  
สรรพากรพื้นที่สาขาสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน

นางสาวจันทร์เพ็ญ ชมพาน

ปริญญา

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รศ.ชเนศ ศรีวิชัยลำพันธ์

ประธานกรรมการ

ผศ.ดร.นิสิต พันธมิตร

กรรมการ

อ.ดร.ไพรัช กาญจนการุณ

กรรมการ

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษี  
ของผู้เสียภาษี และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้เสีย  
ภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา  
สันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและแบบจำลองโลจิต ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์  
การประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimates: MLE) โดยแสดงค่า  
Marginal effects ใช้ตัวอย่างจากผู้เสียภาษีที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคล  
ธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 500 ตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา พบว่าผู้เสียภาษีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง  
ร้อยละ 57.6 โดยมีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี ร้อยละ 36.4 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ต่ำกว่าระดับ  
ปริญญาตรี ร้อยละ 51.4 อาชีพของผู้เสียภาษีมีอาชีพเป็นลูกจ้างหรือพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ  
39.6 รายได้พึงประเมินต่อปี มีรายได้ระหว่าง 100,001 – 200,000 บาท ร้อยละ 39.2 ด้านสถานภาพ  
มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 52.2 ประเภทของแบบแสดงรายการที่ใช้ยื่นเสียภาษีเป็นแบบ ภ.ง.ด. 91  
ร้อยละ 58.4 ระยะทางจากบ้านมายังสถานที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีส่วนใหญ่มีระยะทางไม่เกิน  
5 กิโลเมตร ร้อยละ 30.4 และระยะทางจากที่ทำงานมายังสถานที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีมี

ระยะทางไม่เกิน 5 กิโลเมตร ร้อยละ 35.4 และทั้งนี้ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ยังไม่เคยใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ร้อยละ 76.0 นอกจากนี้ผู้เสียภาษียังมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ร้อยละ 53.6 ส่วนระดับปัญหาของผู้เสียภาษีที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันทราย ปรากฏว่ามีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมของระดับปัญหาเท่ากับ 2.48 โดยภาพรวมมีปัญหาคืออยู่ในระดับน้อย

สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันทราย พบว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจในความรวดเร็วของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ระยะเวลาที่ต้องรอการติดต่อกับเจ้าหน้าที่เพื่อตรวจแบบแสดงรายการภาษี คุณภาพของการให้บริการรับชำระภาษี อธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ขั้นตอนการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ระยะเวลารอชำระภาษีพร้อมรับใบเสร็จรับเงิน ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการคำนวณภาษี ความสะดวกสบายของสถานที่ ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และการประชาสัมพันธ์ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $\alpha = 0.01$

<b>Independent Study Title</b>	Factors Affecting Taxpayers' Satisfaction in Submitting Personal Income Tax Through Sansai Area Revenue Office Branch, Chiang Mai Province
<b>Author</b>	Miss Chanpen Chompan
<b>Degree</b>	Master of Economics
<b>Independent Study Advisory Committee</b>	Assoc.Prof. Thanes Sriwichilamphan Chairperson Asst.Prof.Dr. Nisit Panthamit Member Lect.Dr. Pairat Kanjanakaroon Member

### ABSTRACT

This study was aimed at obtaining knowledge and understanding about tax computation and the factors that satisfy of taxpayers including their problems and recommendations on the submission of personal income tax to the Sansai Revenue Office, Chiang Mai province. Using descriptive statistics and the logit model, the data were analyzed through Maximum Likelihood Estimates (MLE) resulting in Marginal Effects values. This study used a sample population of 500 personal income tax payers of the Sansai branch of the Area Revenue Office.

Results of the study showed that most tax payers were female (57.6%) with ages ranging from 20–30 years (36.4%), holding bachelor's degrees (51.4%), and they were either working as temporary government officers or private company employees (39.6%). A majority of these respondents earned an annual income of 100,001-200,000 baht (39.2%) and had married status (52.2%). Regarding the respondents' personal income tax payment, many of them submitted a P.N.D. 91 (58.4%) despite the distance from their residence and workplace to the revenue office being less than 5 km (30.4% and 35.4%, respectively). Most of the sample population had never tried submitting their personal income tax through the internet (76.0%). However, these respondent

tax payers had an understanding about the computation of their personal income tax (53.6%). With concerns regarding the problems encountered by the personal income tax payers of the Sansai branch of the Area Revenue Office, the total average score for problem levels was 2.48, which suggested a minimum overall problem level.

In terms of the factors that affect the satisfaction of personal income tax payers of the Sansai branch of the Area Revenue Office, results of the study showed that factors such as the speed of service provided by revenue officers, length of time to contact the officers for inspection, quality of service provided by revenue officers, politeness of revenue officers while providing the service, steps in submitting the taxpayer's form, length of time from payment to receiving the receipt, revenue officer's knowledge and ability to give advice on tax payment computations, convenience of the location, travel convenience to submit the taxpayer's form, and public relations, were all found to affect the satisfaction of personal income tax payers of the Sansai branch of the Area Revenue Office ( $\alpha = 0.01$ ).