

ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
ของผู้มีเงินได้ในเขตกรุงเทพมหานคร
PERSONAL FACTORS AFFECTING ON THE WILLINGNESS
OF PERSONAL TAX INCOME PAYMENT
OF TAXPAYERS IN BANGKOK

รจี ปิติพิชญ์
RAJEE PITIPHUT

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี
มหาวิทยาลัยศรีปทุม ปีการศึกษา 2562
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีปทุม

PERSONAL FACTORS AFFECTING ON THE WILLINGNESS
OF PERSONAL TAX INCOME PAYMENT
OF TAXPAYERS IN BANGKOK

RAJEE PITIPHUT

INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF
MASTER OF ACCOUNTANCY SCHOOL OF ACCOUNTANCY
SRIPATUM UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2019
COPYRIGHT OF SRIPATUM UNIVERSITY

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ

ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้
บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ในเขตกรุงเทพมหานคร
PERSONAL FACTORS AFFECTING ON THE
WILLINGNESS OF PERSONAL TAX INCOME
PAYMENT OF TAXPAYERS IN BANGKOK

นักศึกษา

รจี ปิติพิชญ์ รหัส 62500207

หลักสูตร


บัญชีมหาบัณฑิต

คณะ

บัญชี

อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ รองศาสตราจารย์กัลยาภรณ์ ปานมะเรียง

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ


..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ สาระพัทธ์)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์กัลยาภรณ์ ปานมะเรียง)

คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม อนุมัติให้ับการศึกษาค้นคว้าอิสระ ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต

คณบดีคณะบัญชี



.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์)

วันที่ 25 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2563

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ในเขตกรุงเทพมหานคร
คำสำคัญ	ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษี/การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ความพึงพอใจต่อการให้บริการ/ ทศนคติ
นักศึกษา	รจี ปิติพิชญ์ รหัส 62500207
อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์กัลยาภรณ์ ปานมะเร็ง
หลักสูตร	บัญชีมหาบัณฑิต
คณะ	บัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา	2562

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ในเขตกรุงเทพมหานคร วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษี การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ความพึงพอใจต่อการให้บริการ และทัศนคติต่อการเสียภาษีของผู้มีเงินได้ในเขตกรุงเทพมหานคร ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้มีเงินได้ในเขตกรุงเทพมหานครที่เคยยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ที่มีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.965 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ สถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ONE-WAY ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า อายุ ระดับการศึกษา และ รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและทัศนคติต่อการเสียภาษีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ด้วยดี เนื่องจากได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สิ้นจรรยาศักดิ์ คณบดี คณะบัญชี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ สารพัด ประธานสอบ ที่ได้ให้คำแนะนำปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ และ รองศาสตราจารย์ กัลยาภรณ์ ปานมะเริง อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้สละเวลาอันมีค่าให้คำปรึกษาด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง ผู้ศึกษาได้ตระหนักถึงความเมตตากรุณาของท่านคณะอาจารย์และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ ดร.ชลิต ผลอินทร์หอม คุณศศิธร นันดี และ คุณญาดา สุขเมตตา ผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้ความอนุเคราะห์พิจารณาตรวจสอบ ประเมิน พร้อมเสนอแนะสำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ ผู้เขียนตำรา เอกสาร บทความต่าง ๆ ทั้งในและต่างประเทศที่ได้ศึกษาค้นคว้า และอ้างอิงเพื่อการดำเนินการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ รวมถึงขอขอบคุณครอบครัว เพื่อนๆร่วมหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิตที่คอยช่วยเหลือให้คำแนะนำ และแบ่งปันประสบการณ์ ช่วยกันคิดและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การค้นคว้าอิสระฉบับนี้จึงสำเร็จเป็นที่เรียบร้อย

ท้ายนี้ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ไม่มากนักน้อย ต่อผู้ที่ต้องการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้เงินได้ในเขตกรุงเทพมหานครและผู้ศึกษาค้นคว้าต่อไป

รจี ปิติพิชญ์

สิงหาคม 2563

สารบัญ

บทคัดย่อ.....	I
กิตติกรรมประกาศ.....	II
สารบัญ.....	III
สารบัญตาราง.....	V
สารบัญตาราง (ต่อ).....	VI
สารบัญภาพ.....	VII

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา.....	4
1.4 ขอบเขตการศึกษา.....	4
1.5 นิยามศัพท์.....	4
1.6 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับภาษาอากร.....	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับหลักภาษาอากรที่ดี.....	10
2.4.แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ.....	15
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร.....	17
2.6 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	20
2.7 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคติ.....	22
2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	24
2.9 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกับสมมติฐานการวิจัย.....	31

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3	ระเบียบวิธีศึกษา 34
3.1	แบบแผนของการวิจัย 34
3.2	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 34
3.3	การเก็บรวบรวมข้อมูล 35
3.4	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 36
3.5	การวิเคราะห์ข้อมูล 37
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 40
4.1	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 40
4.2	การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 40
4.3	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 41
5	สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 68
5.1	สรุปผลการศึกษา 68
5.2	อภิปรายผลการศึกษา 71
5.3	ข้อเสนอแนะ 74
	บรรณานุกรม..... 76
	ภาคผนวก 81
	ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรง เชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย 82
	ภาคผนวก ข แบบสอบถาม 86
	ภาคผนวก ค ผลการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรง..... 91
	ประวัติผู้วิจัย 93

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	39
2	41
3	44
4	45
5	49
6	49
7	50
8	51
9	53
10	53
11	53
12	54
13	55
14	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
15 แสดงผลการวิเคราะห์ ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ ด้านทัศนคติ จำแนกตามระดับการศึกษา	57
16 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD ของความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ ด้านทัศนคติ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	57
17 แสดงผลการวิเคราะห์ ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษี จำแนกตามอาชีพ	59
18 แสดงผลการวิเคราะห์ ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามอาชีพ.....	60
19 แสดงผลการวิเคราะห์ ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	61
20 แสดงผลการวิเคราะห์ ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ ด้านทัศนคติ จำแนกตามอาชีพ	62
21 แสดงผลการวิเคราะห์ ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษี จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	63
22 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD ของความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษี จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	63
23 แสดงผลการวิเคราะห์ ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน.....	64
24 แสดงผลการวิเคราะห์ ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	65
25 แสดงผลการวิเคราะห์ ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ ด้านทัศนคติ จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	66
26 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	67

สารบัญภาพ

ภาพประกอบที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	5
2 แบบความสัมพันธ์ของทัศนคติกับพฤติกรรมและตัวแปรที่เกี่ยวข้อง.....	24

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

จากสถานการณ์ของประเทศไทยในปัจจุบัน ประสบปัญหาต่าง ๆ มากมาย ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ ด้านการเมืองที่เกิดเหตุการณ์ความวุ่นวาย จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเร่งฟื้นฟูประเทศ เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นให้แก่นานาชาติ รัฐบาลจึงมีความจำเป็นต้องหาเงินทุนเพื่อนำมาใช้เป็นงบประมาณในการแก้ปัญหา และพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ แหล่งรายได้ของรัฐมี 2 แหล่ง แหล่งแรก คือ รายได้ที่เป็นภาษีอากร และรายได้ที่มีใช้ภาษีอากร (รายได้จากรัฐพาณิชย์ รายได้จากการขายสิ่งของและบริการ รายได้อื่น ๆ เกิดจากรายได้ตามอำนาจกฎหมายและระเบียบข้อบังคับหรือสัญญาที่ทำไว้กับรัฐบาล เช่น ค่าแสตมป์ ค่าปรับ ดอกเบี้ยจากเงินที่รัฐวิสาหกิจกู้ยืมไป) ดังนั้น ภาษีอากรจึงมีความสำคัญเนื่องจากเป็นแหล่งรายได้หลักของรัฐบาล และการภาษีอากรจึงมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประเทศ เนื่องจากการเก็บภาษีอากรนอกจากมีวัตถุประสงค์ในการหารายได้เพื่อให้พบกับค่าใช้จ่ายของรัฐบาลแล้ว ในปัจจุบันภาษีอากรยังเป็นเครื่องมือสำคัญของรัฐบาลในการกระจายรายได้ ส่งเสริมความเจริญเติบโตธุรกิจการค้า รักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ช่วยควบคุมการบริโภคของประชาชน หรือเพื่อสนองนโยบายบางประการของรัฐบาล เช่น การศึกษา การสวัสดิการสังคม นโยบายประชากร ด้านการขนส่งและการคมนาคม (ศศิกานต์ จัตุปา, 2557) การจัดเก็บภาษีอากรโดยหน่วยงานที่สังกัดภายใต้กระทรวงการคลัง ประกอบไปด้วย 1) กรมศุลกากร ที่มีหน้าที่จัดเก็บภาษีศุลกากรขาเข้า-ขาออก และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ 2) กรมสรรพสามิต มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีจากสินค้าบางประเภทที่มีการควบคุม เช่น สุรา ยาสูบ เป็นต้น 3) กรมสรรพากร ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการจัดเก็บภาษีให้แก่ภาครัฐ เพื่อเป็นรายได้หลักในการพัฒนาประเทศ ซึ่งกรมสรรพากรเป็นหน่วยงานจัดเก็บภาษีจากบุคคลที่มีเงินได้และเป็นหน่วยงานที่มีการจัดเก็บภาษีสูงสุด (กลุ่มนักวิชาการภาษีอากร, 2557) ดังนั้นกรมสรรพากรจึงต้องหามาตรการ และ จัดเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อนำเงินทุนมาพัฒนาประเทศ

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานราชการสังกัดกระทรวงการคลัง มีหน้าที่หลักใน การบริหารการจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ได้เต็มเม็ดเต็มหน่วย เพื่อเป็นรายได้ให้แก่รัฐบาลนำไปพัฒนาประเทศ เพื่อก่อให้เกิดความมั่นคงทางเศรษฐกิจ เพื่อสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน ซึ่งในการจัดเก็บภาษีอากรกรมสรรพากรใช้หลักการและวิธีการจัดเก็บตามกฎหมายด้วย

การให้ผู้เสียภาษีประเมินตนเองในการยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษี โดยมีการตรวจสอบภาษีอากรเป็นเครื่องมือในการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรและเพื่อให้ การจัดเก็บภาษีอากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ กรมสรรพากรจึงได้ตระหนักกับบทบาทในการมุ่งเน้นให้เกิดความเป็นธรรม ความเสมอภาคและยกระดับความสมัครใจในการเสียภาษีของประชาชน และให้บริการที่ดีแก่ประชาชน ภาษีอากรที่กรมสรรพากรมีหน้าที่จัดเก็บ จำแนกได้เป็น 5 ประเภท คือ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ และอากรแสตมป์ ซึ่งภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและภาษีเงินได้นิติบุคคล เป็นภาษีทางตรงที่จัดเก็บจากฐานรายได้ ส่วนภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ และอากรแสตมป์ เป็นภาษีทางอ้อมที่จัดเก็บจากฐานการบริโภค (กรมสรรพากร,2554)

กฎหมายกำหนดให้ผู้เสียภาษียื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีตามสถานที่ที่กรมสรรพากรกำหนด เช่น สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาธนาคารหรือที่ทำการไปรษณีย์ซึ่งแบบแสดงรายการที่ใช้ยื่นชำระภาษีจะแตกต่างกันตามประเภทภาษีจึงเป็นภาระแก่กรมสรรพากรการจัดเก็บแบบแสดงรายการซึ่งไม่สอดคล้องกับหลักภาษีอากรที่ดีที่ต้องคำนึงถึงหลัก “ความสะดวกและความประหยัด” ด้วยทั้งนี้เพื่อให้การจัดเก็บภาษีอากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล กรมสรรพากรจึงกำหนดวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน คือ จัดเก็บภาษีในระดับที่เหมาะสมและทั่วถึงโดยทำให้กรมสรรพากรและผู้เสียภาษีเสียค่าใช้จ่ายต่ำที่สุด สร้างความเข้าใจแก่ผู้เสียภาษีให้เห็นว่า ผู้ยื่นได้เสียภาษีอย่างถูกต้องครบถ้วน รวมถึงมุ่งพัฒนาระบบเศรษฐกิจของประเทศให้สามารถแข่งขันกับต่างประเทศได้ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์มีประสิทธิภาพและเที่ยงธรรม ซึ่งการจะทำให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวได้นั้นจะต้องให้บริการแก่ผู้เสียภาษีด้วยความเต็มใจ ให้ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้เสียภาษีเพื่อให้เกิดความสมัครใจในการเสียภาษีซึ่งเป็นการปฏิบัติตามกฎหมาย ให้คำแนะนำถึงสิทธิและหน้าที่ความรับผิดชอบในการเสียภาษี ประชาสัมพันธ์ให้ผู้เสียภาษีทราบถึงขอบเขตการปฏิบัติตามกฎหมายและผลการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย การดำเนินการที่จำเป็นเพื่อให้มีการบริหารงานและจัดเก็บภาษีที่เหมาะสม สรรหาวิธีการที่ทันสมัยมีการพัฒนาระบบงานในทุกๆด้านโดยเฉพาะด้านระบบสารสนเทศเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (กรมสรรพากร,2554)

กรมสรรพากรจึงได้กำหนดเป็นนโยบายไว้ในแต่ละปีงบประมาณอย่างต่อเนื่อง โดยพยายามหาวิธีการที่ทันสมัยที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น มุ่งมั่นให้กรมสรรพากรเป็น e-Revenue และเป็นหน่วยงานรัฐที่ก้าวเข้าสู่การเป็น e-Government ซึ่งขณะนี้กรมสรรพากรถือว่าเป็นหน่วยงานหนึ่งของหน่วยราชการขนาดใหญ่เพียงไม่กี่แห่งที่มีเครือข่ายของระบบคอมพิวเตอร์ เชื่อมโยงไปถึงหน่วยงานย่อยระดับท้องถิ่น เช่น กรมสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค สำนักงานสรรพากรพื้นที่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ที่สามารถติดต่อเชื่อมโยงโดยระบบเครือข่าย (Network Online) ได้นอกจากนี้ยังเชื่อมต่อกับหน่วยงานภายนอก เช่น กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กรมการปกครอง เป็นต้น ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า ศักยภาพในการเป็นหน่วยงาน e-Revenue ของกรมสรรพากรทุกวันนี้อยู่ในระดับที่ก้าวหน้า แต่

อย่างไรก็ตามกรมสรรพากรก็ได้หยุดยั้งการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและได้มีการปรับปรุงและพัฒนาระบบให้มีความทันสมัยเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดเก็บภาษีอากร และการให้บริการที่ดีกับผู้เสียภาษีให้ดียิ่งขึ้น (กรมสรรพากร,2561)

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจัดเป็นภาษีทางตรงประเภทหนึ่งที่สำคัญมาก เพราะตามทฤษฎีแล้วภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีความสามารถในการกระจายรายได้สูง เป็นภาษีที่ผู้มีเงินได้ผลภาระภาษีให้แก่ผู้อื่นได้ยาก หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ เป็นภาษีเฉพาะของผู้เสียภาษี ผู้มีรายได้มากย่อมจะต้องเสียภาษีในอัตราที่สูง ผู้มีรายได้น้อยย่อมจะต้องเสียภาษีในอัตราที่ต่ำ หรือผู้ใดไม่มีรายได้เลยหรือมีรายได้ไม่ถึงเกณฑ์ที่ต้องเสียภาษีตามที่บัญญัติของประมวลรัษฎากรกำหนดก็ไม่ต้องเสียภาษีและไม่ต้องกรอกแบบแสดงรายการภาษี ซึ่งการเสียภาษีจะให้ผู้เสียภาษีประเมินตนเอง กล่าวคือ ผู้เสียภาษีเป็นผู้รับผิดชอบในการแสดงยอดเงินได้ทั้งหมดของตนเอง คำนวณค่าใช้จ่าย ค่าลดหย่อนตามที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีภายในกำหนดระยะเวลาที่กำหนดด้วยตนเอง แต่หากผู้เสียภาษีขาดความรู้ ความเข้าใจในระบบภาษี ประกอบกับมีความรู้สึกไม่ดีต่อการเสียภาษี เช่น เมื่อเสียภาษีแล้วไม่ได้รับประโยชน์จากการเสียภาษีเลย หรือ ทำไม่ตนเองเสียภาษีแต่คนอื่นไม่เสียภาษี หรือตนเองเสียภาษีมากกว่าคนอื่น ทั้งที่ยังมีผู้มีรายได้ อีกจำนวนมากที่เสียภาษีไม่ถูกต้อง หรือไม่เคยเสียภาษีเลย จึงทำให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อการเสียภาษี ผู้เสียภาษีจะไม่ให้ความร่วมมือในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษี หรือ อาจยื่นแบบแสดงรายการแต่แสดงรายรับไว้ไม่ครบถ้วน ถูกต้อง ทำให้กรมสรรพากรมีการตรวจสอบ ซึ่งจะต้องเสียต้นทุน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย และขั้นตอนการทำงาน (ชัยรัตน์ เอี่ยมกุลวัฒน์ , 2558)

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงตัวแปรที่มีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา พร้อมทั้งความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อการเสียภาษี เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ทำให้ผู้เสียภาษีมีความเต็มใจในการเสียภาษี เพื่อส่งผลให้การจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้เพิ่มสูงขึ้นต่อไป โดยการศึกษาจำกัดขอบเขตพื้นที่การศึกษาเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งในด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษี การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ความพึงพอใจต่อการให้บริการ และ ทัศนคติต่อการเสียภาษี

2 เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้มีเงินได้ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษี การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ความพึงพอใจต่อการให้บริการ และทัศนคติต่อการเสียภาษีของผู้มีเงินได้ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นประโยชน์ต่อโดยกรมสรรพากรสามารถนำผลการศึกษาดังกล่าวนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการบริหารการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

2. ผลที่ได้จากการศึกษา เพื่อเป็นประโยชน์ต่อกรมสรรพากรและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ในการใช้ข้อมูลในการพิจารณาปรับปรุงการบริการให้รองรับกับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

1.4 ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ทำการศึกษา คือ ผู้มีเงินได้ในเขตกรุงเทพมหานครที่เคยยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1967) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน

2. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน

2.2 ตัวแปรตาม คือ ความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ประกอบด้วย ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษี การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทัศนคติ

3. ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 1 เดือน ตั้งแต่ 17 มิถุนายน 2563 ถึง 18 กรกฎาคม 2563

1.5 นิยามศัพท์

ภาษีอากร (Taxation) หมายถึง ภาษีอากรที่จัดเก็บโดยกรมสรรพากรตามประมวลรัษฎากร ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีเงินได้ปิโตรเลียม ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ และอากรแสตมป์

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (Personal income Tax) หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากบุคคลทั่วไป หรือ จากหน่วยภาษีที่มีลักษณะพิเศษตามที่กฎหมายกำหนดและมีรายได้เกิดขึ้นตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยปกติจัดเก็บเป็นรายปี รายได้ที่เกิดขึ้นในปีใดผู้มีรายได้มีหน้าที่ต้องนำไปแสดงรายการด้วยตนเองตามแบบแสดงรายการภาษีที่กำหนด ภายในเดือน มกราคม – มีนาคม ของปีถัดไป สำหรับผู้มีเงินได้บางกรณี กฎหมายยังกำหนดให้ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีตอนครึ่งปี สำหรับรายได้ที่เกิดขึ้นจริงในครึ่งปีแรก เพื่อเป็นการบรรเทาภาระภาษีที่ต้องชำระ

เงินได้พึงประเมิน (Assessable income) หมายถึง เงินได้อันเข้าลักษณะที่ต้องนำมาเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เงินได้นั้นอาจจะเป็นตัวเงิน ทรัพย์สิน หรือผลประโยชน์

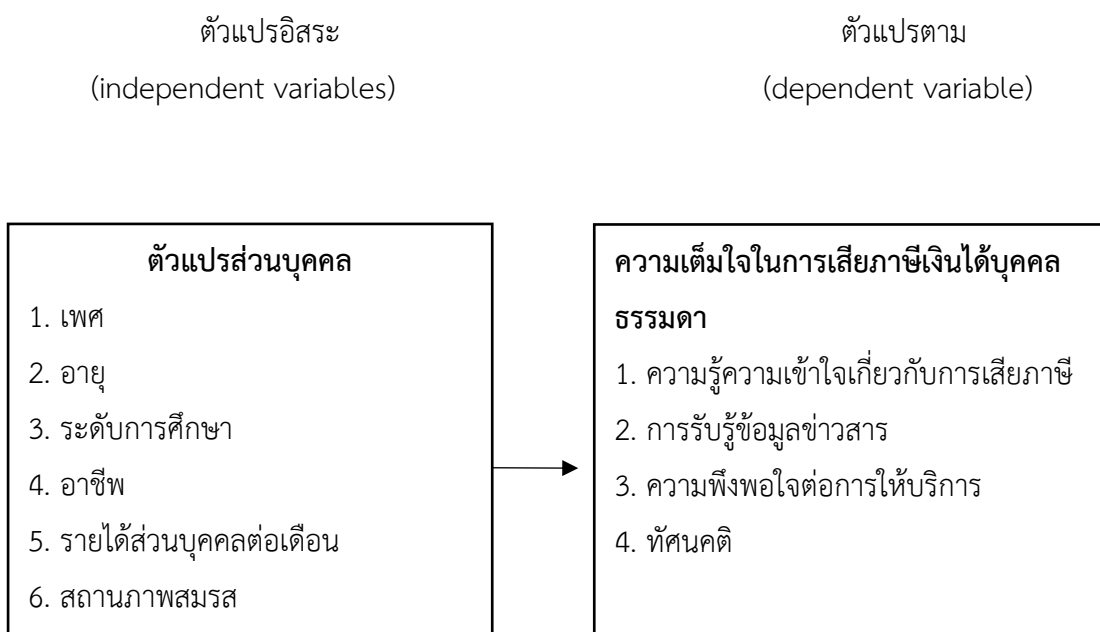
ผู้เสียภาษี (Tax Payer) หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานคร

ความเต็มใจ (Willingness) หมายถึง ความสมัครใจ ความยินดี ต่อการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ในเขตกรุงเทพมหานคร

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ (Willingness to Serve) หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ที่ชอบพอใจหรือประทับใจของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร

การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร (Perception of Information) หมายถึง การได้รับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจากสื่อต่าง ๆ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

1.6 กรอบแนวคิดในการศึกษา



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

1.7 สมมติฐานในการศึกษา

- 7.1 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแตกต่างกัน
- 7.2 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแตกต่างกัน
- 7.3 อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแตกต่างกัน
- 7.4 รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแตกต่างกัน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องตัวแปรที่มีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับภาษีอากร
2. แนวคิดเกี่ยวกับหลักภาษีอากรที่ดี
3. แนวคิดเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
4. แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ
5. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร
6. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
7. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
9. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกับสมมติฐานการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับภาษีอากร

กลุ่มนักวิชาการภาษี (2557) ได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับภาษีอากร ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

1 ความหมายของภาษีอากร ความหมายของภาษีอากร อาจแบ่งได้เป็น 2 แนว คือ แนวที่หนึ่ง อธิบายว่า ภาษีอากรคือสิ่งที่รัฐบาลบังคับจัดเก็บจากราษฎร และนำไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนรวม โดยมีได้มีสิ่งตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษีอากร แนวที่สอง อธิบายว่า ภาษีคือเงินได้หรือทรัพยากรที่เคลื่อนย้ายจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐบาล แต่ไม่รวมถึงการกู้ยืมหรือขายสินค้า หรือให้บริการในราคาทุนโดยรัฐบาล นักเศรษฐศาสตร์ได้ให้คำนิยามของภาษีอากรไว้ว่า “ภาษีอากร” คือสิ่งที่รัฐบาลบังคับเก็บจากราษฎรแล้วนำมาใช้เพื่อประโยชน์ของสังคมส่วนรวมโดยมิได้มีสิ่งตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษี โดยมีวัตถุประสงค์พื้นฐานของการจัดเก็บภาษีอากรของรัฐ คือ เป็นการหารายได้ให้รัฐบาลเพื่อนำมาใช้ในกิจกรรมต่าง ๆ ในขณะเดียวกันรัฐก็สมารถใช้การจัดเก็บภาษีอากรเป็นเครื่องมือทางการคลังเครื่องมือหนึ่ง เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายทางเศรษฐกิจที่รัฐได้วางไว้ ทั้งนี้เพราะการเก็บภาษีอากรทำให้มีการเคลื่อนย้ายทรัพยากรจากภาคเอกชนสู่ภาครัฐบาล จากความหมายภาษีอากรที่กล่าวมานี้ การที่จะให้การจัดเก็บภาษีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด องค์กรประกอบสำคัญของระบบภาษีที่ดี คือต้องการบริหารการจัดเก็บที่มี

ประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขึ้นอยู่กับการจัดเก็บภาษีอากร (tax imposition) ซึ่งเป็นวิธีการอย่างหนึ่งของรัฐบาลทุกประเทศทั่วโลก เพื่อสร้างรายได้สำหรับค่าใช้จ่ายต่าง ๆ

2 วัตถุประสงค์ของภาษีอากร

การเก็บภาษีอากรนอกจากมีวัตถุประสงค์ในการหารายได้เพื่อให้พอกับค่าใช้จ่ายของรัฐบาลแล้ว ในปัจจุบันภาษีอากรยังเป็นเครื่องมือสำคัญของรัฐบาลในการกระจายรายได้ ส่งเสริมความเจริญเติบโตของธุรกิจการค้า รักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ช่วยควบคุมการบริโภคของประชาชน หรือเพื่อสนองนโยบายบางประเภทของรัฐบาล (เช่น การศึกษา สวัสดิการสังคม นโยบายประชากร) อีกด้วย

2.1 การเก็บภาษีอากรเพื่อควบคุม หรือ ส่งเสริมพฤติกรรมทางเศรษฐกิจ

รัฐบาลสามารถใช้ภาษีอากรเป็นเครื่องมือในการควบคุมการบริโภค การผลิต หรือวิธีการดำเนินการธุรกิจบางชนิด เพื่อมิให้เกิดผลเสียหายต่อเศรษฐกิจโดยรวมได้ เช่น เมื่อรัฐต้องการให้ประชาชนลดการบริโภคสินค้าฟุ่มเฟือยหรือสินค้าที่มีผลเสียต่อสุขภาพ หรือศีลธรรมอันดีของประชาชน รัฐบาลก็อาจใช้วิธีเก็บภาษีในอัตราสูงเพื่อให้สินค้านั้นมีราคาแพง ประชาชนจะได้ลดการบริโภคลง หรือหากรัฐบาลเห็นควรลดการผลิตสินค้าบางชนิดลง รัฐบาลก็อาจใช้วิธีเก็บภาษีสินค้าชนิดนั้น ๆ ในอัตราสูงราคาสินค้าก็จะสูงขึ้น การซื้อสินค้าก็จะลดน้อยลง ทำให้ผู้ผลิตลดการผลิตลงไปได้

นอกจากนี้ การเก็บภาษียังอาจใช้เพื่อส่งเสริมการบริโภค การผลิต หรือวิธีดำเนินการธุรกิจบางชนิดได้ เช่น การให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรแก่ผู้ได้รับส่งเสริมการลงทุน เพื่อเป็นการกระตุ้นให้มีการส่งออกมากขึ้น เป็นต้น

2.2 การเก็บภาษีเพื่อการกระจายรายได้ และทรัพย์สินให้เป็นธรรม

ประชาชนควรจะมีรายได้และทรัพย์สินใกล้เคียงกัน ไม่ควรจะมีความเหลื่อมล้ำต่ำสูงกันในสังคมเพราะการที่ประชาชนมีรายได้ และทรัพย์สินแตกต่างกันมาก แสดงถึงการกระจายรายได้ และทรัพย์สินที่ไม่เป็นธรรม ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของรัฐบาลที่จะต้องกระจายรายได้และทรัพย์สิน ไม่แตกต่างกัน ความเหลื่อมล้ำต่ำสูงจะไม่เกิดขึ้น ซึ่งในการนี้รัฐบาลอาจใช้มาตรการทางภาษีในอัตราสูง หรือผู้ใดมีทรัพย์สินมากก็เก็บภาษีผู้นั้นในอัตราสูง หรือสินค้าใดเป็นของฟุ่มเฟือยไม่จำเป็นก็เก็บภาษีในอัตราสูง เป็นต้น

2.3 การเก็บภาษีเพื่อรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ

รัฐบาลมีหน้าที่รักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ คือ ทำให้การจ้างงานของประเทศอยู่ในอัตราที่สูง รักษาระดับสินค้าทั่วไปให้อยู่ในระดับค่อนข้างคงที่ คือไม่ให้เกิดภาวะเงินเฟ้อ หรือเงินฝืด และรักษาดุลการชำระเงินให้มีเสถียรภาพ เพราะหากดุลการค้าขาดดุลมาก ๆ จะมีผลทำให้ ดุลการชำระเงินขาดดุลมาก ถ้าดุลการชำระเงินขาดดุลมาก ๆ เงินทุนสำรองระหว่างประเทศจะลดลง และค่าของเงินบาทจะอ่อนตัวลง ทำให้เงินบาทแลกเปลี่ยนตราต่างประเทศได้น้อยลง

การรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจนี้ รัฐบาลอาจใช้มาตรการทางภาษีอากรเป็นเครื่องมือได้ เช่น หากเกิดภาวะเงินเฟ้อ เพราะมีอุปสงค์รวมมากกว่าอุปทานรวมเนื่องจากประชาชนมีอำนาจซื้อสูง รัฐบาลก็อาจลดอุปสงค์รวมได้โดยการเก็บภาษีเงินได้ให้มากขึ้น การเก็บภาษีเป็นการดึงอำนาจซื้อจากประชาชนเข้ามาเก็บไว้ในมือของรัฐบาล เมื่อประชาชนมีรายได้ลดลงเพราะต้องเสียภาษีสูงก็จะลดการบริโภคลง ทำให้อุปสงค์รวมลดลง เป็นผลให้ลดแรงกดดันของเงินเฟ้อได้ หรือในเวลาที่คุณค่าเงินบาทตกมาก เงินทุนสำรองระหว่างประเทศลดลงจนน่าเป็นห่วง รัฐบาลก็อาจขึ้นอัตราภาษีศุลกากรสำหรับสินค้านำเข้า เพื่อให้สินค้านำเข้ามีราคาสูง เป็นการลดการบริโภคที่ต้องสั่งเข้ามาจากต่างประเทศ วิธีนี้จึงทำให้ความจำเป็นต้องใช้เงินตราต่างประเทศลดลง และเงินไม่ไหลออกนอกประเทศมากเกินไป เป็นการลดปัญหาการขาดดุลการชำระเงินได้ ส่วนเครื่องมือทางภาษีทางตรงนั้น รัฐบาลก็อาจทำได้โดยการยกเว้นภาษีเงินได้ที่ต้องเก็บจากดอกเบี้ยเงินกู้ที่เป็นอัตราต่างประเทศ ซึ่งจะทำให้ผู้กู้ได้รับผลตอบแทนสุทธิสูงขึ้นและค่าใช้จ่ายสุทธิของผู้กู้ลดลง ทำให้มีการกู้เงินตราต่างประเทศเข้ามาเป็นการผ่อนคลายภาวะความตึงเครียดทางด้านทุนสำรองระหว่างประเทศอันเกิดจากการขาดดุลการชำระเงินลงไปได้ เศรษฐกิจก็จะมีเสถียรภาพขึ้น

3 โครงสร้างของกฎหมายภาษีอากร

กฎหมายภาษีอากรทุกฉบับมีหัวข้อสำคัญอันเป็นโครงสร้างของกฎหมายภาษีอากรฉบับนั้น ๆ โดยจะมีโครงสร้างที่เหมือนกัน คือ

3.1 ผู้เสียภาษี กำหนดว่าผู้ใดบ้าง เป็นผู้ที่มีหน้าที่ตามกฎหมาย ในการเสียภาษีอากร ซึ่งการกำหนดดังกล่าวนี้ อาจกำหนดจากเพศ ตัวอย่าง เช่น พระราชบัญญัติเงินรัชชูปการ พ.ศ.2468 ซึ่งจัดเก็บภาษีเฉพาะผู้ชายเท่านั้น ดังนั้น ผู้หญิงจึงไม่ต้องเสียภาษีรัชชูปการหรืออาจกำหนดจากสัญชาติ หรือฐานะของบุคคลตามกฎหมาย หรือ กำหนดตามถิ่นที่อยู่ หรือ ภูมิลำเนาก็ได้ แล้วแต่ความเหมาะสมในการกำหนดผู้เสียภาษีของแต่ละประเทศ

3.2 ฐานภาษี เป็นส่วนที่กำหนดเพื่อให้ทราบว่าภาษีที่เก็บนั้นเก็บจากอะไร ฐานภาษีนี้ ในความหมายทั่วไป หมายถึง สิ่งที่เป็นมูลเหตุ ให้บุคคลต้องเสียภาษี เช่น ภาษีเงินได้ ฐานภาษีได้แก่ เงินได้ เพราะเก็บจากเงินได้ของบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีสรรพสามิต ฐานภาษีได้แก่สินค้าและบริการ เพราะเก็บจากสินค้าหรือบริการที่ขาย ภาษีโรงเรือน และที่ดิน ฐานภาษีได้แก่โรงเรือน และที่ดิน เพราะเก็บจากโรงเรือนและที่ดินที่บุคคลเป็นเจ้าของ ภาษีบำรุงท้องที่ ฐานภาษี ได้แก่ที่ดิน เพราะเก็บจากที่ดินที่บุคคลเป็นเจ้าของ ส่วนฐานภาษีในความหมายตามกฎหมายนั้น หมายถึง สิ่งรองรับอัตราภาษี กล่าวคือ ฐานภาษีที่จะนำไปคำนวณกับอัตราภาษีได้นั้น จะต้องเป็นฐานที่ได้รับการปรับปรุงแล้ว เช่น ภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดา เงินได้พึงประเมินที่ผู้เสียภาษีได้รับยังนำไปคำนวณกับอัตราภาษีไม่ได้ จะต้องหักค่าใช้จ่าย และลดหย่อนออกก่อน เหลือเท่าใดเป็นเงินได้สุทธิจึงจะนำไปคำนวณกับอัตราภาษีที่กำหนดไว้ เงินได้สุทธิ

จึงเป็นฐานภาษีในความหมายทั่วไป หรือในกรณีของเงินได้นิติบุคคล เงินได้หรือรายได้ (gross income) ที่ผู้เสียภาษีได้รับยังนำไปคำนวณกับอัตราภาษีไม่ได้จะต้องหักค่าใช้จ่ายที่หักได้ตามกฎหมายออกก่อนเหลือเท่าใดเป็นกำไรสุทธิ จึงจะนำไปคำนวณกับอัตราภาษีที่กำหนดไว้ กำไรสุทธิจึงเป็นฐานภาษีในความหมายตามกฎหมายของภาษีเงินได้นิติบุคคล ส่วนเงินได้หรือรายได้เป็นฐานภาษีในความหมายทั่วไปสำหรับภาษีมูลค่าเพิ่ม นั้น เนื่องจากเป็นภาษีที่เก็บจากยอดขายรับก่อนหักรายได้ (gross receipt) ฐานภาษีในความหมายทั่วไปและความหมายตามกฎหมายจึงเป็นอย่างเดียวกัน

3.3 อัตราภาษี เป็นการกำหนดเพื่อให้ทราบว่าภาษีที่จัดเก็บนั้น เก็บในอัตราเท่าใด ซึ่งอาจเป็นอัตราก้าวหน้า หรืออัตรารอยหลังก็ได้

3.4 วิธีเสียภาษี เป็นการกำหนดเพื่อให้ทราบว่าภาษีในแต่ละประเภทที่จัดเก็บนั้นมีวิธีการเสียอย่างไร อาจกำหนดให้เสียโดยวิธีประเมินตนเอง (self-assessment) วิธีประเมินโดยเจ้าพนักงาน (authoritative assessment) วิธีหักภาษี ณ ที่จ่าย (withholding tax หรือ deduction at source) ก็ได้

3.5 วิธีหาข้อยุติในปัญหาภาษีที่เกิดขึ้น เป็นการกำหนดเพื่อให้ทราบว่าหากมีปัญหามาขึ้นแล้วจะมีวิธีในการยุติปัญหาอย่างไร เช่น กรณีที่เจ้าพนักงานได้ทำการตรวจสอบและประเมินภาษีเพิ่มเติมจากการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีของผู้เสียภาษี ปัญหาว่าผู้ใดเป็นฝ่ายที่ถูกต้องในกรณีของภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีธุรกิจเฉพาะนั้นตามประมวลรัษฎากรได้กำหนดให้ผู้เสียภาษีที่ได้รับแจ้งการประเมินจากเจ้าพนักงานและไม่เห็นด้วยกับการประเมินดังกล่าวมีสิทธิยื่นอุทธรณ์การประเมินต่อคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งการประเมิน เมื่อคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ได้มีการวินิจฉัยแล้ว หากผู้อุทธรณ์ยังไม่พอใจกับคำวินิจฉัยก็มีสิทธิอุทธรณ์ต่อศาลภาษีอากรโดยยื่นฟ้องภายใน 30 วัน นับแต่วันที่รับแจ้งคำวินิจฉัยเมื่อศาลภาษีอากรมีคำพิพากษาแล้ว หากผู้เสียภาษีไม่พอใจก็มีสิทธิอุทธรณ์ต่อศาลฎีกาได้ภายในกำหนด 1 เดือน นับแต่วันอ่านคำพิพากษา เว้นแต่กรณีต้องห้ามตามฎีกา

1.3.6 การบังคับให้เป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมายภาษีอากร เป็นส่วนที่กำหนดเพื่อให้ทราบถึงสภาพบังคับ (sanction) หรือ โทษของการฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามบทบัญญัติของกฎหมายภาษีอากร เช่น กำหนดตามผิดและโทษของการหลีกเลี่ยงภาษีอากร เรียกเบี้ยปรับเงินเพิ่มในกรณีไม่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีหรือยื่น และชำระแล้วแต่ไม่ถูกต้อง

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับหลักภาษีอากรที่ดี

อดัม สมิท (Adam Smith) ได้กล่าวถึงหลักภาษีอากรที่ดีไว้ในหนังสือ An Inquiry into The Nature and Cause of The Nation และถูกใช้เป็นรากฐานในการศึกษาในสมัยต่อมา และได้วางหลักเกณฑ์ที่ดีใน การจัดเก็บภาษีไว้ 4 ประการ ดังนี้

1. ประชาชนทุกคนในแต่ละประเทศควรจะต้องเสียสละรายได้หรือผลประโยชน์ตามฐานะทางเศรษฐกิจของตนเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของรัฐ ทั้งนี้เพราะแต่ละคนต่างก็ได้รับประโยชน์และการคุ้มครองของรัฐ

2. ภาษีที่ประชาชนแต่ละคนจะต้องเสียนั้นจะต้องมีความแน่นอนไม่มีลักษณะคลุมเครือ ลักษณะและรูปแบบของภาษีตลอดจนจำนวนที่เสียภาษีจะต้องเป็นที่ชัดเจนแก่ผู้เสียภาษีทุกคน

3. การเก็บภาษีทุกชนิดควรจะต้องเก็บตามวัน เวลา สถานที่ที่ผู้เสียภาษีสะดวก และ จะต้องอำนวยความสะดวกในการเสียภาษีแก่ผู้เสียภาษีด้วย

4. ภาษีทุกชนิดที่จัดเก็บนั้น ควรจะต้องเป็นภาระแก่ผู้เสียภาษีน้อยที่สุดเท่าที่จะน้อยได้ และทำให้รัฐบาลได้รับรายได้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้

หลักเกณฑ์ในการจัดเก็บภาษีที่ดีได้มีการพัฒนามาจนปัจจุบัน ซึ่งมีหลักสำคัญ ดังนี้

1. หลักความเป็นธรรม (Equity) การจัดเก็บภาษีที่ดีนั้น จะต้องก่อให้เกิดความยุติธรรม หรือความเสมอภาคในหมู่ผู้เสียภาษีทุกคน การพิจารณาความเป็นธรรมนั้น หลักความยุติธรรมในการเก็บภาษีนั้นเป็นหัวใจสำคัญของระบบภาษีที่ดี

2. หลักความแน่นอน (Certainty) การบริหารการจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพนั้น กฎหมายที่ใช้ในการเก็บภาษีทุกประเภทจะต้องมีความแน่นอนและเป็นที่แจ้งชัดแก่ผู้เสียภาษีทุกคน กล่าวคือภาษีทุกประเภทที่จะจัดเก็บนั้น จะต้องเป็นที่แจ้งชัดแก่ผู้เสียภาษีและมีความแน่นอนในเรื่องฐานภาษี อัตราภาษี ตลอดจนวันเวลาและวิธีการที่จัดเก็บภาษีนั้น ความแน่นอนและความแจ้งชัดเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวจะทำให้ผู้เสียภาษีมีความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีที่ตนจะต้องเสีย

3. หลักของการประหยัด (Low compliance and collection cost) ระบบของการบริหารการจัดเก็บภาษีที่ดีนั้น ภาษีแต่ละประเภทที่จัดเก็บจะต้องเป็นภาระแก่ผู้เสียภาษีน้อยที่สุดและเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีต่ำที่สุด ทั้งนี้เพราะว่าทั้งภาระข้อยุ่งยากในการเสียภาษีและค่าใช้จ่ายในการบริหารการจัดเก็บนั้น มิได้ก่ออะไรเพิ่มขึ้นแก่ผลผลิตประชาชาติ หากเป็นการก่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรของสังคมไปในทางที่สูญเปล่า โดยหลักเกณฑ์แล้ว รัฐบาลควรเก็บภาษีโดยทำให้รายได้ภาษีที่ได้รับ ใกล้เคียงกับภาระภาษีที่ประชาชนจะต้องแบกรับภาระให้มากที่สุด คือรายได้จากภาษีจะเท่ากับภาระภาษี ซึ่งรายได้ภาษี ก็คือ รายได้สุทธิที่รัฐบาลได้รับจากการจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งก็เท่ากับภาษีที่ประชาชนเสียให้แก่รัฐบาลหักด้วย ค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีนั้น ดังนั้นถ้ารัฐบาลเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บมาก ก็หมายความว่ารายได้ที่รัฐบาลจะนำไปใช้นั้นก็ย่อมน้อยลงตามส่วน

4. หลักของการยอมรับ (Acceptability) การบริหารการจัดเก็บภาษีอากรแต่ละประเภทจะทำได้ง่ายขึ้นถ้าหากประชาชนให้ความร่วมมือในการเสียภาษี อย่างไรก็ตามการที่ประชาชนจะยินดีให้ความร่วมมือในการเสียภาษีนั้น ภาษีทุกชนิดที่จะจัดเก็บจากประชาชนจะต้องได้รับการยอมรับจากประชาชนส่วนใหญ่ด้วย

การที่ประชาชนจะให้การยอมรับมากน้อยเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับความยุติธรรมในการเก็บภาษีของรัฐบาลเป็นสำคัญกล่าวคือภาษีแต่ละชนิดที่จัดเก็บนั้นจะต้องให้ความเป็นธรรมต่อผู้เสียภาษีทุกคน ก่อนที่จะออกกฎหมายเก็บภาษีแต่ละประเภทนั้น รัฐบาลควรจะต้องฟังความคิดเห็นจากประชาชน เปิดโอกาสให้มีการแสดงออกถึงการสนับสนุนคัดค้านอย่างกว้างขวาง นอกจากนี้การที่ทำให้ประชาชนยอมรับการเสียภาษีน้อยแค่นั้นนั้น ก็ยังขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างการเสียภาษีและประโยชน์ที่ผู้เสียภาษีได้รับจากรัฐบาลอีกด้วย ถ้าหากรัฐบาลแสดงให้เห็นว่าเงินทุกบาททุกสตางค์ที่เก็บภาษีไปนั้น ในที่สุดก็กลับคืนเป็นผลประโยชน์ต่อผู้เสียภาษีเองในอนาคต ก็จะช่วยให้ประชาชนยอมรับการเสียภาษีมากและถ้าหากเป็นได้เช่นนั้น ก็จะทำให้ความสำคัญในการเสียภาษีของประชาชนมีมากขึ้น ซึ่งอาจทำให้ผู้เสียภาษีบางคนมีความรู้สึกในทำนองที่ว่า “When I pay taxes, I buy civilization.”

5. หลักของการเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ ในระบบภาษีที่ดีนั้น ภาษีอากรทุกประเภทที่จะจัดเก็บจะต้องสามารถทำการบริหารจัดการจัดเก็บอย่างได้ผลในทางปฏิบัติ ภาษีอากรบางอย่างแม้จะมีเหตุผลดีในทางทฤษฎี แต่ในทางปฏิบัติการจัดเก็บเป็นไปได้ยาก ภาษีนั้นจะถือเป็นภาษีที่ดีไม่ได้ ตัวอย่างเช่น ภาษีการค้าปลีก หรือภาษีการใช้จ่าย นั้นเป็นภาษีที่ดีในทางทฤษฎีแต่สำหรับประเทศที่ด้อยพัฒนาหรือกำลังพัฒนานั้นจะไม่สามารถเก็บภาษีที่ดีพอ ในกรณีเช่นนี้ภาษีดังกล่าวก็จะถือว่าเป็นภาษีที่ดีสำหรับประเทศนั้นไม่ได้

6. หลักของการทำรายได้ ภาษีที่ดีสำหรับรัฐบาลนั้นควรเป็นภาษีที่สามารถทำรายได้ให้แก่รัฐบาลเป็นอย่างดี กล่าวคือเป็นภาษีที่มีฐานใหญ่ และฐานของภาษีขยายตัวได้รวดเร็วตามความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ซึ่งจะทำให้รัฐบาลได้รับรายได้จากภาษีอากรนั้นได้มาก โดยที่ไม่ต้องเพิ่มอัตราการจัดเก็บภาษีนั้น

7. หลักของความยืดหยุ่น ภาษีที่ดีนั้นควรจะเป็นภาษีที่มีความยืดหยุ่น สามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของภาวะเศรษฐกิจของประเทศ หรือการเปลี่ยนแปลงฐานะทางเศรษฐกิจของผู้เสียภาษีได้ง่าย ตัวอย่างเช่น การจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในระบบก้าวหน้าในขณะที่เศรษฐกิจกำลังขยายตัว รายได้ของประชาชนจะเพิ่มขึ้น แต่อัตราภาษีที่จัดเก็บจะเพิ่มขึ้นเร็วกว่ารายได้ที่เพิ่มขึ้น ภาษีที่จะเก็บนั้นจะไปลดอัตราการเพิ่มขึ้นของรายได้ประชาชน ซึ่งจะช่วยลดแรงกดดันของเงินเพื่อได้มาก ในกรณีตรงกันข้ามในขณะที่เศรษฐกิจซบเซา รายได้ของประชาชนจะลดลง อัตราภาษีที่เก็บจะลดลงในอัตราที่เร็วกว่ารายได้ที่แสดงซึ่งจะช่วยลดความเดือดร้อนของผู้เสียภาษี และพอจะลดความซบเซาของเศรษฐกิจได้บ้าง

จากลักษณะและหลักการของภาษีที่ดีดังกล่าว มีความสอดคล้องกับลักษณะและหลักการของภาษีบุคคลธรรมดา

2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ความหมายและประเภทของภาษีเงินได้

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คือ ภาษีที่จัดเก็บจากบุคคลทั่วไป หรือจากหน่วยภาษีที่มีลักษณะพิเศษตามที่กฎหมายกำหนดและมีรายได้เกิดขึ้นตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยปกติจัดเก็บเป็นรายปี รายได้ที่เกิดขึ้นในปีใด ผู้มีรายได้มีหน้าที่ต้องนำไปแสดงรายการตนเองตามแบบแสดงรายการภาษีที่กำหนดภายในเดือนมกราคม ถึง มีนาคมของปีถัดไป สำหรับผู้มีเงินได้บางกรณีกฎหมายยังกำหนดให้ยื่นแบบฯ เสียภาษีตอนครึ่งปี สำหรับรายได้ ที่เกิดขึ้นจริงในช่วงครึ่งปีแรก เพื่อเป็นการบรรเทาภาระภาษีที่ต้องชำระและเงินได้บางกรณี กฎหมายกำหนดให้ ผู้จ่ายทำหน้าที่หักภาษี ณ ที่จ่ายจากเงินได้ที่จ่ายบางส่วน เพื่อให้มีการทยอยชำระภาษีขณะที่มีเงินได้เกิดขึ้นอีกด้วย

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ได้แก่ ผู้ที่มีเงินได้เกิดขึ้นระหว่างปีที่ผ่านมาโดยมีสถานะ หนึ่งอย่างใด ดังนี้

- 1) บุคคลธรรมดา
- 2) ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือคณะบุคคลที่มีโชนิติบุคคล
- 3) ผู้ถึงแก่ความตายระหว่างปีภาษี
- 4) กองมรดกที่ยังไม่ได้แบ่ง

ระยะเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ยื่นแบบแสดงรายการปกติปีละ 1 ครั้ง เงินได้ของปีใดก็ยื่นแบบฯ ภายในวันที่ 31 มีนาคมของปีถัดไป เว้นแต่เงินได้บางลักษณะ เช่น การให้เช่าทรัพย์สิน เงินได้จากวิชาชีพอิสระ เงินได้จากการรับเหมาเงินได้จากธุรกิจการพาณิชย์ เป็นต้น ผู้มีเงินได้จะต้องยื่นแบบฯ ตอนกลางปี สำหรับเงินได้ที่เกิดขึ้นใน 6 เดือนแรก ภายในเดือนกันยายนของปีนั้นก่อนการยื่นภาษีประจำปีตามปกติ

เงินได้ที่ต้องเสียภาษี

ตามกฎหมาย เงินได้ที่ต้องเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เรียกว่า "เงินได้พึงประเมิน" หมายถึงเงินได้ของบุคคลใด ๆ หรือหน่วยภาษีใดข้างต้นที่เกิดขึ้นระหว่างวันที่ 1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคม ของปีใด ๆ หรือเงินได้ ที่เกิดขึ้นในปีภาษี ได้แก่

1. เงิน
 2. ทรรศน์ซึ่งอาจคิดคำนวณได้เป็นเงิน ที่ได้รับจริง
 3. ประโยชน์ซึ่งอาจคิดคำนวณได้เป็นเงิน
 4. เงินค่าภาษีอากรที่ผู้จ่ายเงินหรือผู้อื่นออกแทนให้
 5. เครดิตภาษีตามที่กฎหมายกำหนด
- } ที่ได้รับจริง
(เกณฑ์เงินสด)

ผู้มีเงินได้ที่จะต้องยื่นแบบแสดงรายการ

ผู้มีเงินได้เกิดขึ้นระหว่างปีภาษีจะมีหน้าที่ต้องยื่นแบบฯ ก็ต่อเมื่อมีเงินได้ถึงเกณฑ์ขั้นต่ำตามที่กฎหมายกำหนด ไม่ว่าจะเมื่อคำนวณภาษีแล้วจะมีภาษีต้องชำระเพิ่มเติมหรือไม่ก็ตาม ดังนี้

1. ผู้มีเงินได้จากการจ้างแรงงานประเภทเงินเดือน ค่าจ้าง 2 ที่ได้รับในปีภาษีนั้น (ตั้งแต่ 1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคม)
 - 1.1 กรณีไม่มีคู่สมรสต้องมีเงินได้พึงประเมินเกิน 50,000 บาท
 - 1.2 กรณีที่มีคู่สมรสไม่ว่าฝ่ายเดียว หรือทั้งสองฝ่ายต้องมีเงินได้พึงประเมินรวมกันเกิน 100,000 บาท
2. ผู้มีเงินได้จากการทำธุรกิจการค้าทั่วไปที่มีใช้เกิดจากการจ้างแรงงาน 2 ที่ได้รับในปีภาษีนั้น (ตั้งแต่ 1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคม)
 - 2.1 กรณีไม่มีคู่สมรสต้องมีเงินได้พึงประเมินเกิน 30,000 บาท
 - 2.2 กรณีมีคู่สมรสไม่ว่าฝ่ายเดียวหรือทั้งสองฝ่ายต้องมีเงินได้พึงประเมินรวมกันเกิน 60,000 บาท
3. กองมรดกของผู้ตายที่ยังไม่แบ่งเกิน 30,000 บาท
4. ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือคณะบุคคลที่มีใช้นิติบุคคลเกิน 30,000 บาท

ลักษณะของเงินได้

เงินได้ประเภทที่ 1 ได้แก่ เงินได้เนื่องจากการจ้างแรงงาน
 เงินได้ประเภทที่ 2 ได้แก่ เงินได้เนื่องจากหน้าที่ หรือตำแหน่งงานที่ทำ หรือจากการรับทำงานให้
 เงินได้ประเภทที่ 3 ได้แก่ ค่าแห่งกู่ติวลล์ ค่าแห่งลิขสิทธิ์หรือสิทธิอย่างอื่น เงินปีหรือ เงินได้ที่มีลักษณะ เป็นเงินรายปีอันได้มาจากพันธกรรม นิติกรรมอย่างอื่น หรือคำพิพากษาของศาล
 เงินได้ประเภทที่ 4 ได้แก่ ดอกเบี้ย เงินปันผล เงินส่วนแบ่งกำไร เงินลดทุน เงินเพิ่มทุน ผลประโยชน์ที่ได้จากการโอนหุ้น ฯลฯ เป็นต้น

เงินได้ประเภทที่ 5 เงินได้จากการให้เช่าทรัพย์สิน เงินหรือประโยชน์อย่างอื่นที่ได้เนื่องจาก การให้เช่าทรัพย์สิน การผิดสัญญาเช่าซื้อทรัพย์สิน การผิดสัญญาซื้อขายเงินผ่อนซึ่งผู้ขายได้รับคืนทรัพย์สินที่ซื้อขายนั้นโดยไม่ต้องคืนเงินหรือประโยชน์ที่ได้รับไว้แล้ว

เงินได้ประเภทที่ 6 ได้แก่ เงินได้จากวิชาชีพอิสระ คือวิชากฎหมาย การประกอบโรคศิลป์ วิศวกรรม สถาปัตยกรรม การบัญชี ประณีตศิลปกรรม หรือวิชาอื่นซึ่งจะได้มีพระราชกฤษฎีกากำหนด ชนิดไว้

เงินได้ประเภทที่ 7 ได้แก่ เงินได้จากการรับเหมาที่ผู้รับเหมาต้องลงทุนด้วยการจัดหาสัมภาระในส่วนสำคัญนอกจากเครื่องมือ

เงินได้ประเภทที่ 8 ได้แก่ เงินได้จากการธุรกิจ การพาณิชย์ การเกษตร การอุตสาหกรรม การขนส่ง การขายอสังหาริมทรัพย์ หรือการอื่นนอกจากที่ระบุไว้ในประเภทที่ 1 ถึงประเภทที่ 7 แล้ว

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ

1 ความหมายของความรู้ความเข้าใจ

ความรู้ความเข้าใจ คือสิ่งที่เกิดมาจากการสั่งสมจากการศึกษา การค้นคว้า หรือ ประสบการณ์ รวมถึงความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะความเข้าใจหรือสารสนเทศที่ได้รับมาจาก ประสบการณ์ ทั้งการได้ยิน การฟัง การคิด หรือการปฏิบัติองค์วิชาในแต่ละสาขา (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546) และ Bloom (1980 อ้างถึงใน แสงจันทร์ โสภากาล, 2550) ได้จำแนกความหมายระหว่างความรู้ ความเข้าใจ เพื่อประโยชน์ในการสื่อความหมาย ไว้ดังนี้

ความรู้ หมายถึง พฤติกรรมและสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งเน้นการจำเป็นหลัก ทั้งการระลึกถึงสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นที่สืบเนื่องมาจากการเรียนรู้ โดยเริ่มต้นจากการรวบรวมสารต่าง ๆ จนกระทั่งพัฒนาไปสู่ขั้นที่มีความสลับซับซ้อนยิ่งขึ้นไป โดยความรู้อาจแยกออกจากความรู้เฉพาะสิ่ง และความรู้เรื่องสากล

ความเข้าใจ เป็นขั้นตอนสำคัญของการสื่อความหมาย โดยอาศัยความสามารถ ทางสมองและทักษะ อาจจะทำได้โดยการใช้ปากเปล่า ภาษา ข้อเขียน หรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ การทำความเข้าใจอาจไม่มีผลสมบูรณ์เสมอไป

2 ระดับความรู้ความเข้าใจ

ระดับความรู้ ความเข้าใจ ของแต่ละบุคคลจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัย ที่เกี่ยวข้องและแนวทางในการลำดับความสำคัญซึ่ง Bloom (1980 อ้างถึงใน แสงจันทร์ โสภากาล, 2550) ได้แบ่งระดับความรู้ความสามารถทางด้านสติปัญญา (Cognitive Domain) ออกเป็น 6 ระดับ ดังนี้

1) ความรู้(Knowledge) เป็นขั้นแรกของพฤติกรรมที่เกี่ยวกับความสามารถใน การจดจำอาจจะ โดยการนึกได้ มองเห็น ได้ยิน หรือได้ฟัง ความรู้ในขั้นนี้ประกอบด้วยคำจำกัดความหมาย ข้อเท็จจริง

ทฤษฎีกฎ โครงสร้าง วิธีการแก้ปัญหา มาตรฐาน เป็นต้น อาจกล่าวได้ว่า ความรู้นี้เป็นเรื่องราวของการจดจำได้หรือระลึกได้โดยไม่จำเป็นต้องใช้ความคิดที่ซับซ้อนและไม่ต้องใช้สมองมากนัก ดังนั้นการจำได้หรือระลึกได้จึงเป็นกระบวนการที่สำคัญทางจิตวิทยาและเป็นขั้นตอนที่จะนำไปสู่พฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความเข้าใจ การนำความรู้ไปใช้ในการวิเคราะห์การสังเคราะห์และการประเมินผล ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ได้ความคิดและความสามารถด้านสมองเพิ่มมากขึ้น

2) ความเข้าใจ (Comprehensive) เป็นพฤติกรรมขั้นต่อมาจากความรู้ ขั้นตอนนี้ จะต้องใช้ความสามารถทางสมองและทักษะในขั้นสูงจนถึงระดับของ “การสื่อความหมาย” ซึ่งอาจทำได้ทั้งที่เป็นการใช้ปากเปล่า ข้อเขียน ภาษา หรือการใช้สัญลักษณ์ มักเกิดขึ้นหลังจากที่บุคคลได้รับ ทราบข่าวสารต่าง ๆ แล้ว โดยการฟัง เห็น อ่าน หรือเขียน ความเข้าใจนี้อาจแสดงออกในรูปของการใช้ ทักษะหรือการแปลความหมายต่าง ๆ เช่น การบรรยายข่าวสาร โดยใช้คำพูดของตนเองหรือการแปล ความหมายจากภาษาหนึ่งไปยังอีกภาษาหนึ่ง โดยคงความหมายเดิมไว้ หรืออาจเป็นการแสดง ความคิดหรือใช้ข้อสรุปหรือการคาดคะเนได้เช่นกัน 3. การนำความรู้ไปใช้ (Application) ความสามารถในการนำความรู้ไปใช้นี้เป็นพฤติกรรมขั้นที่สาม ซึ่งจะต้องอาศัยความสามารถหรือทักษะทางด้านความเข้าใจดังกล่าวมาแล้ว การนำความรู้ไปใช้นี้กล่าวอีกนัยหนึ่ง ก็คือ การแก้ปัญหานั้นเอง ซึ่งมีอยู่ 6 ขั้นตอน และเมื่อนำมา พิจารณาจะเห็นว่าความเข้าใจในหลักทฤษฎีวิธีการต่าง ๆ จะถูกนำมาใช้ในการแก้ปัญหา

4) การวิเคราะห์ (Analysis) เป็นความสามารถในการช่วยแยกภาพรวม ออกเป็น ส่วน ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนขึ้น อาจแบ่งเป็นขั้นย่อย ๆ ได้ 3 ขั้น ด้วยกัน 1) ความสามารถในการแยกแยะองค์ประกอบของปัญหาออกเป็น ส่วน ๆ 2) ความสามารถในการเห็นถึงความสัมพันธ์ ระหว่างส่วนประกอบ และ 3) ความสามารถในการมองเห็นหลักของการผสมผสานปัญหาที่มี องค์ประกอบย่อยมากมาย

5) การสังเคราะห์ (Synthesis) คือ ความสามารถในการนำเอาส่วนประกอบ ย่อยหลาย ๆ ส่วนมารวมกันเข้าเป็นกรอบโครงสร้างที่แน่ชัด โดยทั่วไปแล้วการนำเอาประสบการณ์ ในอดีตมาร่วมกันกับประสบการณ์ในปัจจุบัน และนำมาสร้างเป็นกรอบที่มีระเบียบแบบแผน เป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์หรือความคิดริเริ่ม จึงต้องมีความเข้าใจใน การนำความรู้ไปใช้ในการวิเคราะห์ มาประกอบ

6) การประเมินผล (Evaluation) เป็นความสามารถในการประเมินผลที่เกี่ยวข้อง กับการให้ค่าต่อความรู้หรือข้อเท็จจริงต่าง ๆ ซึ่งต้องใช้เกณฑ์หรือมาตรฐานเป็นส่วนประกอบใน การประเมินผลมาตรฐานนี้อาจจะอยู่ในทุกขั้นตอนของความสามารถหรือทักษะต่าง ๆ ดังนั้นความหมายของความรู้และความเข้าใจในข้างต้น ได้กล่าวถึงกระบวนการเกิดความรู้ไปสู่ความเข้าใจและนำไปใช้ โดยผ่านการวิเคราะห์และสังเคราะห์เป็นไปตามลำดับ ขั้นตอนอย่างชัดเจน โดยชี้ให้เห็นว่าความรู้เป็นขั้นตอนแรกในการที่สมองรับเอาข้อมูลเข้ามาเก็บไว้ ในระบบความจำ จากนั้นขั้นตอนที่สอง จึงเป็นเรื่องราวของความเข้าใจในความหมายของข้อมูลจากความรู้ นั้น ๆ จนถึงขั้นถ่ายทอดหรือสื่อ

ความหมายออกมาให้ผู้อื่นรับรู้ต่อไปได้ แล้วจึงมาถึงขั้นนำ ความรู้ไปใช้จากความเข้าใจด้วยการวิเคราะห์ สังเคราะห์ และประเมินผลต่อไป จึงไม่สามารถแยกอธิบายเรื่องความรู้และความเข้าใจ

3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรู้ความเข้าใจ

บุคคลแต่ละคนต่างมีความรู้ความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ ไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับสภาพความพร้อมของแต่ละสถานการณ์และแต่ละบุคคล ปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อความรู้ความเข้าใจที่สำคัญซึ่งศยามล สืบเนื่อง (2557) ได้สรุปปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นซึ่งมีความสัมพันธ์กับความรู้ไว้ 2 ปัจจัยที่มีลักษณะคล้ายกัน

3.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย

- 1) ระดับการศึกษา การศึกษามีอิทธิพลต่อการแสดงออก เพราะจะทำให้บุคคลมีความรู้และมีความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อย่างมีเหตุและมีผล
- 2) ความเชื่อ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของแต่ละบุคคลในการยอมรับต่อสิ่งต่าง ๆ ซึ่งอาจแตกต่างกันออกไป
- 3) สถานภาพทางสังคม หมายถึง สิทธิและหน้าที่ที่มีต่อผู้อื่น และ สังคม
- 4) ประสบการณ์ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจและส่งผลต่อความคิดเห็น

3.2 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย

- 1) ครอบครัว หมายถึง การสะสมความรู้โดยตรง หรือทางอ้อมจากระเบียบวิธีปฏิบัติกฎเกณฑ์และค่านิยมต่าง ๆ ที่กลุ่มได้กำหนดไว้เป็นระเบียบของความประพฤติ และ ความสัมพันธ์ของสมาชิกในสังคมนั้น
- 2) กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง มีอิทธิพลต่อบุคคลอย่างมาก เพราะเมื่อบุคคลอยู่ในกลุ่มหรือสังคมใดต้องยอมรับและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกลุ่ม และ สังคมนั้น
- 3) สื่อมวลชน ได้แก่ หนังสือพิมพ์วิทยุ โทรทัศน์ซึ่งมีอิทธิพลอย่างมากต่อการเรียนรู้ และการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นของบุคคล

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

1 ความหมายของการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร เป็นกระบวนการที่บุคคลจะคัดเลือก จัดระบบ และตีความจากสิ่งเร้า ต่าง ๆ ออกมาเป็นความหมายหรือภาพรวม โดยบุคคลสองคนอาจจะเปิดรับข่าวสารจากสิ่งเร้าเดียวกันภายใต้สภาพแวดล้อมเดียวกัน แต่บุคคลแต่ละคนนั้นจะจดจำ คัดเลือก จัดระบบ และตีความสิ่งเร้าเหล่านั้นต่างกัน ขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนตัวของแต่ละคน เช่น ความต้องการส่วนบุคคล การให้คุณค่าของแต่ละบุคคล ความคาดหวังของแต่ละบุคคล เป็นต้น ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ ดังกล่าวนี้นี้ คือ กระบวนการรับรู้ของบุคคล Shiffman and Kanuk (2007) เช่นเดียวกับ Mowen and Minor (1998)

ได้อธิบายความหมายของการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ว่าหมายถึง กระบวนการที่บุคคลเปิดรับต่อข้อมูลข่าวสาร โดยตั้งใจที่จะรับข้อมูลนั้นและทำความเข้าใจความหมาย และยังได้อธิบายเพิ่มเติมว่า ในขั้นตอนการเปิดรับผู้บริโภครับข้อมูลโดยผ่านประสาทสัมผัสทั้งห้า ต่อมาในขั้นตอนการตั้งใจรับผู้บริโภครจะแบ่งปันความสนใจมาสู่สิ่งเร้านั้น ๆ และขั้นตอนสุดท้าย คือ ขั้นตอนของความเข้าใจความหมายผู้บริโภครจะจัดองค์ประกอบ และแปลความหมายออกมาเพื่อให้เกิดความเข้าใจได้

2 ขั้นตอนของการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

จากความหมายของการรับรู้ดังกล่าวทำให้เห็นว่า การรับรู้ข่าวสารมีลักษณะเป็นกระบวนการที่บุคคลจะเลือกรับข่าวสารที่สนใจ เกิดความตั้งใจที่จะรับข่าวสาร และพยายามทำความเข้าใจในเนื้อหาข่าวสารนั้น ๆ ซึ่งกระบวนการในการรับรู้ของมนุษย์ โดย Schermerhorn, Hunt & Osborn (2003) ได้แบ่งขั้นตอนของกระบวนการในการรับรู้ (Perceptual Process) ออกเป็น 4 ขั้นตอน คือ การให้ความสนใจ การจัดระบบการตีความ และการค้นคืนข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 การให้ความสนใจ (Attention) จากการรับรู้ข่าวสารผ่านประสาทสัมผัสของมนุษย์โดยธรรมชาติไม่สามารถรับข้อมูลทุกอย่างที่เข้ามาได้ทั้งหมดโดยไม่ผ่านการคัดกรอง บุคคลจึงต้องมีการเลือกที่จะรับรู้ข่าวสารในสิ่งที่ตนเองให้ความสนใจ เลือกว่าข้อมูลข่าวสารใดควรที่จะรับรู้ และข้อมูลข่าวสารใดบ้างที่จะไม่รับรู้ เพื่อไม่ให้เกิดการรับข่าวสารเกิดช็อคจากัด (Information overload)

ขั้นตอนที่ 2 การจัดระบบ (Organization) แม้ว่าบุคคลจะมีการคัดเลือกข่าวสารข้อมูลที่น่าสนใจ เลือกที่จะรับรู้ในขั้นตอนแรกแล้ว ยังต้องมีการจัดระบบของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมาอย่างมีประสิทธิภาพด้วย โดยสามารถทำให้เกิดประสิทธิภาพได้ด้วยการจัดกรอบความคิด (Schemas) ที่เป็นการแสดงออกถึงการจัดระบบองค์ความรู้ที่ได้รับมาจากสิ่งเร้าต่าง ๆ ผ่านประสบการณ์ของตนเอง

ขั้นตอนที่ 3 การตีความ (Interpretation) เป็นขั้นตอนที่ทำให้ทราบถึงเหตุผลของการกระทำที่จะเกิดขึ้นตามมา ซึ่งจะแสดงออกต่างกันขึ้นอยู่กับการตีความของแต่ละคน เนื่องจากขั้นตอนแรกและขั้นตอนที่สองจะทำให้เห็นว่าบุคคลทั่วไปอาจเลือกให้ความสนใจในข่าวสารข้อมูลเดียวกันได้ และจัดระบบข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมาในลักษณะเดียวกันได้ แต่ขั้นตอนของการตีความนั้นจะแตกต่างกันออกไปตามปัจจัยส่วนบุคคล ความเชื่อ ทักษะคติ ประสบการณ์ ความต้องการ ความคาดหวัง เหตุจูงใจ สภาวะร่างกาย สภาวะจิตใจ ทั้งนี้ข้อมูลข่าวสารบางอย่างจะเกิดการตีความเพื่อให้เข้ากับปัจจัยส่วนบุคคลของแต่ละคน

ขั้นตอนที่ 4 การค้นคืนข้อมูล (Retrieval) จากการเลือกให้ความสนใจ จัดระบบข้อมูลข่าวสารดังกล่าวที่เลือกให้ความสนใจ มาจนถึงขั้นตอนของการตีความ ข้อมูลทั้งหมดที่เกิดจากการรับรู้ นั้นจะถูกเก็บอยู่ในส่วนความทรงจำของแต่ละบุคคล ในส่วนของขั้นตอนการค้นคืนข้อมูลนั้นจึงเป็นการนำข้อมูลที่เข้าใจและถูกเก็บอยู่ในความทรงจำขึ้นมาเมื่อต้องการ

3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ การรับรู้ขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ (เดิมศักดิ์ คพวนิช, 2557) ได้แก่

1) ความสมบูรณ์หรือความบกพร่องของอวัยวะรับสัมผัส บุคคลที่มีอวัยวะรับสัมผัสที่สมบูรณ์ย่อมเกิดการรับรู้ได้ถูกต้องหรือผิดพลาดน้อยกว่าบุคคลที่อวัยวะรับสัมผัสผิดปกติหรือเสื่อมสมรรถภาพ เช่น คนที่หูตึงย่อมรับรู้เสียงต่าง ๆ ได้ไม่ชัดเจนจึงมีผลทำให้การแปลความหมายผิดพลาดได้

2) ประสบการณ์เดิม นับว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคลอย่างมาก ทั้งนี้เนื่องจากตั้งที่กล่าวถึงในกระบวนการของการรับรู้แล้วว่าการรับรู้ของบุคคลจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยความรู้เดิมหรือประสบการณ์เดิมที่สะสมไว้ในสมองเป็นเครื่องช่วยในการแปล ดังนั้นการรับรู้จะถูกต้อง ผิดพลาดหรือชัดเจนมากน้อยเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับประสบการณ์เดิมของแต่ละบุคคลมีอยู่ อย่างไรก็ตามประสบการณ์เดิมที่แตกต่างกันของแต่ละคนจะขึ้นอยู่กับวัยและการเรียนรู้จากสังคมที่แตกต่างกันเป็นสำคัญด้วย

3) ความต้องการที่จะรับรู้ ตามปกติแล้วบุคคลจะเกิดการรับรู้สิ่งเร้าใด ๆ ขึ้นก็ตามบุคคลนั้นมักจะเกิดความต้องการที่จะรับรู้ขึ้นเสียก่อน ทั้งนี้เนื่องจากความต้องการจะสร้างแรงขับหรือแรงจูงใจที่จะรับรู้สิ่งเร้านั้น ๆ

4) ความใส่ใจและทางเลือกที่จะรับรู้สิ่งเร้า ความใส่ใจและการเลือกที่จะรับรู้สิ่งเร้าถือว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้กระบวนการของการรับรู้เกิดขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากรอบ ๆ ตัวบุคคลเต็มไปด้วยสิ่งเร้ามากมาย ไม่ว่าจะเป็นภาพ เสียงกลิ่น รส ฯลฯ สิ่งเร้าทั้งหลายเหล่านี้สามารถที่จะกระตุ้นให้เกิดกระบวนการการรับสัมผัสและการรับรู้ได้ตลอดเวลา แต่ในความเป็นจริงแล้วแต่ละบุคคลจะเลือกรับรู้สิ่งเร้าเฉพาะที่ตนให้ความสนใจหรือใส่ใจก่อนเป็นอันดับแรก อย่างไรก็ตาม ปัจจัยสำคัญของการให้ความสนใจและเลือกที่จะรับรู้สิ่งเร้านั้น จะขึ้นอยู่กับคุณสมบัติบางประการของสิ่งเร้านั้นว่าจะมีอิทธิพลในการดึงดูดใจให้เกิดการรับรู้ได้มากน้อยเพียงใด

5) สภาวะทางอารมณ์ของบุคคลก่อนหรือขณะเกิดการรับรู้ สภาวะทางอารมณ์ของบุคคลในขณะนั้นจะมีอิทธิพลต่อการแปลความหมายถูกต้องหรือผิดพลาดได้เป็นอย่างมาก เช่น คนที่อารมณ์ไม่ดี ขุ่นมัว หงุดหงิด เครียด กังวล ย่อมจะเกิดการรับรู้สิ่งเร้าผิดพลาดหรือต่างไปจากขณะที่มีอารมณ์แจ่มใส ร่าเริง

6) ความคาดหวังต่อสิ่งเร้า โดยทั่วไปแล้วบ่อยครั้งที่บุคคลมักจะมี ความคาดหวังต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งเอาไว้ล่วงหน้า ความคาดหวังนี้เองที่จะเป็นปัจจัยทำให้บุคคลเกิดความสนใจที่จะรับรู้ต่อสิ่งเร้าหรือสถานการณ์นั้น ๆ มากกว่าการไม่มีความคาดหวัง

7) สติปัญญา เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้แต่ละคนรับรู้สิ่งเร้าได้แตกต่างกันไป โดยคนที่มีสติปัญญาสูงจะรับรู้อะไรได้อย่างลึกซึ้ง มีการใช้เหตุผลและวิจารณ์ญาณในการวิเคราะห์สิ่งเร้าหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ที่รับรู้ได้ดีกว่าบุคคลที่มีสติปัญญาต่ำ

8) การให้คุณค่าต่อสิ่งเร้า สิ่งเร้าใดที่บุคคลให้คุณค่าและความสำคัญสิ่งเร้านั้นจะสามารถเพิ่มความสนใจและใส่ใจที่จะรับรู้ให้มากขึ้นได้

9) การถูกชักจูง บุคคล กลุ่ม หรือสังคมจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคล โดยบุคคลมักจะให้ความสนใจที่จะรับรู้กับสิ่งที่บุคคล กลุ่ม หรือสังคมชักจูง

10) คุณลักษณะของสิ่งเร้า ได้แก่ ขนาดของสิ่งเร้า ความเข้มของสิ่งเร้า การเคลื่อนไหว การกระทำซ้ำ ๆ สีสัน และความแตกต่าง

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1 ความหมายของความพึงพอใจ

Kotler และ Armstrong (2002) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความพึงพอใจเอาไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องส่วนบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอ้างอิงตามประสบการณ์ของบุคคล ซึ่งมีความแตกต่างและคล้ายคลึงตามแต่ละบุคคล ซึ่งความพึงพอใจหมายถึง ความพอใจ ความชอบใจ หรือความรู้สึกชอบใจของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน และองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุดสามารถเปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม บุคคลจึงมีโอกาที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้วความพึงพอใจเป็นความรู้สึกระดับบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการปฏิบัติงาน หรือประสิทธิภาพของสินค้าและบริการ กับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ กล่าวคือ ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นต่ำกว่าความคาดหวัง จะทำให้เกิดความไม่พอใจ ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นตรงกับความคาดหวัง จะทำให้เกิดความพึงพอใจและถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นสูงกว่าความคาดหวัง จะทำให้เกิดความประทับใจ กระบวนการของการสร้างความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน คือ ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจมากจะมีความพยายามและถ้ามีความพยายามมากจะปฏิบัติงานได้มาก ทำให้ได้รางวัลมากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจจากการปฏิบัติงานได้มากยิ่งขึ้น

สุดาพร กุณชบุตร (2550) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกของผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าหรือบริการตามค่านิยมที่ตนมีแล้ว ก่อให้เกิดความพึงพอใจหรืออาจไม่พึงพอใจขึ้นอยู่กับสินค้าหรือบริการเหล่านั้นให้ประโยชน์สามารถตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจขึ้น นักการตลาดที่ดีคือผู้มีความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคโดยเหนือกว่าผู้อื่น ความพึงพอใจของผู้บริโภคจะเกิดขึ้นเมื่อพวกเขาเหล่านั้นได้รับสินค้าหรือรับรู้ถึงบริการที่ตนได้รับดีกว่าความคาดหวัง

สุพล เพชรานนท์ (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นในลักษณะเชิงบวกของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการหรือได้รับสิ่งตอบแทนที่คาดหวัง

Vroom (1964) กล่าวว่า การพึงพอใจหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการ และการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อม (อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, 2548)

2.1 ผลผลิตภัณฑบริการ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลผลิตภัณฑบริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่ และจริงจังต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลผลิตภัณฑบริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

2.2 ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบของการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไป โดยผู้ให้บริการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to Pay) ของผู้รับบริการ ค่าบริการจะถูกหรือแพงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่ายและเจตคติต่อราคาของกลุ่มผู้รับบริการอีกด้วย

2.3 สถานที่บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก มีสถานที่ที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่น การมีสถานที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประเด็นด้านสถานที่ให้บริการลดลงไปได้ เป็นต้น

2.4 การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป

2.5 ผู้ให้บริการ จะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

2.6 สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัวสร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรผู้ให้บริการและสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย

2.7 กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามาร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและหวังต่อประสิทธิผลที่เกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2552) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับความรู้สึกของผู้รับบริการซึ่งประกอบด้วย ดังนี้

1. ความพอใจของความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ
2. ความพอใจต่อการประสานงานผู้บริการ
3. ความพอใจต่อการต้อนรับและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ
4. ความพอใจกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ
5. ความพอใจต่อคุณภาพบริการ
6. ความพอใจต่อการใช้บริการต่อการใช้จ่ายในการบริการ

2.7 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

ทัศนคติเป็นศัพท์ทางวิชาการตรงกับภาษาอังกฤษว่า Attitude ซึ่งมาจากภาษาละตินว่า “Aptus” แปลว่า โน้มเอียง เหมาะสมและนำมาใช้ในความหมายของคำ Attitude ว่า ท่าทีที่แสดงออกของบุคคลซึ่งบ่งบอกถึงสภาพของจิตใจให้แก่ความรู้สึกหรืออารมณ์ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ดังนั้น เมื่อมองย้อน กลับถึงสิ่งที่ทำให้เกิดทัศนคติ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญ ได้มีผู้ศึกษาทัศนคติของงานวิจัย สรุปได้ดังนี้

L.L. Thurstone (1956) กล่าวว่าทัศนคติเป็นผลรวมทั้งหมดของมนุษย์ เกี่ยวกับความรู้สึก อคติ ความคิด ความกลัวต่อสิ่งบางอย่าง การแสดงออกทางด้านการพูดเป็นความคิด (Opinion) การแสดงความคิดนี้เป็นสัญลักษณ์ของทัศนคติ ดังนั้น ถ้าจะวัดทัศนคติก็สามารถทำได้โดยการวัดความคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ และทัศนคติเป็นระดับของความมาก – น้อยของความรู้สึกในด้านบวกและลบที่มีต่อสิ่งหนึ่ง (Psychological Object) ซึ่งอาจจะเป็นอะไรก็ได้หลายอย่าง เป็นต้นว่า สิ่งของ บุคคล บทความ องค์กร ความคิด ฯลฯ ความรู้สึกเหล่านี้ ผู้รู้สึกสามารถบอกถึงความแตกต่างว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

Allport (1935) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ทัศนคติ เป็นสภาวะความพร้อมทางจิต ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ของบุคคล สภาวะความพร้อมนี้จะเป็นตัวกำหนดทิศทาง หรือเป็นตัวกระตุ้นปฏิกิริยาตอบสนองของบุคคลต่อสิ่งต่าง ๆ หรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง

มูลเหตุของทัศนคติ

Charles R. Foster (1952 : 119) กล่าวว่า ทัศนคติเกิดจากมูลเหตุ 2 ประการ คือ

1. ประสบการณ์ที่บุคคลมีต่อประสบการณ์ บุคคลหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยการพบเห็นคุ้นเคย ได้ทดลอง เป็นต้น เรียกว่า เป็นประสบการณ์โดยตรง (Direct Experiences) และโดยการได้ยิน ได้ฟัง ได้เห็นรูปภาพหรือได้อ่านเกี่ยวกับสิ่งนั้น ๆ แต่ไม่ได้พบเห็นไม่ได้ทดลองกับของจริงด้วยตนเอง

เรียกว่าเป็นประสบการณ์โดยอ้อม (Indirect Experiences) เนื่องจากทัศนคติเป็นเรื่องที่เกิดจากการเรียนรู้ และการเข้าใจ ดังนั้น บุคคลจะไม่มีทัศนคติต่อสิ่งที่เขาไม่เคยมีประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อม

2. ค่านิยมและการตัดสินใจ ค่านิยม เนื่องจากกลุ่มชนแต่ละกลุ่มมีค่านิยมและตัดสินใจค่านิยมไม่เหมือนกัน แต่ละกลุ่มอาจมีทัศนคติต่อสิ่งเดียวกันแตกต่างกันก็ได้ การที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งจะมีทัศนคติที่ดีหรือไม่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับวัฒนธรรม และค่านิยมหรือมาตรฐานของกลุ่มที่บุคคลนั้นดำเนินชีวิตอยู่

ทัศนคติจะปรากฏในรูปต่าง ๆ กันคือ ทัศนคติเป็นแนวโน้มที่เห็นคล้อยตามแนวโน้มที่ต่อต้าน ความขัดแย้งหรือแนวโน้มที่เคลื่อนไหวนี้ เฉยเมยที่มีต่อบุคคล สิ่งของหรือสถานการณ์ใด ๆ ถ้ามีความรู้สึกเห็นคล้อยตามหรือเห็นด้วยก็เป็นทัศนคติแบบยินยอมอนุโลม (Compliant) ถ้ามีความรู้สึกต่อต้านความขัดแย้งไม่เห็นด้วย เป็นทัศนคติแบบก้าวร้าวขัดแย้ง (Aggressive) ถ้ามีความรู้สึกแบบเคลื่อนไหวนี้ เฉยเมยไม่ยินดียินร้าย เป็นทัศนคติแบบอุเบกขา (Detached)

ลักษณะสำคัญของทัศนคติ

Jim C. Nunnally, Jr. (1959 : 312) ได้กล่าวถึงลักษณะที่สำคัญของทัศนคติ 3 ลักษณะคือ

1. ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้หรือเกิดจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล หากเป็นสิ่งที่ดีติดตัวมาแต่กำเนิดไม่

2. ทัศนคติเป็นสภาพการณ์ทางจิตที่มีอิทธิพลต่อการคิดและการกระทำของบุคคลเป็นอันมาก เพราะเป็นส่วนประกอบที่กำหนดแนวทางไว้ว่าถ้าบุคคลประสบสิ่งใดแล้วบุคคลนั้น ๆ จะมีท่าทีต่อสิ่งนั้น ๆ ในลักษณะอันจำกัดมุม

3. ทัศนคติเป็นสภาพการณ์ทางจิตที่มีแนวโน้มค่อนข้างถาวรพอสมควร ทั้งนี้ เนื่องจากแต่ละบุคคลต่างก็มีการสั่งสมประสบการณ์ การรับรู้และผ่านการเรียนรู้มาเป็นอันมากอย่างไรก็ตาม ทัศนคติอาจมีการเปลี่ยนแปลงอันเนื่องมาจากอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมและการเรียนรู้

องค์ประกอบของทัศนคติ

J. Freeman (1970 ในศักดิ์ สุนทรเสณี, 2531:4) : กล่าวว่า ทัศนคติประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. องค์ประกอบทางด้านความรู้ (Cognitive Component) เป็นเรื่องของการรู้ของบุคคล ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง อาจเป็นการรับรู้เกี่ยวกับวัตถุ สิ่งของ บุคคล หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ว่ารู้สิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวนั้นได้อย่างไร รู้ในทางที่ดีหรือไม่ดี ทางบวกหรือทางลบ
2. องค์ประกอบทางด้านความรู้สึก (Affective Component or Feeling Component) เป็นองค์ประกอบทางด้านอารมณ์ ความรู้สึก ซึ่งถูกเร้าจากการรู้นั้นทำให้เกิดความรู้สึกในทางดีหรือไม่ดี
3. องค์ประกอบทางด้านแนวโน้มในเชิงพฤติกรรม หรือการกระทำ (Action Tendency Competent or Behavioral Component) เป็นความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งนั้น ๆ ในทางใดทางหนึ่ง คือ พร้อมที่จะสนับสนุน ส่งเสริม ช่วยเหลือ หรือทำลาย ขัดขวางต่อผู้

(Behavior)

ภาพประกอบที่ 3 แบบความสัมพันธ์ของทัศนคติกับพฤติกรรมและตัวแปรที่เกี่ยวข้อง

ที่มา: จิตยา สุวรรณะชญ (2527)

โดยแ อดแล้วทัศนคติเป็นตัวแปรตามของสิ่งเร้า จิตยา สุวรรณะชญ (2527) ได้อธิบายไว้ว่าทัศนคติจะไม่เกิดขึ้น หากปราศจากสิ่งเร้า คุณสมบัติของสิ่งเร้าที่สำคัญประการหนึ่งคือคุณสมบัติที่อยู่ในจุดสนใจของผู้ที่จะมีพฤติกรรม เพราะฉะนั้น หากเราจะกล่าวถึงทัศนคติโดยมิได้ระบุทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งแล้ว จะทำให้ไม่สามารถกำหนดหรือประเมินทัศนคตินั้นได้เลย สิ่งเร้าเป็นเครื่องกระตุ้นและกำหนดทิศทางของปฏิกิริยา ซึ่งปฏิกิริยาแบ่งออกเป็นสองส่วนคือ ส่วนที่เป็นสภาวะก่อนแสดงพฤติกรรมซึ่งเป็นผลของปฏิกิริยาของทัศนคติกับสิ่งเร้า และส่วนที่จะแสดงออกของพฤติกรรมจริงโดยที่สภาวะก่อนแสดงพฤติกรรมจริงนั้นมิได้หมายความว่า เป็นผลจากปฏิกิริยาของทัศนคติกับสิ่งเร้าทั้งหมด อาจจะเป็นเพียงปฏิกิริยาที่มีต่อส่วนหนึ่งของสิ่งเร้าก็ได้

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วนิสรา สุวรรณมงคล (2556) ศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อการเลือกยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อการเลือกยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อระบุถึงปัญหาและอุปสรรคในการเลือกยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างของการศึกษานี้ ได้แก่ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 209 ราย และผู้เสียภาษีเงินได้

นิติบุคคล จำนวน 37 ราย รวมทั้งสิ้น 246 ราย การได้มาซึ่งตัวอย่างใช้วิธี การสัมภาษณ์ผู้เสียภาษีทั้งที่เคย ยื่น และไม่เคยยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างละ 123 รายเท่ากัน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่าผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ทราบว่ามีกรยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตจากการประชาสัมพันธ์ของ กรมสรรพากร ผู้เสียภาษีที่เคยยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่พอใจมากในเรื่องสามารถยื่นแบบผ่าน อินเทอร์เน็ตได้ทุกประเภทภาษี สามารถยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตหลังเวลา 16.30 น. จนถึงเวลา 22.00 น. ของทุกวันระหว่างช่วงกำหนดเวลาของการยื่นแบบตามปกติ โดยไม่เว้นวันหยุดราชการ ผู้เสียภาษีที่ไม่เคย ยื่นแบบอินเทอร์เน็ตร้อยละ 17.1 ไม่ทราบร้อยละ 82.9 ทราบแต่ไม่ได้ยื่นแบบส่วนใหญ่เนื่องจากไม่แน่ใจ ว่าการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตจะสมบูรณ์เหมือนกับการยื่นแบบ ณ สรรพากรพื้นที่สาขา ส่วนใหญ่มี ความคิดเห็นว่ากรมสรรพากรควรมีการปรับปรุงการบริการในเรื่องการเพิ่มการประชาสัมพันธ์ ปัญหา เกี่ยวกับวิธีการและเงื่อนไขในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตพบว่าผู้เสียภาษีเห็นด้วยกับปัญหาเรื่องการเข้า ไปใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตซ้ำ มีความยุ่งยาก ด้านพฤติกรรมในการเลือกยื่นแบบ ผ่านอินเทอร์เน็ต พบว่าผู้เสียภาษีส่วนใหญ่เห็นว่าในปัจจุบันจำเป็นที่จะต้องมีการให้บริการยื่นแบบผ่าน อินเทอร์เน็ตเนื่องจากการเพิ่มทางเลือกให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวกมากขึ้น

จิราวุธ โล่ห์พานิช (2556) ศึกษาผลกระทบของการหักภาษี ณ ที่จ่ายของนิติบุคคลต่อการจัดเก็บ ภาษีอากร กรณีของสำนักงานสรรพากรจังหวัดเชียงใหม่(สาขา) โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากร ของผู้ประกอบการนิติบุคคลที่มีหน้าที่หัก และนำส่งภาษีหัก ณ ที่จ่าย จำนวน 325 ราย และเจ้าหน้าที่ สรรพากร จำนวน 43 ราย โดยการสุ่มตัวอย่างและใช้วิธีแบบบังเอิญ ผลการศึกษา ตัวแปรที่มีผลต่อการ หักและนำส่งภาษีหัก ณ ที่จ่าย ของผู้ประกอบการนิติบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญอยู่ใน ระดับมาก คือการตระหนักถึงความสำคัญของเงินภาษีเพื่อนำไปเป็นรายได้ของรัฐบาล ความรู้ ความสามารถของผู้มีหน้าที่หักภาษี ณ ที่จ่าย การตระหนักถึงหน้าที่ของผู้มีหน้าที่หักและนำส่งภาษีหัก ณ ที่ จ่าย และกฎหมายภาษีอากร ส่วนการทดสอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบของ ผู้ประกอบการนิติบุคคล พบว่า ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีหัก ณ ที่จ่ายอยู่ในระดับปานกลาง

ทัศนคติของผู้หักและนำส่งภาษีหัก ณ ที่จ่ายต่อข้อบังคับการจัดเก็บภาษีหัก ณ ที่จ่าย พบว่า มี ทัศนคติที่ดีต่อ หลักความสะดวก หลักการอำนวยความสะดวก หลักความสอดคล้อง หลักความแน่นอนและ ชัดเจน หลักความเป็นกลางทางเศรษฐกิจ หลักความมีประสิทธิภาพ หลักความเป็นธรรม ส่วนผลดีของการ หักภาษี ณ ที่จ่าย พบว่า เพื่อลดแรงกดดันในการหลีกเลี่ยงการเสียภาษี เพื่อบรรเทาภาระในการเสียภาษี ของผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้ เพื่อให้รัฐมีรายได้เข้าคลังอย่างสม่ำเสมอและความจำเป็นในการดำเนินการ เกี่ยวกับภาษีหัก ณ ที่จ่าย ของผู้ประกอบการนิติบุคคล กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ด้าน เจ้าหน้าที่สรรพากร พบว่า ตัวแปรที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีหัก ณ ที่จ่าย ผล การศึกษาด้านจริยธรรม กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความรู้ความสามารถของผู้มี หน้าที่หักภาษี ณ ที่จ่าย การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของกรมสรรพากร การกำกับดูแลจากเจ้าหน้าที่

สรรพากร ขั้นตอนและวิธีการในการนำส่งภาษีหัก ณ ที่จ่าย กฎหมายภาษีอากร กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก

ไพลิน เบ็ญอ้าย (2558) ศึกษาถึงตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในการศึกษาครั้งนี้ประชากรคือผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในอำเภอเมืองใช้วิธีการสุ่มแบบมีระบบ จำนวน 250 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม และวิเคราะห์โดยใช้แบบจำลองโลจิท (Logit Model) โดยเทคนิคการวิเคราะห์การประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimates : MLE) และเทคนิคการวิเคราะห์โดยวิธี Marginal effects ผลการศึกษาพบว่า ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจากแบบทดสอบโลจิท ผลปรากฏว่าตัวแปรด้านความพึงพอใจในความรวดเร็วของการให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความเสมอภาคในการจัดเก็บภาษี ขั้นตอนยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การประชาสัมพันธ์ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวนสมาชิกในครอบครัวและรายได้มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ $\alpha = 0.01$

แววศรี นันทกนก (2551) ศึกษาการวิเคราะห์ตัวแปรที่มีผลต่อการเลือกช่องทางทางการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา : กรณีศึกษาจังหวัดพะเยา กลุ่มตัวอย่างของการศึกษานี้ ได้แก่ ผู้มีหน้าที่ในการยื่นแบบและชำระภาษี ในการศึกษาใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากวิธีการสุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติไคสแควร์ ผลการศึกษาพบว่า (1) การเลือกใช้ช่องทางทางการยื่นแบบแสดงรายการการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้เสียภาษีในจังหวัดพะเยา เลือกสถานที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด โดยยื่นแบบ ภ.ง.ด.91 มากกว่า ภ.ง.ด.90 (2) ตัวแปรที่มีผลต่อการเลือกช่องทางยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้เสียภาษีในจังหวัดพะเยา กรณียื่นแบบแสดงรายการที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาหรือธนาคารกรุงไทย ยื่นแบบ ภ.ง.ด.90 ตัวแปรที่สำคัญ คือ ได้รับใบเสร็จรับเงินทันที รองลงมาคือ ความถูกต้องของการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ยื่นแบบ ภ.ง.ด.91 ตัวแปรที่สำคัญคือ ความถูกต้องของการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือ การอำนวยความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ กรณียื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต ยื่นแบบ ภ.ง.ด.90 ตัวแปรที่สำคัญคือ ประหยัดเวลาในการยื่นแบบ รองลงมาคือ ความสะดวกในเรื่องเวลาการยื่นแบบ ยื่นแบบ ภ.ง.ด.91 ตัวแปรที่สำคัญคือประหยัดเวลาในการยื่นแบบ รองลงมาคือไม่ต้องแนบเอกสารประกอบการยื่นแบบ (3) ปัญหาของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการ ทั้ง 2 กรณี คือผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ไม่สามารถกรอกแบบหรือคำนวณภาษีที่ต้องชำระด้วยตนเอง ส่วนอุปสรรค คือ ขั้นตอนการบันทึกรายการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตยุ่งยากและไม่มีคอมพิวเตอร์เป็นของตนเอง

ชาคริต ดิษฐานนท์ (2551) ศึกษาตัวแปรที่มีผลต่อการหลีกเลี่ยงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา กรณีศึกษาจังหวัดสงขลา เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยคัดแยกข้อมูลออกเป็นประเภทกิจการต่าง ๆ

330 กิจการ พิจารณาวิเคราะห์เฉพาะกิจการที่มีการหลีกเลี่ยงภาษีจำนวนมาก 7 กิจการ ผลการศึกษาพบว่า จังหวัดสงขลามีการหลีกเลี่ยงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาค่อนข้างสูงจากจำนวนประชากรที่อยู่ในวัยทำงาน 702,500 คน เป็นผู้ที่อยู่ในระบบภาษีอากรไม่เกิน 20,000 คน และอยู่นอกระบบภาษีจำนวน 680,000 คน ประเภทกิจการที่หลีกเลี่ยงภาษีมาก ได้แก่ กิจการจำหน่ายทองรูปพรรณ การจำหน่ายรถยนต์ใช้แล้ว การจำหน่ายผักผลไม้ ตัวแปรที่มีผลต่อการหลีกเลี่ยงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (1) ระเบียบ ข้อกฎหมาย ไม่สอดคล้องกับสภาพธุรกิจ หลายประเภทกิจการไม่สามารถปฏิบัติตามกฎหมายได้ (2) เกิดการเลียนแบบหรือเอาอย่างกัน เกิดจากมีผู้อยู่นอกระบบภาษีอากรอีกจำนวนมากจึงมีแนวร่วมหรือเอาอย่างกัน (3) ผู้ประกอบกิจการขาดความรู้ความเข้าใจและไม่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับภาษีอากร (4) ประชาชนผู้เสียภาษีมียุทธศาสตร์ที่ไม่ดีต่อรัฐบาล

จารี ธรรมนพรัตน์ (2551) ศึกษาตัวแปรและผลกระทบของมาตรการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีผลต่อการบริโภคของภาคเอกชนในประเทศ ในช่วงปี พ.ศ.2550-2558 เป็นการศึกษาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในรูปสมการถดถอยเชิงซ้อนด้วยวิธีกำลังสองน้อยที่สุด โดยใช้ข้อมูลทุติยภูมิ ช่วงเวลาที่ศึกษาตั้งแต่ไตรมาสที่ 1 ของปี พ.ศ.2550 ถึงไตรมาสที่ 4 ของปี พ.ศ.2558 ผลการศึกษาพบว่า (1) ตัวแปรที่มีผลต่อการบริโภคภาคเอกชน ได้แก่ รายได้ที่แท้จริง สินทรัพย์สภาพคล่อง และอัตราเงินเฟ้อ จากการทดสอบค่าสถิติที รายได้ที่แท้จริง มีผลต่อ การบริโภคภาคเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสินทรัพย์สภาพคล่องมีผลต่อ การบริโภคภาคเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนอัตราเงินเฟ้อ พบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งแสดงถึงอัตราเงินเฟ้อไม่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงการบริโภคภาคเอกชน และ (2) ผลกระทบของมาตรการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาต่อการบริโภคภาคเอกชน จากการทดสอบค่าสถิติที การใช้มาตรการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามีผลต่อการบริโภคภาคเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วันวิสาข์ ทาทอง (2553) ศึกษาตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเซ็นทรัลพลาซ่า เชียงใหม่ แอร์พอร์ตโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้บริการด้านเงินฝากที่สาขาเซ็นทรัลพลาซ่า เชียงใหม่ แอร์พอร์ต จำนวน 200 คน ผลการศึกษาพบว่า การศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรส่วนบุคคลที่มีต่อระดับความพึงพอใจในด้าน ต่าง ๆ ของส่วนผสมทางการตลาดของการให้บริการ ทั้ง 8 ด้าน ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าอายุมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ และความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ อาชีพมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการ และรายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ

เกียรติศักดิ์ กัลยาสิริวัฒน์ และคณะ (2555) ศึกษา ทิศนคติของผู้ส่งข่าวออกต่างประเทศต่อโครงการจํานำข้าวเปลือกขององค์การคลังสินค้า (อคส.) พบว่า ระดับทัศนคติต่อโครงการจํานำข้าวเปลือกผู้บริหารของบริษัทส่งข่าวออกต่างประเทศ ความสำเร็จ และความจำเป็นของโครงการฯ อยู่ในระดับปาน

กลาง ด้านผลจากการดำเนินโครงการฯอยู่ในระดับปานกลาง ด้านผลประโยชน์ของโครงการอยู่ในระดับปานกลาง และด้านขั้นตอนและระเบียบวิธีปฏิบัติของโครงการอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่า ระดับทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทัศนคติของผู้ส่งข่าวออกต่างประเทศส่วนใหญ่จะไม่เห็นด้วยกับโครงการจํานำข้าวเปลือกนี้ และจากการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับทัศนคติของผู้บริหารบริษัทฯ จําแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลพื้นฐานของบริษัท พบว่า ผู้บริหารที่มีและไม่มีโรงสีข้าวเป็นของตนเอง และรูปแบบการส่งข่าวออกต่างประเทศโดยผ่าน และไม่ผ่านรัฐบาลต่อรัฐบาลมีระดับทัศนคติต่อโครงการจํานำข้าวเปลือกฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลพื้นฐานของบริษัทฯ ด้านอื่นไม่พบว่า มีระดับทัศนคติที่ต่างกัน

สมศักดิ์ วีระหงส์ (2550) ศึกษา ความคิดเห็นของข้าราชการต่อพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2550: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ที่ปฏิบัติหน้าที่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า

1. ข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย สถานภาพสมรส มีอายุอยู่ระหว่าง 41 – 50 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีอายุราชการ 16 ปีขึ้นไป มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท และส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นหัวหน้าฝ่าย

2. ระดับความคิดเห็นของข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ต่อพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2550 ในภาพรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3. จากการศึกษา ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ พบว่า เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ รายได้ และตำแหน่ง ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ ต่อพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2550

กิ่งแก้ว ถนอมถิ่น (2550) ศึกษา “ความรู้และทัศนคติต่อการชำระภาษีของผู้เสียภาษีในเขตเทศบาลตำบลบ้านบึง จังหวัดชลบุรี” ผลการศึกษา สรุปได้ว่า ผู้มีหน้าที่เสียภาษีส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในวิธีการชำระภาษีและมีความเห็นต่อวิธีการจัดเก็บภาษีในทางบวก แต่ก็ยังมีผู้เสียภาษีอีกส่วนหนึ่งที่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในวิธีการชำระภาษี และมีทัศนคติในเชิงลบต่อวิธีการจัดเก็บภาษี ดังนั้นจะต้องมีมาตรการทั้งในเชิงนโยบาย และมาตรการในเชิงปฏิบัติการเพื่อเป็นการเสริมสร้างความสมัครใจ และเกิดความสำนึกรับผิดชอบในการเสียภาษีของผู้มีหน้าที่เสียภาษี รวมทั้งปรับปรุง ประสิทธิภาพในการบริหารงานการจัดเก็บภาษีด้วยเช่นกัน อันจะทำให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเกิดทัศนคติในเชิงบวกต่อหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี และสิ่งที่สำคัญมีการเสนอให้มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ความรู้ให้ผู้เสียภาษีได้เข้าใจในวิธีการ และสามารถตรวจสอบการใช้จ่ายเงินได้ ซึ่งจะเป็นส่วนสนับสนุนให้ผู้เสียภาษีมีความยินดีและสมัครใจในการเสียภาษีให้กับท้องถิ่น

สุพา อนันตกุล (2550) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ในด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน อันประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ลักษณะการทำงาน และช่วงเวลาเข้าเยี่ยมชมหรือใช้บริการทางอินเทอร์เน็ต เป็นผลมาจากในการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต นั้น ผู้ใช้บริการสามารถยื่นแบบได้ด้วยตนเองโดยผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ที่สามารถออนไลน์ เข้าสู่ระบบโปรแกรมการชำระภาษีเงินได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ โดยไม่จำกัด วัน เวลา สถานที่ และไม่ต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ทำให้เกิดความสะดวกสบายและได้รับมาตรฐานในการให้บริการที่เท่าเทียมกัน

ณัฐยา แป้นมัน (2550) ศึกษา ทศนคติของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบพรีเพดที่มีต่อช่องทางการเติมเงินทางอินเทอร์เน็ต โดยประเด็นหลัก ๆ ได้แก่ พฤติกรรมการเติมเงินและตัวแปรที่มีผลต่อการใช้บริการเติมเงินของผู้ใช้บริการ รวมทั้งความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับการเติมเงินทางอินเทอร์เน็ต พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการเติมเงินเพียงเดือนละครั้ง โดยมีมูลค่าการเติมเงิน เท่ากับ 500 บาท ส่วนมากซื้อบัตรเติมเงินจากร้านค้าเครือข่าย โดยให้ความเห็นว่าสะดวกและง่ายตายไม่ยุ่งยาก

บุญศรีกา เจียงเพ็ชร (2553) ศึกษา พฤติกรรมการสื่อสารทางการเมืองผ่านสื่อมวลชน สื่อบุคคล สื่ออินเทอร์เน็ต และทัศนคติทางการเมืองแบบประชาธิปไตยที่มีต่อความรู้ ทศนคติ และกิจกรรม ผลการศึกษาสรุปได้ว่า พฤติกรรมการสื่อสารทางการเมืองผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์มากที่สุด ส่วนพฤติกรรมการสื่อสารทางการเมืองผ่านสื่อบุคคลและสื่ออินเทอร์เน็ตนั้นมีความถี่อยู่ในระดับเดียวกัน ทัศนคติทางการเมืองแบบประชาธิปไตยอยู่ในระดับสูง แต่มีความรู้และทัศนคติเรื่องการเลือกตั้งระบบใหม่อยู่ในระดับปานกลางและมีกิจกรรมการมีส่วนร่วมทางการเมืองที่เกี่ยวกับการเลือกตั้งระบบใหม่อยู่ในระดับต่ำ

ชุตติมา อินทรประเสริฐ (2554) ศึกษา “ แนวทางการบริหารงานให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ตขององค์การบริหารส่วนตำบลของจังหวัดสมุทรปราการ” จากการศึกษาพบว่า ผู้บริหารมีความสนใจที่จะให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ต นอกจากนั้น ส่วนใหญ่ทุก อบต. มีความพร้อมในเรื่องฮาร์ดแวร์ แต่ในเรื่องของซอฟต์แวร์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันยังไม่มีการใช้มาตรฐานเดียวกัน ซึ่งจะมีผลต่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน สิ่งที อบต.ยังคงต้องเตรียมความพร้อม คือ บุคลากรที่มีความรู้ทางคอมพิวเตอร์ ซึ่งต้องมีการพัฒนา โดยจัดเข้ารับการอบรมในแต่ระดับตามความเหมาะสม ตั้งแต่ระดับผู้บริหารจนถึงผู้ที่จะดูแลระบบการให้บริการและฐานข้อมูล

ณัฐวิทย์ เชื้อพรหม และ กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ (2556) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ สถานะ อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการไม่แตกต่างกัน

และพบว่า ระดับการศึกษา ระดับความถี่การใช้อินเทอร์เน็ต และระดับความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการที่แตกต่างกัน

เมธิยา ญาณจินดา และ พัทธนี เสงี่ยมจรยา (2558) ศึกษาเรื่อง การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเลือกตั้งผ่านสื่อสังคมออนไลน์กับทัศนคติ และพฤติกรรมการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการเลือกตั้งผ่านสื่อสังคมออนไลน์ แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการเลือกตั้งผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ไม่แตกต่างกัน

ปิติพงษ์ จันทรพิชญ์สุข (2559) ศึกษาเรื่อง ความต้องการข้อมูล ข่าวสาร การเปิดรับสื่อ และการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับวัฒนธรรมไทยในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีน ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะทางประชากรที่ต่างกัน ได้แก่ อายุ การศึกษา อาชีพและรายได้ มีผลต่อความต้องการ การเปิดรับและการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ วัฒนธรรมไทยแตกต่างกัน

กฤษมา ดำรงชัย และ กุหลาบ ปุริสาร (2561) ศึกษา ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของประชาชน ในตำบลกู่ทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 72.94 รองลงมา คือมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับน้อย จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 21.18 และมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.88 และผลการเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของประชาชนผู้มีเงินได้ในตำบลกู่ทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ณัชชา เจริญไชย (2562) ศึกษาการรับรู้ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มี เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีการรับรู้ต่อพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ไม่ต่างกัน ส่วนประชาชนในเขต กรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีการรับรู้ต่อพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ต่างกัน

สุบิน พุทโสม (2562) ศึกษา การศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและทัศนคติ เกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี วัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับทัศนคติเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความรู้สึก ด้านความคิด ด้านพฤติกรรม และความพึงพอใจ และ 2) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างทัศนคติเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดากับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประชากรสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยในเขตเทศบาล

ตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 234 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ T-Test และ One way ANOVA ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างพบว่าประชาชนในเขตเทศบาลตำบลมวกเหล็กที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้สุทธิต่อปีที่แตกต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทั้ง 5 ด้าน (ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความรู้สึกรู้ ด้านความคิด ด้านพฤติกรรม และด้านความพึงพอใจ) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะจากงานวิจัยนี้เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในอนาคต

สิริมา บุรณกุล, ธนาศักดิ์ ช่างกระโทก และอัจฉรา ชินนิยมพาณิชย์ (2563) ศึกษาเรื่อง ความรู้ความเข้าใจในการวางแผนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของประชาชน ในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ผลการเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจในการวางแผนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามตัวแปรส่วนบุคคล ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่ต่างกันมีความรู้ความเข้าใจในการวางแผนภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2.9 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกับสมมติฐานการวิจัย

1. อายุมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผู้วิจัยได้จากการศึกษางานวิจัยของ สุบิน พุทโสม (2562) พบว่าประชาชนในเขตเทศบาลตำบลมวกเหล็กที่มีอายุที่แตกต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทั้ง 5 ด้าน (ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความรู้สึกรู้ ด้านความคิด ด้านพฤติกรรม และด้านความพึงพอใจ) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 และผลการศึกษาของ กุสุมา ดำรงชัย และ กุหลาบ ปุริสาร (2561) ที่พบว่า ประชาชน ในตำบลกุ่มทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่ปัจจัยด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากการศึกษาของ เมธิยา ญาณจินดา และ พัชนี เขยจรรรยา (2558) ที่พบว่า อายุต่างก็มีการรับรู้ข่าวสาร แตกต่างกัน จากการทบทวนวรรณกรรมและผลการวิจัยในอดีตดังกล่าวผู้วิจัยจึงนำไปเป็นแนวทางศึกษาสมมติฐานที่ 1

2. ระดับการศึกษามีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผู้วิจัยได้จากการศึกษางานวิจัยของ สุบิน พุทโสม (2562) พบว่าประชาชนในเขตเทศบาลตำบลมวกเหล็กที่ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทั้ง 5 ด้าน (ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความรู้สึกรู้ ด้าน

ความคิด ด้านพฤติกรรม และด้านความพึงพอใจ) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 และผลการศึกษาของ ญัฐวิทย์ เชื้อพรหม และ กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ (2556) ที่พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการที่แตกต่างกัน อีกทั้งผลการศึกษาของ กุสุมา ดำรงชัย และ กุหลาบ ปุริสาร (2561) ยังพบว่า ประชาชน ในตำบล กู่ทอง อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดมหาสารคามผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นเดียวกับการศึกษาของ สิริมา บุรณ์กุศล, ธนาศักดิ์ ช่างกระโทก และอัจฉรา ชินนิยมพาณิชย์ (2563) ที่พบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความรู้ความเข้าใจในการวางแผนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 ในขณะที่ปัจจัยด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากการศึกษาของ ณิชชา เจริญไชย (2562) พบว่า ประชาชนในเขต กรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการรับรู้ต่างกัน จากการทบทวนวรรณกรรมและผลการวิจัยในอดีตดังกล่าวผู้วิจัยจึงนำไปเป็นแนวทางศึกษาสมมติฐานที่ 2

3. อาชีพมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผู้วิจัยได้จากการศึกษางานวิจัยของ สุบิน พุทโสม (2562) พบว่าประชาชนในเขตเทศบาลตำบลมวกเหล็กที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทั้ง 5 ด้าน (ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความรู้สึก ด้านความคิด ด้านพฤติกรรม และด้านความพึงพอใจ) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 และผลการศึกษาของ กุหลาบ ปุริสาร (2561) ยังพบว่า ประชาชน ในตำบลกู่ทอง อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดมหาสารคามผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกันมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นเดียวกับการศึกษาของ สิริมา บุรณ์กุศล, ธนาศักดิ์ ช่างกระโทก และอัจฉรา ชินนิยมพาณิชย์ (2563) ที่พบว่า อาชีพ ที่ต่างกันมีความรู้ความเข้าใจในการวางแผนภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ในขณะที่ปัจจัยด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากการศึกษาของ ณิชชา เจริญไชย (2562) พบว่า ประชาชนในเขต กรุงเทพมหานครที่มีอาชีพต่างกัน มีการรับรู้ต่างกัน จากการทบทวนวรรณกรรมและผลการวิจัยในอดีตดังกล่าวผู้วิจัยจึงนำไปเป็นแนวทางศึกษาสมมติฐานที่ 3

4. รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนกับความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผู้วิจัยได้จากการศึกษางานวิจัยของ สุบิน พุทโสม (2562) พบว่าประชาชนในเขตเทศบาลตำบลมวกเหล็กที่มีรายได้สุทธิต่อปีที่แตกต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทั้ง 5 ด้าน (ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความรู้สึก ด้านความคิด ด้านพฤติกรรม และด้านความพึงพอใจ) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 และผลการวิจัยของ ปิติพงษ์ จันทร์เพ็ญสุข (2559) ที่พบว่า รายได้ที่

ต่างกันมีผลต่อความต้องการ การเปิดรับและการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ วัฒนธรรมไทยแตกต่างกัน จากการทบทวนวรรณกรรมและผลการวิจัยในอดีตดังกล่าวผู้วิจัยจึงนำไปเป็นแนวทางการศึกษาสมมติฐานที่ 4

จากการศึกษาวรรณกรรมที่ผู้อื่นได้ทำการวิจัยไว้โดยมีเนื้อหาที่ใกล้เคียงกับเรื่องที่จะทำการศึกษา ในครั้งนี้ ตลอดจนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำมาแล้ว พบว่า มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติของผู้เสียหายต่อการเลือกยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียหายในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การศึกษาการวิเคราะห์ตัวแปรที่มีผลต่อการเลือกช่องทางยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยการวิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีภาษีอากร แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติความพอใจและไม่พอใจต่อสิ่งใดหรือเรื่องใด ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของระบบการจัดเก็บภาษี เพื่อให้มีการจัดเก็บภาษีในปัจจุบันให้ถูกต้องครบถ้วน ไม่ต้องการให้มีการเลี่ยงภาษี อย่างไรก็ตามยังไม่มีผู้ใดทำการศึกษาวิจัยในเชิงลึกเกี่ยวกับตัวแปรที่มีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้แต่อย่างใด

ในบทนี้ได้รวบรวมแนวคิดและทฤษฎีซึ่งประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับภาษีอากร แนวความคิดเกี่ยวกับหลักภาษีอากรที่ดี แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและแนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาตัวแปรที่มีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ในเขตกรุงเทพมหานคร

บทที่ 3 ระเบียบวิธีศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ในเขตกรุงเทพมหานครเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ใช้ข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างของผู้มีเงินได้ในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 400 ราย ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้คือ

1. แบบแผนของการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 แบบแผนของการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เรื่องปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้ข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างของผู้มีเงินได้ในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 400 ราย

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งในปี 2562 มีจำนวนผู้ยื่นแบบ ภ.ง.ด.90/91 ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งหมด 1,721,245 คน (กรมสรรพากร, 2562) สำหรับการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้ใช้ สูตรการกำหนดขนาดตัวอย่างของ Yamane (1973) โดยกำหนดความเชื่อมั่นไว้ที่ระดับร้อยละ 95 ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

- เมื่อ
- | | | |
|---|---|--|
| n | = | ขนาดตัวอย่าง |
| N | = | ขนาดประชากรที่ใช้ในการศึกษา |
| e | = | ค่าระดับความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ (กำหนด e = 0.05) |

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{1,721,245}{1+1,721,245(0.05)^2} \\ &= 399.907 \quad \text{ตัวอย่าง} \end{aligned}$$

พบว่า จำนวนตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 มีค่าเท่ากับ 400 ตัวอย่าง โดยใช้การสุ่มตัวอย่างเป็นวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage Cluster Sampling) โดยการใช้เขต พื้นที่การปกครองในการกำหนดจำนวนตัวอย่าง ซึ่งกรุงเทพมหานครมีเขตปกครองทั้งสิ้น 50 เขต ใช้วิธีสุ่มอย่างง่ายในการเลือกเขต 5 เขตได้แก่ เขตพญาไท เขตจตุจักร เขตบางกะปิ เขตลาดพร้าว เขตดอนเมือง และสุ่มตัวอย่างแบบสะดวกแต่ละเขตจำนวน 80 ตัวอย่างจาก 5 เขต รวมเป็นจำนวน 400 ตัวอย่าง

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้ศึกษาทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งข้อมูลประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ตัวแปรในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และ ความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ดำเนินการดังนี้

1.1 ใช้แบบสอบถามในการทดสอบกลุ่มตัวอย่าง ที่เลือกจากประชากรกลุ่มเป้าหมาย เป็นรายบุคคล เพื่อใช้แก้ไขข้อผิดพลาด

1.2 ใช้แบบสอบถามที่ปรับปรุงและแก้ไขแล้ว ไปทดลองแจกแก่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คนและนำมาตรวจสอบความเข้าใจในแบบสอบถามเพื่อปรับแก้อีกครั้ง จากนั้นจึงออกสนามเพื่อทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยแจกให้กับประชาชนกลุ่มตัวอย่าง ตามสถานประกอบการ บริษัท หน่วยงานราชการ รวมถึงบุคคลที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา รอรับแบบสอบถามกลับคืน และจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ ส่งให้กลุ่มตัวอย่างเพื่อให้สะดวกในการเก็บข้อมูลเพิ่มเติม

1.3 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบวิธีบังเอิญ โดยเก็บข้อมูลจากแหล่งสถานประกอบการ บริษัท หน่วยงานราชการ รวมถึงบุคคลที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการศึกษาจากเอกสาร บทความ ข้อมูลทางสถิติ รายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และ เอกสารวิชาการของกรมสรรพากร ข้อมูลจาก Internet และข้อมูลจาก Website ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาปรับปรุงใช้ให้เหมาะสมกับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ แบ่งเนื้อหาของคำถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตัวเลือก โดยครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน และ สถานภาพสมรส

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับตัวแปรในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 13 ข้อ ใช้วิธีการวัดแบบ Likert Scale 5 ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนนไว้ 5 ระดับความคิดเห็น คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด มีทั้งหมด 4 ตัวแปร ดังนี้

1. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษี มีจำนวนคำถามทั้งหมด 3 ข้อ (ข้อที่ 1-4)
2. การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร มีจำนวนคำถามทั้งหมด 3 ข้อ (ข้อที่ 5-8)
3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีจำนวนคำถามทั้งหมด 4 ข้อ (ข้อที่ 9-12)
4. ทศนคติ มีจำนวนคำถามทั้งหมด 3 ข้อ (ข้อที่ 13-16)

การวัดตัวแปรทั้ง 4 ตัวแปร มีเกณฑ์การให้คะแนนไว้ 5 ระดับความคิดเห็น คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ดังนี้

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	เท่ากับ 5 คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	เท่ากับ 4 คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	เท่ากับ 3 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย	เท่ากับ 2 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	เท่ากับ 1 คะแนน

วิธีการแปลผลแบบสอบถาม ผู้ศึกษาใช้เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นโดยจัดระดับช่วงคะแนนแบบแต่ละช่วงไม่เท่ากัน ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุดช่วงคะแนน}}{5} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

สำหรับการแปลผล ได้นำคะแนนค่าเฉลี่ยคำตอบของความคิดเห็นมาเทียบกับเกณฑ์ โดยเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย ความหมาย

- 4.21 – 5.00 มีความคิดเห็นในระดับ “มากที่สุด”
- 3.41 – 4.20 มีความคิดเห็นในระดับ “มาก”
- 2.61 – 3.40 มีความคิดเห็นในระดับ “ปานกลาง”
- 1.81 – 2.60 มีความคิดเห็นในระดับ “น้อย”
- 1.00 – 1.80 มีความคิดเห็นในระดับ “น้อยที่สุด”

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ใช้วิธีการวัดแบบ Likert scale 5 ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนนเหมือนกับส่วนที่ 2

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิธีนำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์ทางสถิติ ซึ่งใช้คอมพิวเตอร์ในการคำนวณค่าสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โปรแกรมวิเคราะห์ทางสังคมศาสตร์ โดยการแบ่งการวิเคราะห์เป็นส่วนๆ ตามแบบสอบถามที่กำหนดไว้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน และ สถานภาพสมรส โดยใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ประกอบด้วย ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษี การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ความพึงพอใจต่อการให้บริการ และทัศนคติ โดยใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการลำดับความสำคัญของตัวแปรจากค่าคะแนนเฉลี่ย

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติเชิงอนุมานด้วยการใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อใช้บรรยายลักษณะข้อมูลที่เก็บมาได้ โดยใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ร้อยละ (Percentage) เป็นการเปรียบเทียบความถี่หรือจำนวนที่ต้องการ กับความถี่ หรือจำนวนทั้งหมดที่เทียบเป็น 100 ดังนี้

$$p = (f / n) * 100$$

เมื่อ	p	แทน ร้อยละ
	f	แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ
	n	แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

ค่าเฉลี่ย (Mean) คำนวณจากสูตร

$$\bar{X} = \sum x/n$$

เมื่อ	\bar{X}	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
	x	แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน จำนวนความถี่ในกลุ่มตัวอย่าง

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) หาได้จากสูตรดังนี้

$$S. D. = \frac{\sqrt{n \sum fx^2 - (\sum fx)^2}}{n(n-1)}$$

เมื่อ	S.D.	แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum fx^2$	แทน ผลรวมความถี่คูณกับค่าคะแนนยกกำลังสอง
	n	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	x	แทน คะแนนแต่ละค่า
	\bar{X}	แทน ค่าเฉลี่ย
	f	แทน ความถี่

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรต้นมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ทดสอบสมมติฐานวิจัย ต่อไปนี้

- เปลี่ยนสมมติฐานวิจัยเป็นสมมติฐานสถิติ
- สมมติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบโดยวิธี One-way ANOVA คือ
 - H_0 : ค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร k กลุ่มไม่แตกต่างกัน
 - H_1 : ค่าเฉลี่ยของประชากรอย่างน้อยสองประชากรแตกต่างกัน

การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรต้นมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ทดสอบสมมติฐานวิจัย ต่อไปนี้

- เปลี่ยนสมมติฐานวิจัยเป็นสมมติฐานสถิติ
- สมมติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบโดยวิธี One-way ANOVA คือ
 - H_0 : ค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร k กลุ่มไม่แตกต่างกัน
 - H_1 : ค่าเฉลี่ยของประชากรอย่างน้อยสองประชากรแตกต่างกัน
- สถิติที่ใช้ทดสอบ

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

ตารางที่ 1 สูตรการวิเคราะห์โดยวิธี One-way ANOVA

Source of Variation	Degree of freedom	Sum Square	Mean Square	F
Between Groups	$k - 1$	$SS_b = \sum_{j=1}^k \frac{T_j^2}{n_j} - \frac{T^2}{n}$	$MS_b = \frac{SS_b}{k - 1}$	$F = \frac{MS_b}{MS_w}$
Within Group	$n - k$	$SS_w = SS_T - SS_b$	$MS_w = \frac{SS_w}{n - k}$	Within Group
Total	$n - 1$	$SS_T = \sum_{j=1}^k \sum_{i=1}^{n_j} x_{ij}^2 - \frac{T^2}{n}$		

ที่มา : พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543

เมื่อ	k	คือ	จำนวนกลุ่ม
	n	คือ	ขนาดตัวอย่างทั้งหมด
	n_j	คือ	ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ j
	T_j	คือ	ผลรวมของคะแนนทุกตัวในกลุ่มตัวอย่างที่ j
	T	คือ	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	x_{ij}	คือ	คะแนนแต่ละตัว

4. การตัดสินใจ

เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = (k - 1), (n - k)$ หรือ ถ้าโปรแกรมให้ค่า p-value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า F มากกว่าค่า F ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p-value มีค่าน้อยกว่า 0.05 จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือยอมรับว่า ค่าเฉลี่ยของประชากรอย่างน้อยสองประชากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = (k - 1), (n - k)$ หรือ ถ้ามีค่า p-value มากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 จะยอมรับ H_0 นั่นคือยอมรับว่า ค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร k กลุ่มไม่แตกต่างกัน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

รูปแบบการนำเสนอผลการวิเคราะห์ของผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผู้มีเงินได้ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้มีการกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อของตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบ F (F-distribution)
SS	แทน	ผลรวมกำลังสองความคลาดเคลื่อน
MS	แทน	ผลรวมกำลังสองความคลาดเคลื่อนเฉลี่ย
H ₀	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H ₁	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัย ได้วิเคราะห์และนำเสนอรูปแบบของตารางประกอบด้วยคำอธิบาย โดยการแบ่งนำเสนอข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ประกอบด้วยความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแบ่งผลวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ตัวแปรส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน และสถานภาพสมรส

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษี ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ และด้านทัศนคติ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน จำนวน 4 ข้อ

สมมติฐานที่ 1 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแตกต่างกัน ซึ่งประกอบด้วย ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษี ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ และด้านทัศนคติ

สมมติฐานที่ 2 ระดับการศึกษาอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแตกต่างกัน ซึ่งประกอบด้วย ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษี ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ และด้านทัศนคติ

สมมติฐานที่ 3 อาชีพอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแตกต่างกัน ซึ่งประกอบด้วย ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษี ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ และด้านทัศนคติ

สมมติฐานที่ 4 รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแตกต่างกัน ซึ่งประกอบด้วย ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษี ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ และด้านทัศนคติ

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ประกอบด้วยความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแบ่งผลวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ตัวแปรส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน และสถานภาพสมรส

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนความถี่ และค่าร้อยละ ตัวแปรส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ข้อมูลส่วนบุคคล	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
1. เพศ	ชาย	169	42.30
	หญิง	231	57.80
	รวม	400	100.00
2. อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	4	1.00
	อายุ 20-30 ปี	144	36.00
	อายุ 31-40 ปี	151	37.80
	อายุ 41-50 ปี	75	18.80
	มากกว่า 51 ปีขึ้นไป	26	6.50

	ข้อมูลส่วนบุคคล	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
	รวม	400	100.00
ตารางที่ 2 (ต่อ)			
	ข้อมูลส่วนบุคคล	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	57	14.30
	ปริญญาตรี	243	60.80
	ปริญญาโท	81	20.30
	สูงกว่าปริญญาโท	19	4.80
	รวม	400	100.00
4. อาชีพ	เจ้าของกิจการ	49	12.30
	ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัทเอกชน	259	64.80
	ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	74	18.50
	อื่น ๆ	18	4.50
	รวม	400	100.00
5. รายได้	ต่ำกว่า 10,000 บาท	11	2.80
	10,001 – 20,000 บาท	115	28.80
	20,001 – 30,000 บาท	134	33.50
	มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	140	35.00
	รวม	400	100.00
6. สถานภาพ	โสด	269	67.30
	สมรส	104	26.00
	หม้าย	27	6.80
	รวม	400	100.00

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 2 ข้อมูลบุคคลด้านประชากรของผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 400 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

1. เพศ

พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 57.80 และเพศชายจำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.30

2. อายุ

พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.80 รองลงมาคือ อายุ 20-30 ปีจำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 อายุ 41-50 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.80 อายุมากกว่า 51 ปีขึ้นไปจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 และอายุ ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

3. ระดับการศึกษา

พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 243 คนคิดเป็นร้อยละ 60.80 รองลงมาคือระดับปริญญาโท จำนวน 81 คนคิดเป็นร้อยละ 20.30 ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.30 และสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 19 คน คิดเป็น ร้อยละ 4.80 ตามลำดับ

4. อาชีพ

พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพ ลูกจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 64.80 รองลงมา ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 เจ้าของกิจการ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.30 และ อื่น ๆ ได้แก่ เกษตรกร ค้าขาย ตัวแทนประกันชีวิต แม่บ้าน และ ฟรีแลนซ์ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 ตามลำดับ

5. รายได้

พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมาคือรายได้ 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 รายได้ 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.80 และ รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 ตามลำดับ

6. สถานภาพ

พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด จำนวน 269 คนคิดเป็นร้อยละ 67.30 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 และ สถานภาพหม้าย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลบุคคลด้านประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพมีความถี่ค่อนข้างต่ำ ดังนั้นจึงได้ทำการรวมชั้นใหม่ เพื่อเป็นการทดสอบ สมมติฐานดังนี้

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนความถี่ และค่าร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จัดกลุ่มใหม่

	ข้อมูลส่วนบุคคล	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
1. อายุ	ไม่เกิน 30 ปี	148	37.00
	31-40 ปี	151	37.80
	41-50 ปี	75	18.80
	51 ปีขึ้นไป	26	6.40
	รวม	400	100.00
2. ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	57	14.30
	ปริญญาตรี	243	60.80
	สูงกว่าปริญญาตรี	100	25.00
	รวม	400	100.00
3. อาชีพ	ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัทเอกชน	259	64.80
	ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	74	18.50
	อื่น ๆ	67	16.80
	รวม	400	100.00
4. รายได้	ไม่เกิน 20,000 บาท	126	31.50
	20,001 – 30,000 บาท	134	33.50
	มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	140	35.00
	รวม	400	100.00

ผลการวิเคราะห์การจัดกลุ่มใหม่ตามตารางที่ 3 พบว่าข้อมูลส่วนบุคคลด้านประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

1. อายุ

พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.80 รองลงมา คือ ต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 และ อายุ 41-50 ปี มากกว่า 41 ปีขึ้นไป จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.80 และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.40 ตามลำดับ

2. ระดับการศึกษา

พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 60.80 รองลงมาคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.30 ตามลำดับ

3. อาชีพ

พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพ ลูกจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 64.80 รองลงมา ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 74 คนคิดเป็นร้อยละ 18.50 และ อื่น ๆ ได้แก่ เจ้าของกิจการ เกษตรกร ค้าขาย ตัวแทนประกันชีวิต แม่บ้าน และ ฟรีแลนซ์ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.80 ตามลำดับ

4. รายได้

พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมา มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 และ รายได้ไม่เกิน 20,000 บาท จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษี ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ และด้านทัศนคติ

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนของความคิดเห็นในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ แต่ละด้านและภาพรวม ดังนี้

การเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษี			
1. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	3.58	0.920	ระดับมาก
2. การเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นหน้าที่ของผู้มีเงินได้	3.85	0.961	ระดับมาก
3. รายได้ทุกประเภทที่ได้รับจะต้องนำไปแสดงลงในแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90,ภ.ง.ด.91)	3.82	0.974	ระดับมาก
4. เข้าใจวิธีคำนวณเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	3.53	1.057	ระดับมาก
ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีโดยรวม	3.69	0.840	ระดับมาก

ตารางที่ 4 (ต่อ)

การเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร			
1. การประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากรเกี่ยวกับเรื่องภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านช่องทางสื่อต่าง ๆ	3.43	0.879	ระดับมาก
2. การแจ้งเตือนเกี่ยวกับการยื่นแบบชำระภาษีจากเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร	3.24	0.988	ระดับปานกลาง
3. การติดตามตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร	3.20	1.015	ระดับปานกลาง
4. คู่มือการใช้งานในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา สามารถอธิบายถึงขั้นตอนที่เข้าใจง่าย	3.31	0.959	ระดับปานกลาง
ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารโดยรวม	3.31	0.813	ระดับปานกลาง
ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ			
1. ให้บริการสะดวก รวดเร็ว ทันตามกำหนด	3.52	0.822	ระดับมาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	3.42	0.854	ระดับมาก
3. การให้คำปรึกษาแนะนำข้อมูลถูกต้องครบถ้วน	3.47	0.858	ระดับมาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง	3.51	0.820	ระดับมาก
ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม	3.48	0.734	ระดับมาก
ด้านทัศนคติ			
1. การเสียภาษีเป็นหน้าที่ของพลเมืองที่ดี	3.98	0.913	ระดับมาก
2. ความคาดหวังประโยชน์ที่จะได้รับจากการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้	3.87	1.005	ระดับมาก
3. ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้	3.82	0.973	ระดับมาก
4. ความเหมาะสมของอัตราการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ของประเทศไทย	3.58	0.925	ระดับมาก
ด้านทัศนคติโดยรวม	3.81	0.789	ระดับมาก
ภาพรวมการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้	3.57	0.634	ระดับมาก

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4 การเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ซึ่งจำแนกตามรายด้านดังนี้

1. ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษี ผลการวิเคราะห์การเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้พบว่าด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ ประกอบด้วย การเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เป็นหน้าที่ของผู้มีเงินได้รายได้ทุกประเภทที่ได้รับจะต้องนำไปแสดงลงในแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90,ภ.ง.ด.91)ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และ ความเข้าใจวิธีคำนวณเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85, 3.82, 3.58 และ 3.53 ตามลำดับ

2. ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ผลการวิเคราะห์การเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้พบว่าด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.31

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ในข้อ การประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากรเกี่ยวกับ เรื่องภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านช่องทางสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับปานกลางในข้อ คู่มือการใช้งานในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา สามารถอธิบายถึงขั้นตอนที่เข้าใจง่าย การแจ้งเตือนเกี่ยวกับการยื่นแบบชำระภาษีจากเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร และ การติดตามตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31,3.24 และ 3.20 ตามลำดับ

3. ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลการวิเคราะห์การเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้พบว่าด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.48

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ ประกอบด้วย ให้บริการสะดวก รวดเร็ว ทันตามกำหนด ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน – หลัง การให้คำปรึกษาแนะนำข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52, 3.51, 3.47 และ 3.42 ตามลำดับ

4. ด้านทัศนคติผลการวิเคราะห์การเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้พบว่าด้านทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ ประกอบด้วย การเสียภาษีเป็นหน้าที่ของพลเมืองที่ดี ความคาดหวังประโยชน์ที่จะได้รับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ และความเหมาะสมของอัตราภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ของประเทศไทย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98, 3.87, 3.82 และ 3.58 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน จำนวน 4 ข้อ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแตกต่างกัน ซึ่งประกอบด้วย ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษี ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ และด้านทัศนคติ แบ่งสมมติฐานย่อยตามตัวแปรในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ดังนี้

1.1 ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษี

สมมติฐาน 1.1 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีแตกต่างกัน

H_0 : อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือการวิเคราะห์ ANOVA โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และ ยอมรับสมมติฐานรอง H_1 ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์ ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษี จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	10.332	3	3.444	5.026*	.002
ภายในกลุ่ม	271.346	396	.685		
รวม	281.678	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 การวิเคราะห์ ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษี จำแนกตามอายุ พบว่า มีค่า $F = 5.026$ และค่า $Sig. = 0.002$ ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และ ยอมรับสมมติฐานรอง H_1 และสรุปได้ว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

และเพื่อให้ทราบว่าอายุรายคู่ใดบ้างที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีแตกต่างกัน จึงทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธี Least Square Difference (LSD)

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD ของความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษี จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	ไม่เกิน 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 51 ปี ขึ้นไป
ไม่เกิน 30 ปี	3.50	-	-0.32*	-0.36*	-0.08
31-40 ปี	3.82		-	-0.05	0.24
41-50 ปี	3.86			-	0.29
มากกว่า 51 ปีขึ้นไป	3.58				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้มีเงินได้ที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีน้อยกว่าผู้มีเงินได้ที่มีอายุ 31-40 ปี และ 41-50 ปี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.2 ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

สมมติฐาน 1.2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน

H_0 : อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือการวิเคราะห์ ANOVA โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และ ยอมรับสมมติฐานรอง H_1 ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 7 แสดงผลการวิเคราะห์ ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.655	3	.552	.834	.476
ภายในกลุ่ม	262.089	396	.662		
รวม	263.744	399			

จากตารางที่ 7 การวิเคราะห์ ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามอายุ พบว่า มีค่า $F = 0.834$ และค่า $Sig. = 0.476$ ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 และสรุปได้ว่า อายุที่แตกต่างกันผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.3 ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ

สมมติฐาน 1.3 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

H_0 : อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือการวิเคราะห์ ANOVA โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และ ยอมรับสมมติฐานรอง H_1 ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 8 แสดงผลการวิเคราะห์ ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.943	3	.314	.581	.628
ภายในกลุ่ม	214.303	396	.541		
รวม	215.246	399			

จากตารางที่ 8 การวิเคราะห์ ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามอายุ พบว่า มีค่า $F = 0.581$ และค่า $Sig. = 0.628$ ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 และสรุปได้ว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.4 ด้านทัศนคติ

สมมติฐาน 1.4 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านทัศนคติแตกต่างกัน

H_0 : อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านทัศนคติไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านทัศนคติแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือการวิเคราะห์ ANOVA โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และ ยอมรับสมมติฐานรอง H_1 ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 9 แสดงผลการวิเคราะห์ ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ ด้านทัศนคติ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.943	3	.314	.581	.628
ภายในกลุ่ม	214.303	396	.541		
รวม	215.246	399			

จากตารางที่ 9 การวิเคราะห์ ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ ด้านทัศนคติ จำแนกตามอายุ พบว่า มีค่า $F = 0.581$ และค่า $Sig. = 0.628$ ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 และสรุปได้ว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านทัศนคติไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแตกต่างกัน ซึ่ง ประกอบด้วย ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษี ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ และด้านทัศนคติ แบ่งสมมติฐานย่อยตามตัวแปรในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ดังนี้

2.1 ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษี

สมมติฐาน 2.1 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีแตกต่างกัน

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือการวิเคราะห์ ANOVA โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และ ยอมรับสมมติฐานรอง H_1 ก็ต่อเมื่อค่า $Sig.$ มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 10 แสดงผลการวิเคราะห์ ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษี จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	38.150	2	19.075	31.096*	.000
ภายในกลุ่ม	243.528	397	.613		
รวม	281.678	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 10 การวิเคราะห์ ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่า $F = 31.096$ และค่า $Sig. = 0.000$ ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และ ยอมรับสมมติฐานรอง H_1 และสรุปได้ว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

และเพื่อให้ทราบว่าการศึกษารายคู่ใดบ้างที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีแตกต่างกัน จึงทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธี Least Square Difference (LSD)

ตารางที่ 11 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD ของความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโทขึ้นไป
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.97	-	-0.78*	-1.00*
ปริญญาตรี	3.75		-	-0.22*
ปริญญาโทขึ้นไป	3.97			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้มีเงินได้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา น้อยกว่าผู้มีเงินได้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป และ ผู้มีเงินได้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา น้อยกว่าผู้มีเงินได้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2.2 ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

สมมติฐาน 2.2 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือการวิเคราะห์ ANOVA โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และ ยอมรับสมมติฐานรอง H_1 ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 12 แสดงผลการวิเคราะห์ ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	6.708	2	3.354	5.180*	.006
ภายในกลุ่ม	257.036	397	.647		
รวม	263.744	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 12 การวิเคราะห์ ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่า $F = 5.180$ และค่า Sig. = 0.006 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และ ยอมรับสมมติฐานรอง H_1 และสรุปได้ว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

และเพื่อให้ทราบว่าระดับการศึกษารายคู่ใดบ้างที่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเสียภาษีแตกต่างกัน จึงทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธี Least Square Difference (LSD)

ตารางที่ 13 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD ของความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโทขึ้นไป
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.00	-	-0.35*	-0.40*
ปริญญาตรี	3.35		-	-0.05
ปริญญาโทขึ้นไป	3.40			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้มีเงินได้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาน้อยกว่าผู้มีเงินได้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2.3 ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ

สมมติฐาน 2.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความ พึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือการวิเคราะห์ ANOVA โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และ ยอมรับสมมติฐานรอง H_1 ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 14 แสดงผลการวิเคราะห์ ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3.111	2	1.555	2.911	.056
ภายในกลุ่ม	212.135	397	.534		
รวม	215.246	399			

จากตารางที่ 14 การวิเคราะห์ ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่า $F = 2.911$ และค่า $Sig. = 0.056$ ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 และสรุปได้ว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2.4 ด้านทัศนคติ

สมมติฐาน 2.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านทัศนคติแตกต่างกัน

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านทัศนคติไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านทัศนคติแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือการวิเคราะห์ ANOVA โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และ ยอมรับสมมติฐานรอง H_1 ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 15 แสดงผลการวิเคราะห์ ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ ด้านทัศนคติ จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4.591	2	2.295	3.737*	.025
ภายในกลุ่ม	243.844	397	.614		
รวม	248.435	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 15 การวิเคราะห์ ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ ด้านทัศนคติ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่ามีค่า $F = 3.737$ และค่า $Sig. = 0.025$ ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และ ยอมรับสมมติฐานรอง H_1 และสรุปได้ว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านทัศนคติแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

และเพื่อให้ทราบว่าการศึกษาระดับการศึกษารายคู่ใดบ้างที่ทัศนคติเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแตกต่างกัน จึงทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธี Least Square Difference (LSD)

ตารางที่ 16 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD ของความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้มีเงินได้ ด้านทัศนคติ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโทขึ้นไป
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.55	-	-0.31*	-0.29*
ปริญญาตรี	3.86		-	0.02
ปริญญาโทขึ้นไป	3.84			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้มีเงินได้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีทัศนคติเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาน้อยกว่าผู้มีเงินได้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 3 อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแตกต่างกัน ซึ่ง ประกอบด้วย ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษี ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ และด้านทัศนคติ แบ่งสมมติฐานย่อยตามตัวแปรในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ดังนี้

3.1 ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษี

สมมติฐาน 3.1 อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีแตกต่างกัน

H_0 : อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีไม่แตกต่างกัน

H_1 : อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือการวิเคราะห์ ANOVA โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และ ยอมรับสมมติฐานรอง H_1 ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 17 แสดงผลการวิเคราะห์ ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษี จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.418	2	.209	.295	.745
ภายในกลุ่ม	281.260	397	.708		
รวม	281.678	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 17 การวิเคราะห์ ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษี จำแนกตามอาชีพ พบว่า มีค่า $F = 0.295$ และค่า Sig. = 0.745 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 และสรุปได้ว่า อาชีพที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.2 ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

สมมติฐาน 3.2 อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน

H_0 : อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารไม่แตกต่างกัน

H_1 : อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือการวิเคราะห์ ANOVA โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และ ยอมรับสมมติฐานรอง H_1 ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 18 แสดงผลการวิเคราะห์ ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.748	2	.374	.564	.569
ภายในกลุ่ม	262.997	397	.662		
รวม	263.744	399			

จากตารางที่ 18 การวิเคราะห์ ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามอาชีพ พบว่า มีค่า $F = 0.564$ และค่า $Sig. = 0.569$ ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 และสรุปได้ว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.3 ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ

สมมติฐาน 3.3 อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

H_0 : อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือการวิเคราะห์ ANOVA โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และ ยอมรับสมมติฐานรอง H_1 ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 19 แสดงผลการวิเคราะห์ ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.463	2	.231	.428	.652
ภายในกลุ่ม	214.783	397	.541		
รวม	215.246	399			

จากตารางที่ 19 การวิเคราะห์ ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ พบว่า มีค่า $F = 0.428$ และค่า $Sig. = 0.652$ ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 และสรุปได้ว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.4 ด้านทัศนคติ

สมมติฐาน 3.4 อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านทัศนคติแตกต่างกัน

H_0 : อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านทัศนคติไม่แตกต่างกัน

H_1 : อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านทัศนคติแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือการวิเคราะห์ ANOVA โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และ ยอมรับสมมติฐานรอง H_1 ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 20 แสดงผลการวิเคราะห์ ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ ด้านทัศนคติ จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.826	2	.413	.662	.516
ภายในกลุ่ม	247.609	397	.624		
รวม	248.435	399			

จากตารางที่ 20 การวิเคราะห์ ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ ด้านทัศนคติ จำแนกตามอาชีพ พบว่า มีค่า $F = 0.662$ และค่า $Sig. = 0.516$ ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 และสรุปได้ว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านทัศนคติไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 4 รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแตกต่างกัน ซึ่งประกอบด้วย ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษี ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ และด้านทัศนคติ แบ่งสมมติฐานย่อยตามตัวแปรในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ดังนี้

4.1 ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษี

สมมติฐาน 4.1 รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีแตกต่างกัน

H_0 : รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือการวิเคราะห์ ANOVA โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และ ยอมรับสมมติฐานรอง H_1 ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 21 แสดงผลการวิเคราะห์ ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษี จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	19.953	2	9.977	15.133*	.000
ภายในกลุ่ม	261.724	397	.659		
รวม	281.677	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 21 การวิเคราะห์ ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษี จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน พบว่า มีค่า $F = 15.133$ และค่า $Sig. = 0.000$ ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และ ยอมรับสมมติฐานรอง H_1 และสรุปได้ว่า รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

และเพื่อให้ทราบว่ารายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนรายคู่ใดบ้างที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีแตกต่างกัน จึงทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธี Least Square Difference (LSD)

ตารางที่ 22 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD ของความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษี จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน

รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	\bar{X}	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป
ไม่เกิน 20,000 บาท	3.38	-	-0.36*	-0.54*
20,001 – 30,000 บาท	3.74		-	-0.18
30,001 บาทขึ้นไป	3.93			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้มีเงินได้ที่มีรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาทมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีน้อยกว่าผู้มีเงินได้ที่มีรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.2 ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

สมมติฐาน 4.2 รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน

H_0 : รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือการวิเคราะห์ ANOVA โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และ ยอมรับสมมติฐานรอง H_1 ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 23 แสดงผลการวิเคราะห์ ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3.503	2	1.752	2.672	.070
ภายในกลุ่ม	260.241	397	.656		
รวม	263.744	399			

จากตารางที่ 23 การวิเคราะห์ ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน พบว่า มีค่า $F = 2.672$ และค่า Sig. = 0.070 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 และสรุปได้ว่า รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.3 ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ

สมมติฐาน 4.3 รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

H_0 : รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความ พึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือการวิเคราะห์ ANOVA โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และ ยอมรับสมมติฐานรอง H_1 ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 24 แสดงผลการวิเคราะห์ ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคล ต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.644	2	.322	.596	.552
ภายในกลุ่ม	214.602	397	.541		
รวม	215.246	399			

จากตารางที่ 24 การวิเคราะห์ ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน พบว่า มีค่า $F = 0.596$ และค่า $Sig. = 0.552$ ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 และสรุปได้ว่า รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.4 ด้านทัศนคติ

สมมติฐาน 4.4 รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านทัศนคติแตกต่างกัน

H_0 : รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านทัศนคติไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านทัศนคติแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือการวิเคราะห์ ANOVA โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และ ยอมรับสมมติฐานรอง H_1 ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 25 แสดงผลการวิเคราะห์ ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ ด้านทัศนคติ จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.629	2	.314	.504	.605
ภายในกลุ่ม	247.806	397	.624		
รวม	248.435	399			

จากตารางที่ 25 การวิเคราะห์ ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ ด้านทัศนคติ จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน พบว่า มีค่า $F = 0.504$ และค่า $Sig. = 0.605$ ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 และสรุปได้ว่า รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านทัศนคติไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 26 (ต่อ)

สมมติฐาน	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง
สมมติฐาน 3.3 อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน		✓
สมมติฐาน 3.4 อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านทัศนคติแตกต่างกัน		✓
สมมติฐานที่ 4 รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแตกต่างกัน		
สมมติฐาน 4.1 รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีแตกต่างกัน	✓	
สมมติฐาน 4.2 รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน		✓
สมมติฐาน 4.3 รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน		✓
สมมติฐาน 4.4 รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านทัศนคติแตกต่างกัน		✓

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยศึกษาตัวแปรการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90 และ ภ.ง.ด.91) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ ผู้มีเงินได้ที่มีหน้าที่ต้องยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และต้องยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแล้วอย่างน้อย 1 ครั้ง จำนวน 400 คน ด้วยวิธีทางสถิติ ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Pearson Chi-square) โดยทำการวิเคราะห์ผลแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผลการศึกษา
3. ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศหญิง จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 57.80 มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.80 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 60.80 มีอาชีพ ลูกจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 64.80 มีรายได้มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 มีสถานภาพโสด จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 67.30

5.1.2 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษี ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ และด้านทัศนคติของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.57 และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ ประกอบด้วย การเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นหน้าที่ของผู้มีเงินได้รายได้ทุกประเภทที่ได้รับจะต้องนำไปแสดงลงในแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90,ภ.ง.ด.91) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และ ความเข้าใจวิธีคำนวณเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85, 3.82, 3.58 และ 3.53 ตามลำดับ

ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.31 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ในข้อ การประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากรเกี่ยวกับเรื่องภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านช่องทางสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับปานกลาง ในข้อ คู่มือการใช้งานในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา สามารถอธิบายถึงขั้นตอนที่เข้าใจง่าย การแจ้งเตือนเกี่ยวกับการยื่นแบบชำระภาษีจากเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร และ การติดตามตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31, 3.24 และ 3.20 ตามลำดับ

ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.48 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ ประกอบด้วย ให้บริการสะดวก รวดเร็ว ทันท่วงทีตามกำหนด ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง การให้คำปรึกษาแนะนำข้อมูลถูกต้องครบถ้วน มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52, 3.51, 3.47 และ 3.42 ตามลำดับ

ด้านทัศนคติ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ ประกอบด้วย การเสียภาษีเป็นหน้าที่ของพลเมืองที่ดี ความคาดหวังประโยชน์ที่จะได้รับจากการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ และความเหมาะสมของอัตราการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ของประเทศไทย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98, 3.87, 3.82 และ 3.58 ตามลำดับ

5.1.3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแตกต่างกัน ซึ่งประกอบด้วย ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษี ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ และด้านทัศนคติ ผลการทดสอบสมมติฐานสรุปได้ดังนี้

1) อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้มีเงินได้ที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีน้อยกว่าผู้มีเงินได้ที่มีอายุ 31-40 ปี และ 41-50 ปี

2) อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ และด้านทัศนคติไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแตกต่างกัน ซึ่ง ประกอบด้วย ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษี ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ และด้านทัศนคติ ผลการทดสอบสมมติฐานสรุปได้ดังนี้

1) ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติ

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลการศึกษิตตามสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแตกต่างกัน พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีแตกต่างกัน โดยผู้มีเงินได้ที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีน้อยกว่าผู้มีเงินได้ที่มีอายุ 31-40 ปี และ 41-50 ปี ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มผู้มีเงินได้ที่มีอายุ 31-40 ปี และ 41-50 ปี มีประสบการณ์ในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามากกว่า จึงมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีมากกว่า ซึ่งผลการศึกษิตดังกล่าวสอดคล้องกับวิจัยของ สุบิน พุทโสม (2562) ศึกษา “การศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและทัศนคติเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของประชาชนในเขตเทศบาลตบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี” ผลการศึกษิตพบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตบลมวกเหล็กที่มีอายุแตกต่างกันมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 เช่นเดียวกับการศึกษิตของ กุสุมา ดำรงชัย และ กุหลาบ ปุริสาร (2561) ศึกษา ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของประชาชน ในตำบลกู่ทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษิตพบว่า ประชาชนผู้มีเงินได้ที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นอกจากนี้ยังพบว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ และด้านทัศนคติไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะกรมสรรพากรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง และมีกระบวนการในการให้บริการแก่ผู้มีรายได้ในทุกช่วงอายุอย่างเท่าเทียมกัน จึงทำให้อายุไม่มีผลต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ความพึงพอใจต่อการให้บริการ และทัศนคติแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ ณัฐวิทย์ เชื้อพรหม และ กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ (2556) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทาง อินเทอร์เน็ต ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษิตพบว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษี และด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน โดยผู้มีเงินได้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความรู้ความเข้าใจและการ

รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาว่าผู้ที่มีเงินได้ที่มีการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป ทั้งนี้เนื่องจากผู้ที่มีรายได้ที่มีการศึกษาสูงกว่ามีความรู้ และสามารถหาข้อมูลเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจากสื่อต่าง ๆ มากกว่า จึงสามารถเข้าใจและเรียนรู้ได้ง่าย ทำให้ผู้ที่มีรายได้ที่มีการศึกษาสูงกว่ามีความรู้ความเข้าใจและมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภาษีมากกว่า ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุบิน พุทโสม (2562) ศึกษา “การศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและทัศนคติเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี” ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลมวกเหล็กที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 เช่นเดียวกับการศึกษาของ กุสุมา ดำรงชัย และ กุหลาบ ปุริสาร (2561) ศึกษา ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของประชาชน ในตำบลทุ่งทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ที่มีเงินได้ที่ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านทัศนคติแตกต่างกัน โดยผู้ที่มีเงินได้ที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีทัศนคติเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาน้อยกว่าผู้ที่มีเงินได้ที่มีการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป ทั้งนี้เนื่องจากเมื่อผู้ที่มีรายได้ที่มีการศึกษาสูงกว่ามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีมากกว่า จึงเข้าใจถึงความสำคัญของการเสียภาษีรวมถึงวิธีการและกระบวนการในเสียภาษี ส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีต่อการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำกว่า ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุบิน พุทโสม (2562) ศึกษา “การศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและทัศนคติเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี” ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลมวกเหล็กที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05

นอกจากนี้ยังพบผลการศึกษาที่ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานคือ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหน่วยงานด้านการจัดเก็บภาษีให้บริการแก่ผู้ที่มีเงินได้ในทุกระดับการศึกษาอย่างเท่าเทียมกัน จึงทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ที่มีเงินได้ในทุกระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพา อนันตกุล (2550) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทาง

อินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ในประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษี ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ และด้านทัศนคติไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากการเสียภาษีเป็นหน้าที่ของพลเมืองไทย ผู้มีเงินได้ทุกอาชีพต้องเสียภาษีตามที่กฎหมายกำหนด จึงทำให้ทุกอาชีพต้องศึกษาหาข้อมูลและทำความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ดังนั้นผู้มีเงินได้ที่มีอาชีพแตกต่างกันไม่มีผลต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษี และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน และเนื่องจากผู้มีเงินได้ที่ประกอบอาชีพแตกต่างกัน มีความยากง่ายหรือต้นทุนที่แตกต่างกัน เพื่อความเป็นธรรม ในกฎหมายจึงได้แบ่งลักษณะเงินได้(พึงประเมิน) ออกเป็นกลุ่มๆ ตามความเหมาะสมเพื่อกำหนด วิธีคำนวณภาษีให้เกิดความเป็นธรรมกับทุกอาชีพมากที่สุด จึงทำให้ผู้มีเงินได้ทุกอาชีพความพึงพอใจต่อการให้บริการ และด้านทัศนคติเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐวิทย์ เชื้อพรม และ กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ (2556) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทาง อินเทอร์เน็ต ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีแตกต่างกัน โดยผู้มีเงินได้ที่มีรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาทมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีน้อยกว่าผู้มีเงินได้ที่มีรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้มีเงินได้ที่มีรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท บางส่วนอยู่ในกลุ่มผู้มีเงินได้ที่มี "เงินได้สุทธิ" ที่ไม่เกิน 150,000 บาท ซึ่งไม่ต้องเสียภาษี โดยเงินได้สุทธิตำหนดมาจากเงินได้หักค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อนภาษี แต่อย่างไรก็ตามบุคคลที่มีรายได้ทุกคน ต้องยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ถึงแม้จะมีรายได้ไม่ถึงเกณฑ์ที่ต้องเสียภาษี ก็ต้องยื่นแบบภาษีประจำปี ปีละ 1 ครั้ง ซึ่งผู้ที่มีรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท บางส่วนอาจยังไม่เข้าใจเข้าใจวิธีคำนวณเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและหลักเกณฑ์ในการเสียภาษีดังกล่าว จึงทำให้มีความรู้ความเข้าใจน้อยกว่า ในขณะที่ผู้ที่มีรายได้สูงจะให้ความสำคัญกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษี เช่น ค่าใช้จ่ายที่กฎหมายยอมให้นำมาเป็นค่าใช้จ่าย ค่าลดหย่อนที่กฎหมายยอมให้นำมาหักลดหย่อน และหลักเกณฑ์

เงื่อนไข วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เพื่อช่วยลดภาระการจ่ายภาษีของผู้ที่มีรายได้สูง ดังนั้นรายได้จึงมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุบิน พุทโสม (2562) ศึกษา “การศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและทัศนคติเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี” ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลมวกเหล็กที่มีรายได้แตกต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความรู้ความเข้าใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05

2) รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ และด้านทัศนคติไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกรมสรรพากรและหน่วยงานด้านการจัดเก็บภาษีมียการประสัมพันธ์เกี่ยวกับการเสียภาษีผ่านสื่อ ๆ ต่างเป็นไปอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง รวมถึงการให้บริการที่ทั่วถึงและเท่าเทียม เนื่องจากมีการยื่นภาษีแบบผ่านอินเทอร์เน็ต โดยไม่จำกัด วัน เวลา สถานที่ และไม่ต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ทำให้เกิดความสะดวกสบายและได้รับมาตรฐานในการให้บริการที่เท่าเทียมกัน ประกอบกับทุกช่วงรายได้จะมีเกณฑ์ในการเสียภาษีตามที่กฎหมายกำหนดอย่างเที่ยงธรรม จึงทำให้ผู้มีรายได้รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ และด้านทัศนคติเกี่ยวกับการเสียภาษีไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐวิทย์ เชื้อพรหม และ กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ (2556) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทาง อินเทอร์เน็ต ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า รายได้ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการไม่แตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความรู้เกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแก่ประชาชนที่ยังมีความรู้ความเข้าใจน้อย โดยการเผยแพร่ความรู้ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น อินเทอร์เน็ต สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อวิทยุโทรทัศน์ การจัดอบรม สัมมนา การจัดนิทรรศการ เป็นต้น
2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรร่วมมือกันประชาสัมพันธ์เชิงรุกและจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแก่ประชาชน
3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรลงพื้นที่ในการแนะนำการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแก่ประชาชนผู้มีเงินได้ ร่วมกับสถาบันการศึกษาที่ควรลงพื้นที่ให้บริการวิชาการในการแนะนำการยื่นแบบภาษีเงินได้

บุคคลธรรมดาแก่ประชาชนผู้มีเงินได้ ในช่วงการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เดือนมกราคม ถึง มีนาคม ของทุกปี

4. ผลการศึกษาวิจัยสนับสนุนให้ภาครัฐ นำผลการวิจัยมาปรับใช้ในหน่วยงานได้ เพื่อนำผลจากการศึกษาที่ได้ไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งนี้ศึกษาเฉพาะผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในพื้นที่อื่น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและนำมาเปรียบเทียบกัน เพื่อให้เห็นมุมมองที่ชัดเจน

2. ควรใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ร่วมด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลความคิดเห็นที่ถูกต้อง และมีลักษณะเชิงลึกมากยิ่งขึ้น รวมทั้งมีความครอบคลุมถึงประเด็นปัญหา อุปสรรคในการเรียนรู้และทำความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

3. ควรศึกษาตัวแปรต้นอื่นที่อาจส่งผลกระทบต่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เช่น ประสบการณ์ในการเสียภาษี ปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการเสียภาษี อาทิ จำนวนบุตร การมีประกันชีวิต เป็นต้น

บรรณานุกรม

- กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง **ประมวลรัษฎากร** ค้นคืนเมื่อวันที่ 17 ตุลาคม 2557, จาก <http://www.rd.go.th>.
- กรมสรรพากร, 2561. Digital/RD. ค้นเมื่อ 27 มิถุนายน 2563. จาก http://download.rd.go.th/fileadmin/download/annual_report/annual_report61.pdf
- กรมสรรพากร, 2562. รายงานสถิติการยื่นแบบ ภ.ง.ด.90/91 ประจำปีภาษี 2562. ค้นเมื่อ 27 มิถุนายน 2563. จาก <http://rdserver.rd.go.th/RDINET2RDWEB/html/FormCountRep.html>
- กลุ่มนักวิชาการภาษีอากร. (2554). **ภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร 2554**. กรุงเทพฯ: เรือนแก้วการพิมพ์ .
- กลุ่มนักวิชาการภาษีอากร. **ภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร 2557**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เรือนแก้วการพิมพ์, 2557.
- กิ่งแก้ว ถนอมถิน. (2550). **ความรู้และทัศนคติต่อการชำระภาษีของผู้เสียภาษีในเขตเทศบาลตำบลบ้านบึง จังหวัดชลบุรี**.
- กุสุมา ดำรงชัย และ กุหลาบ ปุริสาร. (2561). **ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของประชาชน ในตำบลทุ่งทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม**.
- เกียรติศักดิ์ กัลยาสิริวัฒน์ และคณะ. (2555). **ทัศนคติของผู้ส่งข่าวออกต่างประเทศต่อโครงการจํานำข้าวเปลือกขององค์การคลังสินค้า (อคส.)**.
- จารี ธรรมนพรัตน์ .(2551). **ตัวแปรและผลกระทบของมาตรการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีผลต่อการบริโภค ของภาคเอกชนในประเทศไทย ในช่วง พ.ศ.2550 – 2558**. (การค้นคว้าอิสระ เศรษฐศาสตร์ มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิราวุธ โล่ห์พานิช .(2556). **ผลกระทบของการหักภาษี ณ ที่จ่ายของนิติบุคคลต่อการจัดเก็บภาษีอากรกรณี ของสำนักงานสรรพากรจังหวัดเชียงใหม่(สาขา)**. (การค้นคว้าอิสระ เศรษฐศาสตร์ มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชัยรัตน์ เอี่ยมกุลวัฒน์. (2558). **ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับภาษีอากร**. ค้นเมื่อ 27 มิถุนายน 2563. จาก <http://pioneer.netsew.chula.ac.th/~achairat/PE09%202017%20Tax%20in%20General.pdf>
- ชาคริต ดิษฐานนท์. (2551). **การศึกษาตัวแปรที่มีผลต่อการหลีกเลี่ยงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา**. (การค้นคว้าอิสระ เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชุติมา อินทรประเสริฐ. (2554). **แนวทางการบริหารงานให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ตของ องค์การบริหารส่วนตำบลของจังหวัดสมุทรปราการ**.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ณัชชา เจริญไชย. (2562). การรับรู้ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อพระราชบัญญัติ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562.
- ณัฐยา แป้นมั่น. (2550). ทศนคติของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบฟรีเน็ตที่มีต่อช่องทางการเติมเงินทางอินเทอร์เน็ต.
- ณัฐวิทย์ เชื้อพรหม และ กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตกรุงเทพมหานคร.
- เต็มศักดิ์ คทวนิช. (2557). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ การรับรู้ขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ.
- ธงชัย สันติวงษ์ .(2550). พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทย วัฒนาพานิช.
- บุญทริกา เจียงเพ็ชร์. (2553). พฤติกรรมการสื่อสารทางการเมืองผ่านสื่อมวลชน สื่อบุคคล สื่ออินเทอร์เน็ต และทัศนคติทางการเมืองแบบประชาธิปไตยที่มีต่อความรู้ ทศนคติ และกิจกรรม
- ประชาชาติธุรกิจ. (2563). “อุดม” เดินสายสังกรรมภาษีรัยรายได้ 2.87 ล้านล้านบาท. ค้นเมื่อ 27 มิถุนายน 2563. จาก <https://www.prachachat.net/finance/news-365770>
- ปิติพงษ์ จันทรพิพิธสุข. (2559). ความต้องการข้อมูล ข่าวสาร การเปิดรับสื่อ และการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับวัฒนธรรมไทยในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีน.
- ไพลิน เบ็ญอ้าย .(2558). ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. (การค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตร์- มหาวิทยาลัยมหาวิทาลัยเชียงใหม่).
- เมธิยา ญาณจินดา และ พชณี เขยจรรยา. (2558).การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเลือกตั้งผ่านสื่อสังคมออนไลน์กับทัศนคติ และพฤติกรรมการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. ราชบัณฑิตยสถาน.
- วันวิสาข์ ทาทอง.(2553). ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเซ็นทรัลพลาซา เชียงใหม่ แอร์พอร์ต. (การค้นคว้าอิสระ เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วนิสรา สุวรรณมงคล.(2556). ทศนคติของผู้เสียภาษีต่อการเลือกยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตใน เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. (การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- แวงศรี นันทกนก. (2551). การวิเคราะห์ตัวแปรที่มีผลต่อการเลือกช่องทางการยื่นแบบแสดง
รายการภาษี เงินได้บุคคลธรรมดา:กรณีศึกษาจังหวัดพะเยา. (การค้นคว้าอิสระ
เศรษฐศาสตร์-มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ศยามล สืบเนื่อง (2557) ได้สรุปปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นซึ่งมีความสัมพันธ์กับความรู้ไว้ 2
ปัจจัย ที่มีลักษณะคล้ายกัน
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ .(2551). พฤติกรรมองค์การ กรุงเทพมหานคร: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2552). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- สมคิด บางโม.(2557). ภาษีอากรธุรกิจ. กรุงเทพฯ : วิทย์พัฒน์,
- สิริมา บุรณ์กุล, ธนาศักดิ์ ช่างกระโทก และอัจฉรา ชินนิยมพาณิชย์. (2563). ความรู้ความเข้าใจ
ในการวางแผนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของประชาชน ในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี.
การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ราชธานีวิชาการ ครั้งที่ 5, 252-262.
- สุดาพร กุณทุตร. (2550). ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกของผู้บริโภคที่
ซื้อสินค้าหรือบริการตามค่านิยมที่ตนมีแล้ว.
- สุบิน พุทโสม. (2562). การศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและทัศนคติเกี่ยวกับการเสีย
ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก
จังหวัดสระบุรี.
- สุพล เพชรานนท์. (2540). ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นในลักษณะเชิงบวกของ
บุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการหรือได้รับสิ่งตอบแทนที่คาดหวัง.
- สุพา อนันตกุล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี.
- สุเทพ พงษ์พิทักษ์ .(ม.ป.ป.). การบริหารจัดการเก็บภาษีอากรโดยหลักการบริหารความเสี่ยง ค้นคืนเมื่อ
วันที่ 24 ธันวาคม 2557, จาก <http://www.rukaccounting.com/news/325733/>
- เสรี วงษ์มณฑา .(2552). “การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค” กรุงเทพมหานคร: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สำนักงานสรรพากรพื้นที่อ่างทอง .(2550). รายงานผลจัดเก็บรายได้ภาษีอากรประจำปีงบประมาณ
2550. อ่างทอง: สำนักงานสรรพากรพื้นที่อ่างทอง.

บรรณานุกรม (ต่อ)

สำนักงานสรรพากรพื้นที่อ่างทอง. (2551). รายงานผลจัดเก็บรายได้ภาษีอากรประจำปีงบประมาณ

2551. อ่างทอง: สำนักงาน สรรพากรพื้นที่อ่างทอง.

สำนักงานสรรพากรพื้นที่อ่างทอง. (2552). รายงานผลจัดเก็บรายได้ภาษีอากรประจำปีงบประมาณ

2552. อ่างทอง: สำนักงาน สรรพากรพื้นที่อ่างทอง.

สำนักงานสรรพากรพื้นที่อ่างทอง . (2553). รายงานผลจัดเก็บรายได้ภาษีอากรประจำปี

งบประมาณ 2553. อ่างทอง: สำนักงาน สรรพากรพื้นที่อ่างทอง.

สำนักงานสรรพากรพื้นที่อ่างทอง . (2554). รายงานผลจัดเก็บรายได้ภาษีอากรประจำปีงบประมาณ

2554. อ่างทอง: สำนักงาน สรรพากรพื้นที่อ่างทอง.

สำนักงานสรรพากรพื้นที่อ่างทอง . (2555). รายงานผลจัดเก็บรายได้ภาษีอากรประจำปีงบประมาณ

2555. อ่างทอง: สำนักงาน สรรพากรพื้นที่อ่างทอง.

สำนักงานสรรพากรพื้นที่อ่างทอง . (2556). รายงานผลจัดเก็บรายได้ภาษีอากรประจำปีงบประมาณ

2556. อ่างทอง: สำนักงาน สรรพากรพื้นที่อ่างทอง.

สำนักงานสรรพากรพื้นที่อ่างทอง . (2555). รายงานการรับแบบ ภ.ง.ด.90 และ ภ.ง.ด.91 อ่างทอง:

สำนักงานสรรพากรพื้นที่อ่างทอง.

แสงจันทร์ โสภากาล. (2550). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจของบุคลากรเกี่ยวกับ

องค์การ. บริหารส่วนตำบล. คณะศิลปศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). จิตวิทยาการบริการ (Service

Bibliography

Bloom, B.S. (1980). **Taxonomy of education**. New York: David McKay

Kotler and Armstrong. (2002). **Principles of Marketing**, Pth ed. New Jersey : Prenticehall, Inc.,

Mowen, John C. & Michael Minor. (1998). **Consumer Behavior**. 5 th ed. Upper Saddle. River,
New Jersey: Prentice – Hall.

Schermerhorn, J. R., Hunt, J. G., & Osborn, R. N. (2003). **Organizational Behavior**
(9th ed.). New York: John Wiley & Sons, Inc.

Schiffman, Leon G.; & Kanuk, Leslie Lazar. (2007) **Consumer Behavior**. 9th ed. Englewood.
Cliffs, New Jersey: Prentice – Hall.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของ
เครื่องมือวิจัย

ผู้ประสานงาน : ดร.ชลิต ผลอินทร์หอม (ผู้ช่วยผู้อำนวยการหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต)
โทรศัพท์ 0-2579-1111 ต่อ 2375

ที่ คบช.0105/071

16 มิถุนายน 2563

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร.ชลิต ผลอินทร์หอม

ด้วยนักศึกษา นางสาวจี ปิติพิชญ์ รหัสนักศึกษา 62500207 หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม กำลังจัดทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ตัวแปรที่มีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี รศ.กัลยาภรณ์ ปานมะเริง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต ใคร่ขอความอนุเคราะห์จาก ดร.ชลิต ผลอินทร์หอม กรรมการบริษัท บริษัท เดอะไดนามิค โค้ชซึ่ง จำกัด เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้องของคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้เพื่อเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ทางหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านจึงเรียนขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์)

คณบดีคณะบัญชี

ผู้ประสานงาน : ดร.ชลิต ผลอินทร์หอม (ผู้ช่วยผู้อำนวยการหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต)
โทรศัพท์ 0-2579-1111 ต่อ 2375

ที่ คบข.0105/071

16 มิถุนายน 2563


เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณศศิธร นันดี

ด้วยนักศึกษา นางสาวจี ปิติพิชญ์ รหัสนักศึกษา 62500207 หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม กำลังจัดทำกรค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ตัวแปรที่มีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี รศ.กัลยาภรณ์ ปานมะเริง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต ขอความอนุเคราะห์จาก คุณศศิธร นันดี เจ้าหน้าที่ข้อมูลและสถิติ โรงพยาบาลจักษุ รัตนิน เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบ และพิจารณาความถูกต้องของคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้เพื่อเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุมิติวัตถุประสงค์ จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา

ทางหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านจึงเรียนขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สิ้นจรรยาศักดิ์)

คณบดีคณะบัญชี

ผู้ประสานงาน : ดร.ชลิต ผลอินทร์หอม (ผู้ช่วยผู้อำนวยการหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต)

โทรศัพท์ 0-2579-1111 ต่อ 2375

ที่ คบช.0105/071

16 มิถุนายน 2563


เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณญาดา สุขเมตตา

ด้วยนักศึกษา นางสาวจิ ปิติพิชญ์ รหัสนักศึกษา 62500207 หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม กำลังจัดทำการศึกษาคว้าอิสระ เรื่อง “ตัวแปรที่มีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี รศ.กัลยาภรณ์ ปานมะเรง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต ขอความอนุเคราะห์จาก คุณญาดา สุขเมตตา ผู้จัดการแผนกบัญชี บริษัท แอล.พี.เอ็น.ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน) เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้องของคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้เพื่อเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุล่วงวัตถุประสงค์ จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ทางหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านจึงเรียนขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สิ้นจรรยาศักดิ์)

คณบดีคณะบัญชี

ผู้ประสานงาน : ดร.ชลิต ผลอินทร์หอม (ผู้ช่วยผู้อำนวยการหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต)

โทรศัพท์ 0-2579-1111 ต่อ 2375

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง : ตัวแปรที่มีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ในเขต

กรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัย เพื่อศึกษาถึงตัวแปรที่มีผลต่อความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ในเขตกรุงเทพมหานคร จึงขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามนี้ โดยทางผู้ศึกษาขอยืนยันว่าการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ข้อมูลจะถูกนำมาใช้ประโยชน์ในการศึกษาเชิงวิชาการเท่านั้น จะไม่ก่อให้เกิดความเสียหาย หรือมีผลต่อเรื่องใดติดตามมา ในโอกาสนี้ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านอย่างสูง

คำชี้แจง : กรุณาใส่เครื่องหมาย ลงใน () หน้าข้อความให้ตรงกับความเป็นจริง

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

() ต่ำกว่า 20 ปี () อายุ 20 – 30 ปี
() อายุ 31 – 40 ปี () อายุ 41 – 50 ปี
() มากกว่า 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี
() ปริญญาโท () สูงกว่าปริญญาโท

4. อาชีพ

() เจ้าของกิจการ () ลูกจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน
() ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ () อื่น ๆ ระบุ

5. รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน

() ต่ำกว่า 10,000 บาท () 10,001 – 20,000 บาท
() 20,001 – 30,000 บาท () มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป

6. สถานภาพ

() โสด () สมรส
() หม้าย

ส่วนที่ 2 : ตัวแปรในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

กรุณาทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ท่านมีระดับความคิดเห็นต่อด้านตัวแปรต่าง ๆ มากน้อยเพียงใด

ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินในด้าน ต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษี					
1. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา					
2. การเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นหน้าที่ของผู้มีเงินได้					
3. รายได้ทุกประเภทที่ได้รับจะต้องนำไปแสดงลงในแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90,ภ.ง.ด.91)					
4. เข้าใจวิธีคำนวณเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา					
ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร					
1. การประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากรเกี่ยวกับเรื่องภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านช่องทางสื่อต่าง ๆ					
2. การแจ้งเตือนเกี่ยวกับการยื่นแบบชำระภาษีจากเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร					
3. การติดตามตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร					
4. คู่มือการใช้งานในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา สามารถอธิบายถึงขั้นตอนที่เข้าใจง่าย					
ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ					
1. ให้บริการสะดวก รวดเร็ว ทันตามกำหนด					
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ					
3. การให้คำปรึกษาแนะนำข้อมูลถูกต้องครบถ้วน					
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ					

ก่อน - หลัง					
-------------	--	--	--	--	--

ส่วนที่ 2 : ตัวแปรในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ต่อ)

ด้านทัศนคติ					
1. การเสียภาษีเป็นหน้าที่ของพลเมืองที่ดี					
2. ความคาดหวังประโยชน์ที่จะได้รับจากการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา					
3. ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศความเต็มใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา					
4. ความเหมาะสมของอัตราภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของประเทศไทย					

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ค

ผลการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรง

ผลการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรง

แบบสอบถาม	ค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Coefficient)
การเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	
- ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษี	0.943
- ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	0.927
- ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ	0.964
- ด้านทัศนคติ	0.906

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวรจี ปิติพิชญ์
วัน เดือน ปีเกิด	22 กุมภาพันธ์ 2537
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2560 บัณฑิตบัณฑิต มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่บัญชี บริษัท แอล.พี.เอ็น. ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน)
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	82/274 ถนนทหาร แขวงถนนนครไชยศรี เขตดุสิต 10300