

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้เสียภาษี และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันทราย ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้เสียภาษี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร เพื่อให้ผู้เสียภาษีได้รับการบริการที่ดี มีประสิทธิภาพ และผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การขยายฐานภาษีและจัดเก็บภาษีได้เพิ่มขึ้น

การรวบรวมข้อมูลได้มาจากการใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 500 ราย และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ โดยจะจำแนกผลการศึกษาออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้เสียภาษี

เป็นผลการศึกษาจากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงการบรรยายลักษณะทั่วไปของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ โดยนำเสนอในรูปแบบตารางโดยใช้การแจกแจงความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage)

ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

เป็นผลการศึกษาจากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยใช้สถิติความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) และนำเสนอในรูปแบบตาราง

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาจากแบบจำลองโลจิส (Logit Model)

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยการใช้แบบจำลองโลจิสโดยเทคนิควิธีการวิเคราะห์การประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimates: MLE) และเทคนิควิเคราะห์โดยวิธี Marginal effects

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของผู้เสียหาย

เป็นผลการศึกษาจากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของผู้เสียหายในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาต้นทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยการคำนวณค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (weight mean score) ของระดับปัญหา และนำเสนอในรูปแบบตาราง

รายละเอียดของการอภิปรายผลการศึกษา มีดังต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้เสียหาย

4.1.1 เพศ

เมื่อพิจารณาถึงเพศของกลุ่มตัวอย่างของผู้เสียหายที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาต้นทราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 500 ราย เป็นเพศหญิง จำนวน 288 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.6 และเป็นเพศชาย จำนวน 212 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.4 ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 เพศของกลุ่มตัวอย่างผู้เสียหายเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาต้นทราย

เพศ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ชาย	212	42.4
หญิง	288	57.6
รวม	500	100

ที่มา : จากการสำรวจ

4.1.2 อายุ

เมื่อพิจารณาถึงช่วงอายุของผู้เสียหายที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาต้นทราย ซึ่งส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีจำนวนมากที่สุดคือ 182 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.4 รองลงมา คือ ช่วงอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีจำนวน 143 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.6 ช่วงอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีจำนวน 108 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.6 ช่วงอายุระหว่าง 51 – 60 ปี มีจำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.8 และช่วงอายุมากกว่า 60 ปี มีจำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.6 ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 อายุของกลุ่มตัวอย่างผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา สันทราย

อายุ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
20 – 30 ปี	182	36.4
31 – 40 ปี	143	28.6
41 – 50 ปี	108	21.6
51 – 60 ปี	39	7.8
มากกว่า 60 ปี	28	5.6
รวม	500	100

ที่มา : จากการสำรวจ

4.1.3 ระดับการศึกษา

เมื่อพิจารณาถึงระดับการศึกษาของผู้เสียภาษีที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันทราย ซึ่งส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวนมากที่สุด คือ 257 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.4 และระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรี มีจำนวน 243 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.6 ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันทราย

ระดับการศึกษา	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	257	51.4
ตั้งแต่ปริญญาตรี	243	48.6
รวม	500	100

ที่มา : จากการสำรวจ

4.1.4 อาชีพ

เมื่อพิจารณาถึงอาชีพของผู้เสียภาษีที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันทราย พบว่าส่วนใหญ่จะมีอาชีพลูกจ้างหรือพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 198 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.6 รองลงมาอาชีพค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว จำนวน 118 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.6 อาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 114 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.8 และประกอบอาชีพอื่น ๆ จำนวน 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.0 ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 อาชีพของกลุ่มตัวอย่างผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่
สาขาสันทราย

อาชีพ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	114	22.8
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	198	39.6
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	118	23.6
อื่น ๆ	70	14.0
รวม	500	100

ที่มา: จากการสำรวจ

4.1.5 รายได้

เมื่อพิจารณาถึงรายได้พึงประเมินต่อปีของผู้เสียภาษีที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันทราย ซึ่งกระจายกันออกไปส่วนใหญ่มิมีรายได้พึงประเมินต่อปี อยู่ในช่วง 100,001 – 200,000 บาท มีจำนวน 196 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.2 รองลงมาคือ รายได้พึงประเมินต่อปี ไม่เกิน 100,000 บาท มีจำนวน 193 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.6 รายได้พึงประเมินต่อปี 200,001 – 300,000 บาท มีจำนวน 68 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.6 รายได้พึงประเมินต่อปี 300,001 – 400,000 บาท มีจำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.6 รายได้พึงประเมินต่อปีมากกว่า 500,000 บาท มีจำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.6 และรายได้พึงประเมินต่อปี 400,001 – 500,000 บาท มีจำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.4 ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 รายได้พึงประเมินต่อปีของกลุ่มตัวอย่างผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงาน
สรรพากรพื้นที่สาขาสันทราย

รายได้พึงประเมินต่อปี	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ไม่เกิน 100,000 บาท	193	38.6
100,001 – 200,000 บาท	196	39.2
200,001 – 300,000 บาท	68	13.6
300,001 – 400,000 บาท	18	3.6
400,001 – 500,000 บาท	7	1.4
มากกว่า 500,000 บาท	18	3.6
รวม	500	100

ที่มา: จากการสำรวจ

4.1.6 สถานภาพสมรส

เมื่อพิจารณาถึงสถานภาพสมรสของผู้เสียภาษีที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสมุทรสาคร ซึ่งส่วนใหญ่จะมีสถานภาพสมรส มีจำนวน 261 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.2 รองลงมาได้แก่ ผู้เสียภาษีที่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 196 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.2 สถานภาพหย่า มีจำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.8 และสถานภาพหม้าย มีจำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.8 ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 สถานภาพสมรสของกลุ่มตัวอย่างผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสมุทรสาคร

สถานภาพ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
โสด	196	39.2
สมรส	261	52.2
หย่า	24	4.8
หม้าย	19	3.8
รวม	500	100

ที่มา : จากการสำรวจ

4.1.7 ประเภทของแบบแสดงรายการที่ใช้นยื่นเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประจำปี 2548

เมื่อพิจารณาถึงประเภทของแบบแสดงรายการ พบว่า ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประจำปี 2548 โดยใช้แบบภ.ง.ด.91 ซึ่งเป็นผู้มีเงินได้ตามมาตรา 40(1) แห่งประมวลรัษฎากร มีจำนวน 292 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.4 ส่วนผู้ที่ยื่นแบบภ.ง.ด.90 ซึ่งเป็นผู้มีเงินได้ตามมาตรา 40(1) รวมถึงมาตรา 40(2)-(8) แห่งประมวลรัษฎากร มีจำนวน 208 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.6 ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ประเภทของแบบแสดงรายการที่ใช้นยื่นเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้นยื่นแบบแสดงรายการผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสมุทรสาคร

แบบแสดงรายการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ภ.ง.ด. 90	208	41.6
ภ.ง.ด. 91	292	58.4
รวม	500	100

ที่มา : จากการสำรวจ

4.1.8 ระยะทางจากบ้านมายังสถานที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

เมื่อพิจารณาถึงระยะทางจากบ้านของผู้เสียภาษีมายังสถานที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา พบว่าระยะจากบ้านของผู้เสียภาษีส่วนใหญ่อยู่ห่างจากสถานที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีอยู่ในช่วงระยะทางไม่เกิน 5 กิโลเมตร มีจำนวน 152 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.4 รองลงมาในช่วงระยะทางมากกว่า 5 กิโลเมตร ถึง 10 กิโลเมตร มีจำนวน 150 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.0 ช่วงระยะทางมากกว่า 15 กิโลเมตร มีจำนวน 142 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.4 และในช่วงระยะทางมากกว่า 10 กิโลเมตร ถึง 15 กิโลเมตร มีจำนวน 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.2 ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ระยะทางจากบ้านมายังสถานที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ระยะทาง	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ไม่เกิน 5 กิโลเมตร	152	30.4
มากกว่า 5 กิโลเมตร – 10 กิโลเมตร	150	30.0
มากกว่า 10 กิโลเมตร – 15 กิโลเมตร	56	11.2
มากกว่า 15 กิโลเมตร	142	28.4
รวม	500	100

ที่มา : จากการสำรวจ

4.1.9 ระยะทางจากที่ทำงานมายังสถานที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

เมื่อพิจารณาถึงระยะทางจากสถานที่ทำงานของผู้เสียภาษีมายังสถานที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา พบว่าระยะทางจากที่ทำงานของผู้เสียภาษีส่วนใหญ่อยู่ห่างจากสถานที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในช่วงระยะทางไม่เกิน 5 กิโลเมตร มีจำนวน 177 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.4 รองลงมาในช่วงระยะทางมากกว่า 5 กิโลเมตร ถึง 10 กิโลเมตร มีจำนวน 151 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.2 ช่วงระยะทางมากกว่า 15 กิโลเมตร มีจำนวน 109 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.8 และในช่วงระยะทางมากกว่า 10 กิโลเมตร ถึง 15 กิโลเมตร มีจำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.6 ดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ระยะทางจากที่ทำงานมายังสถานที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ระยะทาง	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ไม่เกิน 5 กิโลเมตร	177	35.4
มากกว่า 5 กิโลเมตร – 10 กิโลเมตร	151	30.2
มากกว่า 10 กิโลเมตร – 15 กิโลเมตร	63	12.6
มากกว่า 15 กิโลเมตร	109	21.8
รวม	500	100

ที่มา : จากการสำรวจ

4.1.10 การใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร

เมื่อพิจารณาถึงการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร พบว่าผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ยังไม่เคยใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร มีจำนวน 380 ราย คิดเป็นร้อยละ 76.0 และเคยใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร มีจำนวน 120 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.0 ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 จำนวนผู้เสียภาษีที่เคยใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร

การใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เคย	120	24.0
ไม่เคย	380	76.0
รวม	500	100

ที่มา : จากการสำรวจ

4.2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

4.2.1 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

เมื่อพิจารณาถึงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษี พบว่าผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาชั้นทราย มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีจำนวน 268 ราย คิดเป็นร้อยละ

53.6 ผู้เสียหายที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีจำนวน 232 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.4 ดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ความรู้ความเข้าใจ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เข้าใจ	268	53.6
ไม่เข้าใจ	232	46.4
รวม	500	100

ที่มา : จากการสำรวจ

4.2.2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำแนกตามเพศ

จากการศึกษาถึงเพศของผู้เสียหายที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาชั้นทราย พบว่าเพศหญิงส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีจำนวน 184 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.8 ส่วนเพศชายมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีจำนวน 84 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.8 และเพศชายส่วนใหญ่ไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีจำนวน 128 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.6 ส่วนเพศหญิงไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีจำนวน 104 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.8 ดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำแนกตามเพศ

เพศ	เข้าใจ		ไม่เข้าใจ		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ชาย	84	16.8	128	25.6	112	42.4
หญิง	184	36.8	104	20.8	288	57.6
รวม	268	53.6	232	46.4	500	100

ที่มา : จากการสำรวจ

4.2.3 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำแนกตามอายุ

จากการศึกษาถึงอายุของผู้เสียหายที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาชั้นทราย พบว่าผู้เสียหายที่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มี

จำนวน 182 ราย ซึ่งเป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 105 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.0 ไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 77 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.4 ผู้เสียภาษีที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีจำนวน 143 ราย ซึ่งเป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 83 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.6 ไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.0 ผู้เสียภาษีที่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีจำนวน 108 ราย เป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.8 ไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.8 ผู้เสียภาษีที่มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี มีจำนวน 39 ราย เป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.6 ไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.2 และผู้เสียภาษีที่มีอายุมากกว่า 60 ปี มีจำนวน 28 ราย เป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.6 ไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.0 ดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำแนกตามอายุ

อายุ	เข้าใจ		ไม่เข้าใจ		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
20 – 30 ปี	105	21.0	77	15.4	182	36.4
31 – 40 ปี	83	16.6	60	12.0	143	28.6
41 – 50 ปี	49	9.8	59	11.8	108	21.6
51 – 60 ปี	13	2.6	26	5.2	39	7.8
มากกว่า 60 ปี	18	3.6	10	2.0	28	5.6
รวม	268	53.6	232	46.4	500	100

ที่มา : จากการสำรวจ

4.2.4 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำแนกตามการศึกษา

จากการศึกษาถึงระดับการศึกษาของผู้เสียภาษีที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสมุทรสาคร พบว่าผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษา

ตั้งแต่ปริญญาตรี มีจำนวน 243 ราย เป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามากที่สุด จำนวน 157 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.4 ไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 86 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.2 และผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 257 ราย เป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 111 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.2 ไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามากที่สุด จำนวน 146 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.2 ดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	เข้าใจ		ไม่เข้าใจ		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	111	22.2	146	29.2	257	51.4
ตั้งแต่ปริญญาตรี	157	31.4	86	17.2	243	48.6
รวม	268	53.6	232	46.4	500	100

ที่มา : จากการสำรวจ

4.2.5 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำแนกตามอาชีพ

จากการศึกษาถึงอาชีพของผู้เสียภาษีที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา พบว่าผู้เสียภาษีที่เป็นลูกจ้างหรือพนักงานบริษัทเอกชน มีจำนวน 198 ราย เป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามากที่สุด จำนวน 124 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.8 ไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 74 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.8 ผู้เสียภาษีที่ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน 118 ราย เป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.0 ไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามากที่สุด จำนวน 88 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.6 ผู้เสียภาษีที่รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 114 ราย เป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 83 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.6 ไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.2 ผู้เสียภาษีที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ มีจำนวน 70 ราย เป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคล

ธรรมดา จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.2 ไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.8 ดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	เข้าใจ		ไม่เข้าใจ		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	83	16.6	31	6.2	114	22.8
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	124	24.8	74	14.8	198	39.6
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	30	6.0	88	17.6	118	23.6
อื่น ๆ	31	6.2	39	7.8	70	14.0
รวม	268	53.6	232	46.4	500	100

ที่มา : จากการสำรวจ

4.2.6 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำแนกตามสถานภาพ

จากการศึกษาถึงสถานภาพของผู้เสียภาษีที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสมุทรสาคร พบว่าผู้เสียภาษีที่มีสถานภาพสมรส มีจำนวน 261 ราย เป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามากที่สุด จำนวน 137 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.4 ไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามากที่สุดเช่นกัน จำนวน 124 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.8 ผู้เสียภาษีที่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 196 ราย เป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 111 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.2 ไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 85 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.0 ผู้เสียภาษีที่มีสถานภาพหย่า มีจำนวน 24 ราย เป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.4 ไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 12 รายเช่นกัน คิดเป็นร้อยละ 2.4 ผู้เสียภาษีที่มีสถานภาพหม้าย มีจำนวน 19 ราย เป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.6 ไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.2 ดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำแนกตาม
สถานภาพ

สถานภาพ	เข้าใจ		ไม่เข้าใจ		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
โสด	111	22.2	85	17.0	196	39.2
สมรส	137	27.4	124	24.8	261	52.2
หย่า	12	2.4	12	2.4	24	4.8
หม้าย	8	1.6	11	2.2	19	3.8
รวม	268	53.6	232	46.4	500	100

ที่มา : จากการสำรวจ

4.2.7 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำแนกตามประเภท แบบแสดงรายการ

เมื่อพิจารณาถึงประเภทแบบแสดงรายการที่ผู้เสียภาษียื่นเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา พบว่าผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีประเภทแบบ ภ.ง.ด. 91 มีจำนวน 292 ราย เป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามากที่สุด จำนวน 182 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.4 ไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 110 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.0 ผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีประเภทแบบ ภ.ง.ด.90 มีจำนวน 208 ราย เป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 86 ราย คิดเป็น ร้อยละ 17.2 ไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามากที่สุดจำนวน 122 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.4 ดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำแนกตาม
ประเภทแบบแสดงรายการ

ประเภทแบบ แสดงรายการ	เข้าใจ		ไม่เข้าใจ		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ภ.ง.ด. 90	86	17.2	122	24.4	208	41.6
ภ.ง.ด. 91	182	36.4	110	22.0	292	58.4
รวม	268	53.6	232	46.4	500	100

ที่มา : จากการสำรวจ

4.2.8 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำแนกตามการใช้บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร

เมื่อพิจารณาถึงการใช้บริการอื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร พบว่าผู้เสียภาษีที่ไม่เคยยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีจำนวน 380 ราย เป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามากที่สุด จำนวน 180 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.0 ไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่สุดเช่นกัน จำนวน 200 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.0 ผู้เสียภาษีที่เคยยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีจำนวน 120 ราย เป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 88 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.6 ไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.4 ดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำแนกตามการใช้บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร

การใช้บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	เข้าใจ		ไม่เข้าใจ		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เคย	88	17.6	32	6.4	120	24.0
ไม่เคย	180	36.0	200	40.0	380	76.0
รวม	268	53.6	232	46.4	500	100

ที่มา : จากการสำรวจ

4.3 ผลการศึกษาจากแบบจำลองโลจิส (Logit Model)

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียหายในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบจำลองโลจิส (Logit Model) โดยเทคนิควิธีวิเคราะห์การประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimates : MLE) และเทคนิควิเคราะห์โดย Marginal effects มีปัจจัยที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย ปัจจัยด้านความพึงพอใจในความรวดเร็วของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ระยะเวลาที่ต้องรอการติดต่อกับเจ้าหน้าที่เพื่อตรวจแบบแสดงรายการภาษี คุณภาพของการให้บริการรับชำระภาษี อัยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ขั้นตอนการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ระยะเวลารอชำระภาษีพร้อมรับใบเสร็จรับเงิน ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการคำนวณภาษี ความสะดวกสบายของสถานที่ ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษี การประชาสัมพันธ์ ระดับการศึกษา เพศ อายุ รายได้พึงประเมินต่อปี ความรู้เกี่ยวกับการคำนวณภาษี กรณีผู้มีเงินได้และคู่สมรสที่มีเงินได้รวมคำนวณภาษีหรือคู่สมรสไม่มีเงินได้ อุปการะเลี้ยงดูบิดา มารดาที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ซึ่งมีรายได้ไม่เกิน 30,000 บาท/ปี ผู้มีเงินได้และคู่สมรสมีสิทธิหักลดหย่อนค่าอุปการะเลี้ยงดูบิดา มารดา ได้คนละ 30,000 บาท และความรู้เกี่ยวกับการคำนวณภาษี กรณีการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผู้เสียหายจะได้รับยกเว้นเงิน ได้สุทธิ 100,000 บาทแรกไม่ต้องเสียภาษี

จากการคำนวณสมการ Logit พบได้ว่า Log likelihood function เท่ากับ -61.7799 ค่า Restricted Log likelihood เท่ากับ -276.6872 ค่า Chi-squared เท่ากับ 429.8145 ค่า Mc Fadden R^2 เท่ากับ 0.7767 และค่าความถูกต้องของการทำนาย เท่ากับ 94.40 เปอร์เซนต์ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียหายในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ของกลุ่มตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 99% ได้แก่ ความพึงพอใจในความรวดเร็วของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (X_1) ความพึงพอใจในระยะเวลาที่ต้องรอการติดต่อกับเจ้าหน้าที่เพื่อตรวจแบบแสดงรายการภาษี (X_2) ความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการรับชำระภาษี (X_3) ความพึงพอใจในอัยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ (X_4) ความพึงพอใจในขั้นตอนการยื่นแบบแสดงรายการภาษี (X_5) ความพึงพอใจในระยะเวลารอชำระภาษีพร้อมรับใบเสร็จรับเงิน (X_6) ความพึงพอใจในความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการคำนวณภาษี (X_7) ความพึงพอใจในความสะดวกสบายของสถานที่ (X_8) ความพึงพอใจในความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษี (X_9) ความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์ให้มายื่นแบบแสดงรายการภาษี (X_{10}) ซึ่งรายละเอียดของตัวแปรต่าง ๆ สามารถอธิบายได้ดังนี้ (ตารางที่ 4.19 และ 4.20)

ความพึงพอใจในความรวดเร็วของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (X₁) จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านนี้มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก นั่นคือ ถ้าผู้เสียหายรู้สึกว่าการมาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาชั้นทรายแล้ว มีความพึงพอใจในความรวดเร็วของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จะมีแนวโน้มมาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจากผู้เสียหายที่รู้สึกว่าการมาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาชั้นทรายแล้ว ไม่มีความพึงพอใจในความรวดเร็วของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับจากค่า Marginal effect ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.1305 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ถ้าผู้เสียหายรู้สึกว่ามี ความพึงพอใจในความรวดเร็วของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีโอกาสที่ผู้เสียหายจะมีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาชั้นทรายเพิ่มขึ้น 13.05 เปอร์เซ็นต์ เนื่องจากปัจจุบันกรมสรรพากรได้เพิ่มทางเลือกในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาให้แก่ผู้เสียหาย เช่น อินเทอร์เน็ต เคาเตอร์เซอร์วิสของธนาคารกรุงไทย การที่ผู้เสียหายจำนวนหนึ่งยังมีความประสงค์จะมาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาชั้นทราย สิ่งสำคัญเจ้าหน้าที่ให้บริการผู้เสียหายด้วยความรวดเร็วมากขึ้น

ความพึงพอใจในระยะเวลาที่ต้องรอการติดต่อกับเจ้าหน้าที่เพื่อตรวจแบบแสดงรายการภาษี (X₂) จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านนี้มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก นั่นคือ ถ้าผู้เสียหายรู้สึกว่าการมาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาชั้นทรายแล้ว มีความพึงพอใจในระยะเวลาที่ต้องรอการติดต่อกับเจ้าหน้าที่เพื่อตรวจแบบแสดงรายการภาษี จะมีแนวโน้มมาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจากผู้เสียหายที่รู้สึกว่าการมาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาชั้นทรายแล้ว ไม่มีความพึงพอใจในระยะเวลาที่ต้องรอการติดต่อกับเจ้าหน้าที่เพื่อตรวจแบบแสดงรายการภาษี และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับจากค่า Marginal effect ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.0746 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ถ้าผู้เสียหายรู้สึกว่ามี ความพึงพอใจในระยะเวลาที่ต้องรอการติดต่อกับเจ้าหน้าที่เพื่อตรวจแบบแสดงรายการภาษี มีโอกาสที่ผู้เสียหายจะมีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาชั้นทรายเพิ่มขึ้น 7.46 เปอร์เซ็นต์ เนื่องจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จะต้องผ่านการตรวจสอบความถูกต้องของการกรอกแบบแสดงรายการภาษีจากเจ้าหน้าที่ก่อน การที่ผู้เสียหายมาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

สันทราย จะได้รับความสะดวก และใช้เวลาไม่นานในการรอตรวจสอบความถูกต้องของแบบแสดงรายการภาษี

ความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการรับชำระภาษีของเจ้าหน้าที่ (X_3) จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านนี้มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก นั่นคือ ถ้าผู้เสียภาษีรู้สึกว่าการมาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันทรายแล้ว มีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการรับชำระภาษีของเจ้าหน้าที่ จะมีแนวโน้มมาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามากกว่าผู้เสียภาษีที่รู้สึกว่าการมาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันทรายแล้ว ไม่มีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการรับชำระภาษีของเจ้าหน้าที่ และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับจากค่า Marginal effect ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.1111 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ถ้าผู้เสียภาษีรู้สึกว่าจะมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการรับชำระภาษีของเจ้าหน้าที่ มีโอกาสที่ผู้เสียภาษีจะมีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันทราย เพิ่มขึ้น 11.11 เปอร์เซ็นต์ เนื่องจากผู้เสียภาษีที่มาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันทราย มีความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการ ว่ามาใช้บริการแล้วจะไม่ถูกประเมินภาษีเพิ่มเติม และเจ้าหน้าที่มีความโปร่งใสในการทำงานไม่เรียกรับผลประโยชน์

ความพึงพอใจในอัตรายศไมตรีของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ (X_4) จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านนี้มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก นั่นคือ ถ้าผู้เสียภาษีรู้สึกว่าการมาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันทรายแล้ว มีความพึงพอใจในอัตรายศไมตรีของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ จะมีแนวโน้มมาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสูงกว่าผู้เสียภาษีที่รู้สึกว่าการมาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันทรายแล้ว ไม่มีความพึงพอใจในอัตรายศไมตรีของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับจากค่า Marginal effect ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.1297 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ถ้าผู้เสียภาษีรู้สึกว่าจะมีความพึงพอใจในอัตรายศไมตรีของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ มีโอกาสที่ผู้เสียภาษีจะมีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันทราย เพิ่มขึ้น 12.97 เปอร์เซ็นต์ เนื่องจาก ผู้เสียภาษีถือเป็นลูกค้าคนสำคัญของกรมสรรพากร เจ้าหน้าที่จะให้บริการแก่ผู้เสียภาษีด้วยความเป็นมิตร มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี สุภาพอ่อนโยน พุดจาไพเราะ เพื่อที่ผู้เสียภาษีเกิดความเต็มใจในการเสียภาษีให้ภาครัฐมากขึ้น

ความพึงพอใจในขั้นตอนการยื่นแบบแสดงรายการภาษี (X_3) จากการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านนี้มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก นั่นคือ ถ้าผู้เสียภาษีรู้สึกว่าการมาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสิ้นสุดแล้ว มีความพึงพอใจในขั้นตอนการยื่นแบบแสดงรายการภาษี จะมีแนวโน้มมาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสูงกว่าผู้เสียภาษีที่รู้สึกว่าการมาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสิ้นสุดแล้ว ไม่มีความพึงพอใจในขั้นตอนการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับจากค่า Marginal effect ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.0620 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ถ้าผู้เสียภาษีรู้สึกว่ามี ความพึงพอใจในขั้นตอนการยื่นแบบแสดงรายการภาษี มีโอกาสที่ผู้เสียภาษีจะมีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสิ้นสุด เพิ่มขึ้น 6.20 เปอร์เซ็นต์ เนื่องจาก ปัจจุบันการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสิ้นสุด จะไม่มีขั้นตอนการยื่นแบบที่ยุ่งยาก ซับซ้อน และจะไม่มีการขอเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมจากผู้เสียภาษี เช่น สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน มาประกอบการยื่นแบบแสดงรายการภาษี

ความพึงพอใจในระยะเวลาออกรหัสภาษีพร้อมรับใบเสร็จรับเงิน (X_6) จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านนี้มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก นั่นคือ ถ้าผู้เสียภาษีรู้สึกว่าการมาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสิ้นสุดแล้ว มีความพึงพอใจในระยะเวลาออกรหัสภาษีพร้อมรับใบเสร็จรับเงิน จะมีแนวโน้มมาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสูงกว่าผู้เสียภาษีที่รู้สึกว่าการมาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสิ้นสุดแล้ว ไม่มีความพึงพอใจในระยะเวลาออกรหัสภาษีพร้อมรับใบเสร็จรับเงิน และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับจากค่า Marginal effect ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.0616 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ถ้าผู้เสียภาษีรู้สึกว่ามี ความพึงพอใจในระยะเวลาออกรหัสภาษีพร้อมรับใบเสร็จรับเงิน มีโอกาสที่ผู้เสียภาษีจะมีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสิ้นสุด เพิ่มขึ้น 6.16 เปอร์เซ็นต์ เนื่องจากผู้เสียภาษีเห็นว่าการมาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสิ้นสุด ไม่ต้องใช้ระยะเวลาในการรอจ่ายเงินค่าภาษีอากรพร้อมรับใบเสร็จรับเงิน ในกรณีคำนวณภาษีอากรมีภาษีที่ต้องชำระ

ความพึงพอใจในความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการคำนวณภาษี (X₇) จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านนี้มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก นั่นคือ ถ้าผู้เสียภาษีรู้สึกว่าการมาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาอันตรายแล้ว มีความพึงพอใจในความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการคำนวณภาษี จะมีแนวโน้มมาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มากกว่าผู้เสียภาษีที่รู้สึกว่าการมาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาอันตรายแล้ว ไม่มีความพึงพอใจในความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการคำนวณภาษี และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับจากค่า Marginal effect ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.1018 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ถ้าผู้เสียภาษีรู้สึกว่ามี ความพึงพอใจในความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการคำนวณภาษี มี โอกาสที่ผู้เสียภาษีจะมีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาอันตราย เพิ่มขึ้น 10.18 เปอร์เซ็นต์ เนื่องจาก ผู้เสียภาษีที่มาใช้ บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาอันตราย เจ้าหน้าที่จะมีการให้คำแนะนำและสอนวิธีการคำนวณภาษีให้แก่ผู้เสียภาษีทุกคน เพื่อที่ผู้เสียภาษี จะได้นำความรู้ที่ได้ไปใช้เป็นประโยชน์ในการคำนวณภาษีเพื่อยื่นแบบแสดงรายการภาษีในคราวต่อไป

ความพึงพอใจในความสะดวกสบายของสถานที่ (X₈) จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้าน นี้มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก นั่นคือ ถ้าผู้เสียภาษีรู้สึกว่าการมาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษี เงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาอันตรายแล้ว มีความพึงพอใจในความ สะดวกสบายของสถานที่ จะมีแนวโน้มมาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มากกว่าผู้เสียภาษีที่รู้สึกว่าการมาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาอันตรายแล้ว ไม่มีความพึงพอใจในความสะดวกสบายของสถานที่ และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับจากค่า Marginal effect ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.0506 ซึ่ง สามารถอธิบายได้ว่า ถ้าผู้เสียภาษีรู้สึกว่ามี ความพึงพอใจในความสะดวกสบายของสถานที่ มี โอกาสที่ผู้เสียภาษีจะมีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาอันตราย เพิ่มขึ้น 5.06 เปอร์เซ็นต์ เนื่องจากผู้เสียภาษีเห็นว่าการใช้ บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาอันตราย มีการจัดสถานที่นั่งพักเพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการ สถานที่ที่กว้างขวางสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย และมีการปรับอุณหภูมิและแสงสว่างเพียงพอ

ความพึงพอใจในความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษี (X_9)
 จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านนี้มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก นั่นคือ ถ้าผู้เสียภาษีรู้สึกว่าการมาใช้
 บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาชั้นทราย
 แล้ว มีความพึงพอใจในความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษี จะมี
 แนวโน้มมาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามากกว่าผู้เสียภาษีที่รู้สึกว่าการ
 มาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา
 ชั้นทรายแล้ว ไม่มีความพึงพอใจในความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการ
 ภาษี และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับจากค่า Marginal effect ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.0637
 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ถ้าผู้เสียภาษีรู้สึกว่ามี ความพึงพอใจในความสะดวกในการเดินทางมาใช้
 บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษี มีโอกาสที่ผู้เสียภาษีจะมีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดง
 รายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาชั้นทราย เพิ่มขึ้น 6.37
 เปอร์เซ็นต์ เนื่องจากว่า ผู้เสียภาษีที่มาใช้บริการมีสถานประกอบการ หรือที่ทำงานใกล้กับ
 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาชั้นทราย หรือเป็นทางผ่านในการเดินทางไปทำงานของผู้เสียภาษี

ความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์ให้มายื่นแบบแสดงรายการภาษี (X_{10}) จากการ
 วิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านนี้มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก นั่นคือ ถ้าผู้เสียภาษีรู้สึกว่าการมาใช้บริการยื่น
 แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาชั้นทรายแล้ว มี
 ความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์ให้มายื่นแบบแสดงรายการภาษี จะมีแนวโน้มมาใช้บริการยื่น
 แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มากกว่าผู้เสียภาษีที่รู้สึกว่าการมาใช้บริการยื่นแบบ
 แสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาชั้นทรายแล้ว ไม่มีความ
 พึงพอใจในการประชาสัมพันธ์ให้มายื่นแบบแสดงรายการภาษี และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มี
 ต่อการยอมรับจากค่า Marginal effect ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.0494 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ถ้าผู้เสียภาษี
 รู้สึกว่ามี ความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์ให้มายื่นแบบแสดงรายการภาษี มีโอกาสที่ผู้เสียภาษี
 จะมีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากร
 พื้นที่สาขาชั้นทราย เพิ่มขึ้น 4.94 เปอร์เซ็นต์ เนื่องจากผู้เสียภาษีเห็นว่าการประชาสัมพันธ์ให้มา
 ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเมื่อถึงกำหนดเวลาการยื่นแบบ มีการประชาสัมพันธ์โดยแพร่หลาย ไม่ว่าจะ
 จะเป็นการส่งแบบแสดงรายการ ไปให้ยังสถานประกอบการ หรือที่บ้าน และมีการส่งจดหมายเตือน
 ให้มายื่นแบบแสดงรายการให้แก่ผู้เสียภาษีที่อยู่ในระบบภาษีแล้ว และทั้งนี้ยังมีการประชาสัมพันธ์
 ผ่านทางสื่อต่าง ๆ เป็นต้น

ตารางที่ 4.19 แสดงผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์ โดยวิธี Maximum Likelihood Estimate

Variable	Maximum Likelihood Estimate			
	Coefficient	Standard Error	T – stat	Prob
Constant	-19.9679	2.7027	- 7.388***	0.0000
X ₁	3.4532	0.7481	4.616***	0.0000
X ₂	3.0115	0.5856	5.142***	0.0000
X ₃	3.3087	0.6255	5.289***	0.0000
X ₄	3.5553	0.6999	5.080***	0.0000
X ₅	2.8633	0.5811	4.927***	0.0000
X ₆	2.7691	0.5780	4.791***	0.0000
X ₇	3.4031	0.6581	5.171***	0.0000
X ₈	2.4701	0.5850	4.222***	0.0000
X ₉	2.8982	0.6002	4.829***	0.0000
X ₁₀	2.6379	0.5884	4.482***	0.0000
X ₁₁	0.7295	0.5537	1.317	0.1877
X ₁₂	0.2922	0.5209	0.561	0.5748
X ₁₃	0.1170	0.6199	0.189	0.8502
X ₁₄	0.5857	0.5736	1.021	0.3073
X ₁₅	- 0.3512	0.5128	- 0.685	0.4935
X ₁₆	- 0.1951	0.5409	- 0.361	0.7182

ที่มา : จากการคำนวณ

หมายเหตุ : *** Significant at 0.01

** Significant at 0.05

* Significant at 0.1

Loglikelihood function - 61.7799

Restricted log Loglikelihood - 276.6872

Chi – squared 429.8145

Mc Fadden R² 0.7767

Accuracy of prediction 94.40%

ตารางที่ 4.20 แสดงผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์ โดยวิธี Marginal effects

Variable	Marginal effects			
	Coefficient	Standard Error	T – stat	Prob
Constant	-0.1558	0.0896	-1.739*	0.0821
X ₁	0.1305	0.0671	1.943*	0.0520
X ₂	0.0746	0.0392	1.903*	0.0571
X ₃	0.1111	0.0625	1.777*	0.0756
X ₄	0.1297	0.0600	2.161**	0.0307
X ₅	0.0620	0.0317	1.955*	0.0506
X ₆	0.0616	0.0313	1.965**	0.0494
X ₇	0.1018	0.0485	2.097**	0.0360
X ₈	0.0506	0.0287	1.763*	0.0779
X ₉	0.0637	0.0331	1.924*	0.0544
X ₁₀	0.0494	0.0266	1.856*	0.0635
X ₁₁	0.0057	0.0053	1.085	0.2781
X ₁₂	0.0022	0.0042	0.531	0.5951
X ₁₃	0.0008	0.0045	0.195	0.8456
X ₁₄	0.0042	0.0045	0.928	0.3536
X ₁₅	-0.0027	0.0043	-0.629	0.5295
X ₁₆	-0.0015	0.0041	-0.362	0.7173

ที่มา : จากการคำนวณ

หมายเหตุ : *** Significant at 0.01

** Significant at 0.05

* Significant at 0.1

4.4 ปัญหาของผู้เสียหายในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสมุทรสาคร

จากการศึกษาถึงระดับปัญหาของผู้เสียหายในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสมุทรสาคร จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัญหาในด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับปัญหาเท่ากับ 2.50 โดยมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ปัญหาด้านความรวดเร็ว ความขยันขันแข็งในการทำงาน ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับปัญหาเท่ากับ 2.47 โดยมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ปัญหาในด้านการตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับปัญหาเท่ากับ 2.52 โดยมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาในด้านความสนใจและให้ความสำคัญกับผู้เสียหาย ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับปัญหาเท่ากับ 2.46 โดยมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ปัญหาในด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับปัญหาเท่ากับ 2.47 โดยมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ปัญหาในด้านระยะเวลาในการเดินทางมายื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับปัญหาเท่ากับ 2.45 โดยมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ปัญหาในด้านขั้นตอนการกรอกแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับปัญหาเท่ากับ 2.49 โดยมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย และปัญหาในด้านเอกสารหรือคำแนะนำในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับปัญหาเท่ากับ 2.47 โดยมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย โดยเฉลี่ยปัญหาที่พบในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสมุทรสาคร มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมของระดับปัญหาเท่ากับ 2.48 ซึ่งโดยภาพรวมมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 แสดงระดับปัญหาที่พบในการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสมุทรสาคร

ปัญหาที่พบในการขึ้นแบบแสดงรายการ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	ระดับของปัญหา					WMS	ระดับปัญหา
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ความมั่งคั่งสัมพันธของเจ้าหน้าที่	25	105	119	93	158	2.50	น้อย
2. ความรวดเร็ว ความขยันขันแข็งในการทำงาน	22	99	131	89	159	2.47	น้อย
3. การตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่	26	103	123	99	149	2.52	ปานกลาง
4. ความสนใจและให้ความสำคัญกับผู้เสียภาษี	29	88	129	92	162	2.46	น้อย
5. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	27	98	123	88	164	2.47	น้อย
6. ระยะเวลาในการเดินทางมาขึ้นแบบแสดง รายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	20	79	154	100	147	2.45	น้อย
7. ขั้นตอนการกรอกแบบแสดงรายการภาษี เงินได้บุคคลธรรมดา	26	79	155	92	148	2.49	น้อย
8. เอกสารหรือคำแนะนำในการขึ้นแบบแสดง รายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	21	91	145	88	155	2.47	น้อย
ค่าคะแนนเฉลี่ย						2.48	น้อย

ที่มา : จากการคำนวณ