

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษี
ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคล
ธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในอำเภอ
เมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน

นางพนิดา ธีระจิต

ปริญญา

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ อ.ดร.ไพรัช กาญจนการุณ ประธานกรรมการ
อ.ดร.นิสิต พันธมิตร กรรมการ
รศ.ชเนศ ศรีวิชัยลำพันธ์ กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดง
รายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจตลอดจนปัญหาและอุปสรรค
ของผู้เสียภาษีที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตใน
ท้องที่อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ โดยการออกแบบสอบถาม
จำนวน 300 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์โดย
ใช้แบบจำลองโลจิท (Logit Model) โดยเทคนิควิธีการวิเคราะห์การประมาณภาวะความน่าจะเป็น
สูงสุด (Maximum Likelihood Estimates: MLE) และเทคนิคการวิเคราะห์ โดยวิธี Marginal effects

ผลการศึกษาพบว่า ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดง
รายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จากแบบจำลองโลจิท ปรากฏว่า ปัจจัยด้าน
ความพึงพอใจในความสะดวกในการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ความพึงพอใจในการใช้บริการยื่น
แบบฯ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ความรวดเร็วของการยื่นแบบฯ การประชาสัมพันธ์ การได้รับการคืนเงิน
ภาษีเร็ว ขึ้นตอนยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และ

จำนวนปีในการศึกษา มีอิทธิพลต่อ ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 1% ($\alpha = 0.01$)

จากการวิเคราะห์ โดยวิธี Marginal effects พบว่าผู้เสียภาษีที่มีความพึงพอใจในความสะดวกในการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต มีโอกาสมีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น ร้อยละ 16 – 36 ผู้เสียภาษีที่มีความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบฯ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง มีโอกาสมีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น ร้อยละ 9 - 34 ผู้เสียภาษีที่มีความพึงพอใจในด้านความรวดเร็วของการยื่นแบบฯ มีโอกาสมีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น ร้อยละ 23 - 32 ผู้เสียภาษีที่มีความพึงพอใจในด้านประชาสัมพันธ์ มีโอกาสมีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น ร้อยละ 21 - 29 ผู้เสียภาษีที่มีความพึงพอใจในการได้รับการคืนเงินภาษีเร็ว มีโอกาสมีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น ร้อยละ 18 – 28 ผู้เสียภาษีที่มีความพึงพอใจในขั้นตอนยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีโอกาสมีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น ร้อยละ 20 - 22 นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่าผู้เสียภาษีที่มีจำนวนปีในการศึกษาสูง มีโอกาสมีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น ร้อยละ 24 - 29 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 1% ($\alpha = 0.01$)

Independent Study Title	Factors Affecting the Taxpayers' Satisfaction in Submitting Personal Income Tax Through Internet System in Mueang District, Chiang Mai Province	
Author	Mrs. Panida Teerachit	
Degree	Master of Economics	
Independent Study Advisory Committee	Lect.Dr. Pairat Kanjanakaroon	Chairperson
	Lect.Dr. Nisit Panthamit	Member
	Assoc.Prof. Thanes Sriwichilamphan	Member

ABSTRACT

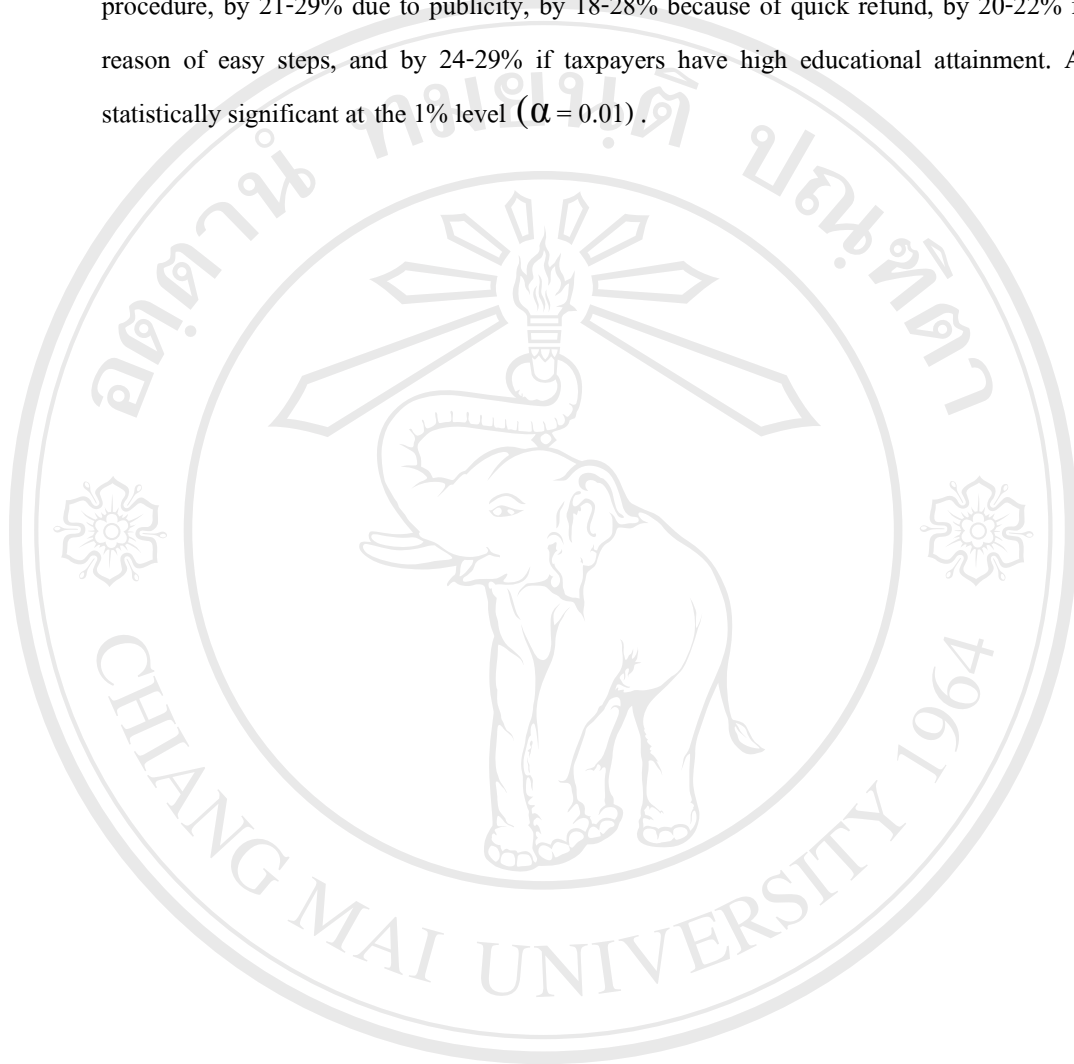
This study examined the factors contributing to taxpayers' satisfaction concerning the personal income tax filing system through internet as well as identified problems and limitation associated with the application of this system.

Data and information were gathered by questionnaire interview of 300 taxpayers' selected by systematic sampling procedure in Mueang District, Chiang Mai Province. Analyses were performed on the basis of descriptive statistics and the results of Maximum Likelihood Estimates: MLE through Logit Model application including the marginal effects assessment.

The majority of taxpayers under study demonstrated their knowledge and understanding about filing personal income tax form through internet system. The results from the Logit Model application revealed the factors contribution to taxpayers' satisfaction were convenience, 24 hour service, speedy procedure, publicity, quick refund, the easy steps, and taxpayers' educational attainment. All factors were statistically significant at the 1% level ($\alpha = 0.01$).

The analyses based on marginal effects suggested that the increase in the likelihood to file tax form through internet system will be by 16-36% if tax-payers are satisfied with the factor

of convenience, by 9-34% in the case of 24 hour service, by 23-32% for the reason of speedy procedure, by 21-29% due to publicity, by 18-28% because of quick refund, by 20-22% for the reason of easy steps, and by 24-29% if taxpayers have high educational attainment. All are statistically significant at the 1% level ($\alpha = 0.01$).



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved