

## บทที่ 4 ผลการศึกษา

ในการศึกษาความพึงพอใจในการยื่นขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในกรุงเทพมหานคร จะแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน จำนวนเงินที่ขอคืนภาษี รู้จักบริการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตจากแหล่งใด เดือนที่ยื่นแบบเพื่อขอคืนภาษี และจำนวนครั้งที่ใช้บริการการยื่นแบบ ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต (ตารางที่ 1-10)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ ที่มีต่อบริการการยื่นแบบขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตต่อส่วนประมวลผลบริการได้แก่ ด้านการบริการ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (ตารางที่ 11 - 18)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อบริการการยื่นแบบขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และจำนวนเงินที่ขอคืนภาษี (ตารางที่ 19 - 46)

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน เกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย (ต่อเดือน) จำนวนเงินที่ขอคืนภาษี แหล่งการรับทราบข้อมูล เดือนที่มีการใช้บริการและจำนวนครั้งที่ใช้บริการ ซึ่งมีรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	64	32.00
หญิง	136	68.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 68 และเพศชาย ร้อยละ 32

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	2	1.00
21-30 ปี	48	24.00
31-40 ปี	92	46.00
มากกว่า 40 ปี	58	29.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 46.00 อายุมากกว่า 40 ปี ร้อยละ 29.00 อายุ 21-30 ร้อยละ 24.00 และอายุต่ำกว่า 20 ร้อยละ 1.00

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	104	52.00
สมรส	89	44.50
หม้าย	7	3.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพโสดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมาสมรสร้อยละ 44.50 และหม้ายร้อยละ 3.50

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	7	3.50
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	45	22.50
พนักงานบริษัท/ห้างร้าน	141	70.50
วิชาชีพอิสระ	7	3.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัท ห้างร้าน คิดเป็นร้อยละ 70.50 รองลงมารับราชการ รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 22.50 ผู้ประกอบกิจการหรือเจ้าของธุรกิจและวิชาชีพอิสระ มีจำนวนเท่ากันคือร้อยละ 3.5

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	25	12.50
ปริญญาตรี	140	70.00
ปริญญาโท	34	17.00
ปริญญาเอก	1	0.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.00 รองลงมาคือการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 17.00 การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 12.50 และการศึกษาระดับปริญญาเอกคิดเป็น ร้อยละ 0.50

All rights reserved

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ย (ต่อเดือน)

รายได้ (ต่อเดือน)	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ต่ำกว่า 20,000.00 บาท	79	39.50
รายได้ 20,000.00-30,000.00 บาท	72	36.00
รายได้ 30,001.00-40,000.00 บาท	23	11.50
รายได้ 40,001.00-50,000.00 บาท	9	4.50
รายได้สูงกว่า 50,000.00 บาท	17	8.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้(ต่อเดือน) ต่ำกว่า 20,000.00 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.50 รายได้(ต่อเดือน) 20,000.00-30,000.00 บาทคิดเป็นร้อยละ 36.00 รายได้ (ต่อเดือน) 30,001.00-40,000.00 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.50 รายได้(ต่อเดือน) สูงกว่า 50,000.00 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.50 และรายได้ 40,001.00-50,000.00 บาทคิดเป็นร้อยละ 4.50

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนเงินที่ขอคืนภาษี

จำนวนเงินที่ขอคืนภาษี	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	144	72.00
5,000-10,000 บาท	34	17.00
10,001-20,000 บาท	15	7.50
20,001-30,000 บาท	7	3.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามขอคืนเงินภาษีจำนวน ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 72.00 จำนวน 5,000-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.00 จำนวน 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.5 และจำนวน 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.50

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแหล่งที่รู้จักการบริการ

แหล่งที่รู้จักการบริการ	จำนวน	ร้อยละ
โทรทัศน์	112	56.00
เจ้าหน้าที่กรมสรรพากร	41	20.50
เอกสาร ใบปลิว แผ่นพับ	20	10.00
อื่น ๆ	27	13.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รู้จักบริการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต จากโทรทัศน์คิดเป็นร้อยละ 56.00 เจ้าหน้าที่กรมสรรพากรคิดเป็นร้อยละ 20.50 เอกสารแผ่นปลิว คิดเป็นร้อยละ 10.00 และจากแหล่งอื่น ๆ ได้แก่เพื่อนแนะนำและฝ่ายบุคคลแนะนำ คิดเป็น ร้อยละ 13.50

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเดือนที่ยื่นแบบเพื่อ ขอคืนภาษีเงินได้

เดือนที่ยื่นแบบเพื่อขอคืนภาษีเงินได้	จำนวน	ร้อยละ
มกราคม	25	12.50
กุมภาพันธ์	69	34.50
มีนาคม	106	53.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามยื่นแบบเพื่อขอคืนภาษีในเดือนมีนาคม สูงสุด คิดเป็นร้อยละ 53.00 รองลงมาได้แก่เดือนกุมภาพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 34.50 และเดือนมกราคม คิดเป็นร้อยละ 12.00

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการ  
การขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต

จำนวนครั้งที่ยื่นแบบขอคืนภาษีทางอินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้ง	131	65.50
2 ครั้ง	48	24.00
3 ครั้ง	21	10.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการการยื่นแบบขอคืนภาษีเงินได้บุคคล  
ธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตเป็นจำนวน 1 ครั้งสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 65.50 รองลงมาคือ 2 ครั้ง คิดเป็น  
ร้อยละ 24.00 และ 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 10.50

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อบริการการยื่นแบบขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา  
ทาง อินเทอร์เน็ต ต่อส่วนประมวลผลค่าบริการ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี  
ต่อบริการ

รายละเอียด การบริการ		ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
การยื่นขอคืนภาษีเงินได้ทาง อินเทอร์เน็ตทำได้สะดวก กว่าการไปยื่นที่สำนักงาน สรรพากร	จำนวน	111	70	15	1	3	200	4.43
	ร้อยละ	55.50%	35.00%	7.50%	0.50%	1.50%	100.00%	(มาก)
ความรวดเร็วการเข้าถึง ข้อมูลเว็บไซต์	จำนวน	45	109	41	5	0	200	3.97
	ร้อยละ	22.50%	54.50%	20.50%	2.50%	0	100.00%	(มาก)
มีคำอธิบายวิธีการยื่นแบบ ทางอินเทอร์เน็ต	จำนวน	25	114	56	5	0	200	3.80
	ร้อยละ	12.50%	57.00%	28.00%	2.50%	0	100.00%	(มาก)
ความสะดวกในขั้นตอนการ ลงทะเบียนสะดวก	จำนวน	35	112	48	4	1	200	3.88
	ร้อยละ	17.50%	56.00%	24.00%	2.00%	0.50%	100.00%	(มาก)
มีโปรแกรมตรวจสอบข้อมูล ทั่วไปของผู้ใช้บริการ	จำนวน	28	103	56	12	1	200	3.73
	ร้อยละ	14%	51.5%	28%	6%	0.50%	100%	(มาก)
สามารถยื่นแบบได้ทันทีเมื่อ ลงทะเบียนเสร็จ	จำนวน	46	125	26	3	0	200	4.07
	ร้อยละ	23%	62.5%	13%	1.5%	0	100%	(มาก)
สามารถยื่นแบบได้ทุกวัน โดยไม่เว้นวันหยุดราชการ	จำนวน	70	107	20	3	0	200	4.22
	ร้อยละ	35%	53.5%	10%	1.5%	0	100%	(มาก)
สามารถยื่นแบบได้หลังเวลา 16.30 น	จำนวน	60	111	23	6	0	200	4.13
	ร้อยละ	30%	55.5%	11.5%	3%	0	100%	(มาก)
มีการยืนยันการรับแบบทันที เมื่อทำการเสร็จ	จำนวน	56	115	26	3	0	200	4.12
	ร้อยละ	28%	57.5%	13%	1.5%	0	100%	(มาก)

## ตารางที่ 11 (ต่อ)

รายละเอียดการบริการ		ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ยื่นยื่นการรับแบบทางจด หมายอิเล็กทรอนิกส์	จำนวน	34	112	41	8	5	200	3.81
	ร้อยละ	17.00%	56.00%	20.50%	4.00%	2.50%	100.00%	(มาก)
มีโปรแกรมช่วยคำนวณ ภาษี	จำนวน	52	112	31	4	1	200	4.05
	ร้อยละ	26.00%	56.00%	15.50%	2.00%	0.50%	100.00%	(มาก)
สามารถทราบจำนวนเงิน ภาษีที่ได้รับคืนทันที	จำนวน	64	111	23	2	0	200	4.18
	ร้อยละ	32.00%	55.50%	11.50%	1.00%	0	100.00%	(มาก)
กรณีกโรคแบบไม่ครบ ระบบจะเตือนทันที	จำนวน	52	106	36	6	0	200	4.02
	ร้อยละ	26.00%	53.00%	18.00%	3.00%	0	100.00%	(มาก)
ระยะเวลาในการคืนภาษี	จำนวน	60	81	52	6	1	200	3.97
	ร้อยละ	30.00%	40.50%	26.00%	3.00%	0.50%	100.00%	(มาก)
การคืนภาษีมีความ ปลอดภัยโดยส่งเช็ค ทางไปรษณีย์ลงทะเบียน	จำนวน	47	92	51	10	0	200	3.88
	ร้อยละ	23.50%	46.00%	25.50%	5.00%	0	100.00%	(มาก)
สามารถยื่นแบบใหม่เพื่อ แก้ไขข้อผิดพลาดได้	จำนวน	25	88	69	15	3	200	3.59
	ร้อยละ	12.50%	44.00%	34.50%	7.50%	1.50%	100.00%	(มาก)
เฉลี่ย								3.99 (มาก)

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 โดยการยื่นขอคืนภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ตทำได้สะดวกกว่าการไปยื่นที่สำนักงานสรรพากรอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.43 รองลงมาคือการสามารถยื่นแบบได้ทุกวันโดยไม่เว้นวันหยุดราชการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.22 สามารถทราบจำนวนเงินภาษีที่ได้รับคืนทันทีมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.18 สามารถยื่นแบบได้หลังจากเวลา 16.30 น. มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.13 มีการยื่นยื่นการรับแบบทันทีเมื่อทำการเสร็จมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.12 สามารถยื่นแบบได้ทันทีเมื่อลงทะเบียนเสร็จมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.07 มีโปรแกรมช่วยคำนวณภาษีมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.05 กรณีกโรคแบบไม่ครบระบบจะเตือนทันทีมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.02 ความรวดเร็วการเข้าถึงข้อมูลเว็บไซต์ระยะเวลาในการคืนภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากันอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 3.97 ความสะดวกในขั้นตอนการลงทะเบียนและสะดวกการคืนภาษีมีความปลอดภัยโดยส่งเช็ค



ทางไปรษณีย์ลงทะเบียนมีค่าเฉลี่ยเท่ากันอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 3.88 ยืนยันการรับแบบทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีค่าเฉลี่ยเท่ากันอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 3.81 และสามารถยื่นแบบใหม่เพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดได้ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 3.59 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านค่าใช้จ่าย

รายละเอียดด้านค่าใช้จ่าย		ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	
การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครหรือขอใช้บริการในแต่ละครั้ง	จำนวน	88	85	25	2	0	200	4.30 (มาก)
	ร้อยละ	44.00%	42.5.0%	12.5.0%	1.00%	0	100.00%	
ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	จำนวน	89	81	27	3	0	200	4.28 (มาก)
	ร้อยละ	44.50%	40.50%	13.50%	1.50%	0	100.00%	
ประหยัดเวลาในการเดินทางและการติดต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร	จำนวน	94	74	27	5	0	200	4.29 (มาก)
	ร้อยละ	47.00%	37.00%	13.50%	2.50%	0	100.00%	
ไม่ต้องมีการจัดส่งเอกสาร	จำนวน	78	74	42	5	1	200	4.12 (มาก)
	ร้อยละ	39.00%	37.00%	21.00%	2.50%	0.50%	100.00%	
เฉลี่ย								4.25 (มาก)

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านค่าใช้จ่าย ในการใช้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 4.25 ความพึงพอใจในการการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครหรือขอใช้บริการในแต่ละครั้งอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.30 การประหยัดเวลาในการเดินทาง รองลงมาได้แก่การติดต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 4.29 การประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 4.28 และการไม่ต้องมีการจัดส่งเอกสารค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 4.12 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ด้านช่องทางการให้บริการ

รายละเอียดด้านช่องทางการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	
การให้บริการขึ้นแบบเสีย ภาษีทางอินเทอร์เน็ต สถานที่	จำนวน ร้อยละ	31 15.50%	70 35.00%	88 44.00%	11 5.50%	0 0	200 100.00%	3.61 (มาก)
การให้บริการขึ้นผ่านตัว แทน เช่น ธนาคาร พาณิชย์	จำนวน ร้อยละ	18 9.00%	60 30.00%	100 50.00%	19 9.50%	3 1.50%	200 100.00%	3.36 (ปานกลาง)
การบริการทางอินเทอร์เน็ต เน็ตทำให้สามารถใช้ บริการได้ทุกสถานที่ที่มี อินเทอร์เน็ต	จำนวน ร้อยละ	56 28.00%	71 35.50%	56 28.00%	17 8.50%	0 0	200 100.00%	3.83 (มาก)
เฉลี่ย								3.60 (มาก)

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากับ 3.60 การบริการทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้ทุกสถานที่ที่มีอินเทอร์เน็ตมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากับ 3.83 รองลงมาได้แก่การให้บริการขึ้นแบบเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ต นอกสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากับ 3.61 และการให้บริการขึ้นผ่านตัวแทน เช่น ธนาคารพาณิชย์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.36 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ด้านการส่งเสริมการให้บริการ

รายละเอียดด้านการส่งเสริมการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	
การประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง	จำนวน ร้อยละ	16 8.00%	65 32.50%	87 43.50%	32 16.00%	0 0	200 100.00%	3.33 (ปานกลาง)
การให้บริการตอบปัญหาเกี่ยวกับภาษีอากร	จำนวน ร้อยละ	8 4.00%	46 23.00%	94 47.00%	48 24.00%	4 2.00%	200 100.00%	3.03 (ปานกลาง)
การให้บริการข้อมูลเพิ่มเติมในการขอรับภาษีคืน	จำนวน ร้อยละ	8 4.00%	44 22.00%	89 44.50%	54 27.00%	5 2.50%	200 100.00%	2.98 (ปานกลาง)
การให้บริการยื่นแบบเสียภาษี/ขอคืนภาษีโดยเจ้าหน้าที่สรรพากรนอกสถานที่	จำนวน ร้อยละ	11 5.50%	55 27.50%	103 51.50%	27 13.50%	4 2.00%	200 100.00%	3.21 (ปานกลาง)
การให้บริการให้คำปรึกษานอกสถานที่	จำนวน ร้อยละ	12 6.00%	42 21.00%	99 49.50%	41 20.50%	6 3.00%	200 100.00%	3.07 (ปานกลาง)
การจัดอบรมสัมมนาเกี่ยวกับภาษีอย่างต่อเนื่อง	จำนวน ร้อยละ	8 4.00%	34 17.00%	96 48.00%	54 27.00%	8 4.00%	200 100.00%	2.90 (ปานกลาง)
เฉลี่ย								3.09 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.09 การประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.33 การให้บริการยื่นแบบเสียภาษี/ขอคืนภาษีโดยเจ้าหน้าที่สรรพากรนอกสถานที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.21 การให้บริการให้คำปรึกษานอกสถานที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.07 การให้บริการตอบปัญหาเกี่ยวกับภาษีอากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.03 การให้บริการข้อมูลเพิ่มเติมในการขอรับภาษีคืน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 2.98 และการจัดอบรมสัมมนาเกี่ยวกับภาษีอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 2.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ด้านบุคลากร

รายละเอียดด้านบุคลากร		ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	
มีฝ่ายสนับสนุนการให้บริการขอคืนภาษีทางอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพ	จำนวน ร้อยละ	12 6.00%	46 23.00%	109 54.50%	28 14.00%	5 2.5.00%	200 100.00%	3.16 (ปานกลาง)
บุคลากรมีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำได้	จำนวน ร้อยละ	10 5.00%	41 20.50%	98 49.00%	42 21.00%	9 4.50%	200 100.00%	3.01 (ปานกลาง)
บุคลากรสามารถตอบปัญหาที่เกิดจากการยื่นแบบได้	จำนวน ร้อยละ	10 5.00%	43 21.50%	98 49.00%	41 20.50%	8 4.00%	200 100.00%	3.03 (ปานกลาง)
บุคลากรสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการยื่นแบบได้	จำนวน ร้อยละ	11 5.50%	40 20.00%	108 54.00%	29 14.50%	12 6.00%	200 100.00%	3.05 (ปานกลาง)
มนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรในการให้บริการ ตอบปัญหาต่างๆ	จำนวน ร้อยละ	10 5%	39 19.5%	104 52%	37 18.5%	10 5%	200 100%	3.01 (ปานกลาง)
สามารถให้บริการที่รวดเร็วทันใจ	จำนวน ร้อยละ	20 10.00%	44 22.00%	88 44.00%	36 18.00%	12 6.00%	200 100.00%	3.12 (ปานกลาง)
บุคลากรมีความสามารถในการสื่อสารให้เข้าใจง่าย	จำนวน ร้อยละ	11 5.50%	39 19.50%	106 53.00%	34 17.00%	10 5.00%	200 100.00%	3.04 (ปานกลาง)
บุคลากรสามารถไว้วางใจได้	จำนวน ร้อยละ	12 6.00%	41 20.50%	116 58.00%	23 11.50%	8 4.00%	200 100.00%	3.13 (ปานกลาง)
เฉลี่ย								3.07 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.07 มีฝ่ายสนับสนุนการให้บริการขอคืนภาษีทางอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.16 รองลงมาได้แก่บุคลากรสามารถไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.13 สามารถให้บริการที่รวดเร็วทันใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.12 บุคลากรสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจาก

การยื่นแบบได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.05 บุคลากรมีความสามารถในการสื่อสารให้เข้าใจง่ายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.04 บุคลากรสามารถตอบปัญหาที่เกิดจากการยื่นแบบได้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.03 บุคลากรมีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำได้และมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรในการให้บริการ ตอบปัญหาต่าง ๆ ค่าเฉลี่ยเท่ากันอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.01 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	
กระบวนการมีความสะดวก ไม่ซับซ้อน	จำนวน	25	72	96	7	0	200	3.58 (มาก)
	ร้อยละ	12.50%	36.00%	48.00%	3.50%	0	100.00%	
ขั้นตอนของการกรอกแบบ สะดวก	จำนวน	29	75	88	8	0	200	3.63 (มาก)
	ร้อยละ	14.50%	37.50%	44.00%	4.00%	0	100.00%	
แต่ละขั้นตอนใช้เวลารวดเร็ว	จำนวน	32	81	79	6	2	200	3.68 (มาก)
	ร้อยละ	16.00%	40.50%	39.50%	3.00%	1.00%	100.00%	
คำอธิบายการกรอกแบบ แต่ละขั้นตอนเข้าใจง่าย	จำนวน	22	72	91	13	2	200	3.50 (มาก)
	ร้อยละ	11.00%	36.00%	45.50%	6.50%	1.00%	100.00%	
ความถูกต้องของโปรแกรม คำนวณภาษี	จำนวน	36	98	55	11	0	200	3.80 (มาก)
	ร้อยละ	18.00%	49.00%	27.50%	5.50%	0	100.00%	
เฉลี่ย								3.64 (มาก)

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.64 ความถูกต้องของโปรแกรมคำนวณภาษีมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 3.80 แต่ละขั้นตอนใช้เวลารวดเร็วมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.68 ขั้นตอนของการกรอกแบบสะดวกมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 3.63 กระบวนการมีความสะดวกไม่ซับซ้อนมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 3.58 คำอธิบายการกรอกแบบแต่ละขั้นตอนเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ด้านสิ่งแวดล้อม

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ		ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	
สามารถทำรายการในสถานที่ แห่งใดก็ได้	จำนวน ร้อยละ	84 42.00%	77 38.50%	35 17.50%	4 2.00%	0 0	200 100.00%	4.21 (มาก)
ไม่ต้องไปติดต่อที่กรม สรรพากร	จำนวน ร้อยละ	90 45.00%	81 40.50%	25 12.50%	3 1.50%	1 0.50%	200 100.00%	4.28 (มาก)
สามารถแสดงความคิดเห็น หรือร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต ได้สะดวก	จำนวน ร้อยละ	38 19.00%	89 44.50%	58 29.00%	12 6.00%	3 1.50%	200 100.00%	3.74 (มาก)
มีความแตกต่างจากการให้ บริการที่มีอยู่เดิมโดยเป็นการ ให้บริการด้วยตนเอง	จำนวน ร้อยละ	58 29.00%	94 47.00%	44 22.00%	4 2.00%	0 0	200 100.00%	4.03 (มาก)
มีความอิสระเป็นส่วนตัว	จำนวน ร้อยละ	78 39.00%	84 42.00%	37 18.50%	1 0.50%	0 0	200 100.00%	4.2 (มาก)
เฉลี่ย								4.09 (มาก)

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านสิ่งแวดล้อม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.09 ไม่ต้องไปติดต่อที่กรมสรรพากรมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 4.28 สามารถทำรายการในสถานที่แห่งใดก็ได้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 4.21 มีความอิสระเป็นส่วนตัวมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.20 มีความแตกต่างจากการให้บริการที่มีอยู่เดิม โดยเป็นการให้บริการด้วยตนเองมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.03 และสามารถแสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวกมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.74 ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการบริการ	3.99	(มาก)
ด้านค่าใช้จ่าย	4.25	(มาก)
ด้านช่องทางการให้บริการ	3.60	(มาก)
ด้านการส่งเสริมการให้บริการ	3.09	(ปานกลาง)
ด้านบุคลากร	3.07	(ปานกลาง)
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.64	(มาก)
ด้านสิ่งแวดล้อม	4.09	(มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.68	(มาก)

จากตารางที่ 18 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.68 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดด้านต่าง ๆ แล้วพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากตามลำดับค่าเฉลี่ยคือด้านด้านค่าใช้จ่าย ค่าเฉลี่ย 4.25 ด้านสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ย 4.09 ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ย 3.99 ด้านกระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.64 ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.60

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ ด้านการส่งเสริมการให้บริการค่าเฉลี่ย 3.09 ด้านบุคลากรค่าเฉลี่ย 3.07

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อบริการการยื่นแบบขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา  
ทางอินเทอร์เน็ตจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และจำนวนเงิน  
ที่ขอคืนภาษี

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านบริการในการยื่นขอคืนภาษีเงินได้  
บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ด้านบริการ	อายุ				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	อายุ 20 ปี หรือต่ำกว่า	อายุ 21 – 30 ปี	อายุ 31 – 40 ปี	อายุมากกว่า 40 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การยื่นขอคืนภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ตทำได้ สะดวกกว่าการไปยื่นที่สำนักงานสรรพากร	4.00 (มาก)	4.31 (มาก)	4.46 (มาก)	4.48 (มาก)	4.43 (มาก)
ความรวดเร็วการเข้าถึงข้อมูลเว็บไซต์	4.00 (มาก)	3.81 (มาก)	4.05 (มาก)	3.97 (มาก)	3.97 (มาก)
มีคำอธิบายวิธีการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต	4.00 (มาก)	3.56 (มาก)	3.88 (มาก)	3.84 (มาก)	3.80 (มาก)
ความสะดวกในขั้นตอนการลงทะเบียน สะดวก	4.00 (มาก)	3.65 (มาก)	3.93 (มาก)	4.00 (มาก)	3.88 (มาก)
มีโปรแกรมตรวจสอบข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้ บริการ	4.00 (มาก)	3.52 (มาก)	3.76 (มาก)	3.83 (มาก)	3.73 (มาก)
สามารถยื่นแบบได้ทันทีเมื่อลงทะเบียนเสร็จ	4.00 (มาก)	3.79 (มาก)	4.14 (มาก)	4.19 (มาก)	4.07 (มาก)
สามารถยื่นแบบได้ทุกวัน โดยไม่เว้นวันหยุด ราชการ	4.00 (มาก)	3.94 (มาก)	4.26 (มาก)	4.40 (มาก)	4.22 (มาก)
สามารถยื่นแบบได้หลังเวลา 16.30 น	4.00 (มาก)	3.85 (มาก)	4.17 (มาก)	4.28 (มาก)	4.13 (มาก)
มีการยืนยันการรับแบบทันทีเมื่อทำการเสร็จ	4.00 (มาก)	3.77 (มาก)	4.21 (มาก)	4.28 (มาก)	4.12 (มาก)
ยืนยันการรับแบบทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	4.00 (มาก)	3.52 (มาก)	3.95 (มาก)	3.83 (มาก)	3.81 (มาก)
มีโปรแกรมช่วยคำนวณภาษี	4.00 (มาก)	3.65 (มาก)	4.20 (มาก)	4.16 (มาก)	4.05 (มาก)
สามารถทราบจำนวนเงินภาษีที่ได้รับคืน ทันที	4.00 (มาก)	3.94 (มาก)	4.29 (มาก)	4.22 (มาก)	4.18 (มาก)
กรณีกรอกแบบไม่ครบระบบจะเตือนทันที	4.00 (มาก)	3.79 (มาก)	4.08 (มาก)	4.12 (มาก)	4.02 (มาก)



ตารางที่ 19 (ต่อ)

ด้านบริการ	อายุ				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	อายุ 20 ปี หรือต่ำกว่า	อายุ 21 – 30 ปี	อายุ 31 – 40 ปี	อายุมากกว่า 40 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ระยะเวลาในการคืนภาษี	3.00 (ปานกลาง)	3.79 (มาก)	4.08 (มาก)	3.97 (มาก)	3.97 (มาก)
การคืนภาษีมีความปลอดภัยโดยส่งเช็คทางไปรษณีย์ลงทะเบียน	3.00 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	4.02 (มาก)	3.98 (มาก)	3.88 (มาก)
สามารถยื่นแบบใหม่เพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดได้	3.00 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	3.67 (มาก)	3.59 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.81 (มาก)	3.73 (มาก)	4.07 (มาก)	4.05 (มาก)	3.99 (มาก)

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20 ปี หรือต่ำกว่า ให้ความสำคัญพึงพอใจด้านการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 20 ปี หรือต่ำกว่าให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ การยื่นขอคืนภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ตทำได้สะดวกกว่าการไปยื่นที่สำนักงานสรรพากร ความรวดเร็วการเข้าถึงข้อมูลเว็บไซต์ มีคำอธิบายวิธีการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต ความสะดวกในขั้นตอนการลงทะเบียนสะดวก มีโปรแกรมตรวจสอบข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ สามารถยื่นแบบได้ทันทีเมื่อลงทะเบียนเสร็จ สามารถยื่นแบบได้ทุกวันโดยไม่เว้นวันหยุดราชการ สามารถยื่นแบบได้หลังเวลา 16.30 น มีการยืนยันการรับแบบทันทีเมื่อทำการเสร็จ ยืนยันการรับแบบทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีโปรแกรมช่วยคำนวณภาษี สามารถทราบจำนวนเงินภาษีที่ได้รับคืนทันที กรณีกรอกแบบไม่ครบระบบจะเตือนทันทีและมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ระยะเวลาในการคืนภาษี การคืนภาษีมีความปลอดภัยโดยส่งเช็คทางไปรษณีย์ลงทะเบียนและสามารถยื่นแบบใหม่เพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดได้

อายุ 21 – 30 ปี ให้ความสำคัญพึงพอใจด้านการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.73 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 21 – 30 ปี ให้ความสำคัญสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ การยื่นขอคืนภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ตทำได้สะดวกกว่าการไปยื่นที่สำนักงานสรรพากร รองลงมาได้แก่ สามารถยื่นแบบได้ทุกวันโดยไม่เว้นวันหยุดราชการ สามารถทราบจำนวนเงินภาษีที่ได้รับคืนทันที สามารถยื่นแบบได้หลังเวลา 16.30 น. ความรวดเร็วการ

เข้าถึงข้อมูลเว็บไซต์ สามารถขึ้นแบบได้ทันทีเมื่อลงทะเบียนเสร็จ กรณีกรอกแบบไม่ครบระบบจะเตือนทันที ระยะเวลาในการคืนภาษี มีการยืนยันการรับแบบทันทีเมื่อทำการเสร็จ มีโปรแกรมช่วยคำนวณภาษี ความสะดวกในขั้นตอนการลงทะเบียนสะดวก มีคำอธิบายวิธีการขึ้นแบบทาง อินเทอร์เน็ต มีโปรแกรมตรวจสอบข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ยืนยันการรับแบบทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การคืนภาษีมีความปลอดภัยโดยส่งเช็คทางไปรษณีย์ลงทะเบียน มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางและสามารถขึ้นแบบใหม่เพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดได้

อายุ 31 - 40 ปี ให้ความพึงพอใจด้านการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.07 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 31 - 40 ปี ให้ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ การยื่นขอคืนภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ตทำได้สะดวกกว่าการไปยื่นที่สำนักงานสรรพากร สามารถขึ้นแบบได้ทุกวันโดยไม่เว้นวันหยุดราชการ รองลงมาได้แก่มีการยืนยันการรับแบบทันทีเมื่อทำการเสร็จ สามารถขึ้นแบบได้หลังเวลา 16.30 น สามารถทราบจำนวนเงินภาษีที่ได้รับคืนทันที สามารถขึ้นแบบได้ทันทีเมื่อลงทะเบียนเสร็จ มีโปรแกรมช่วยคำนวณภาษี กรณีกรอกแบบ ไม่ครบระบบจะเตือนทันที ระยะเวลาในการคืนภาษี การคืนภาษีมีความปลอดภัยโดยส่งเช็คทางไปรษณีย์ลงทะเบียน ยืนยันการรับแบบทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ระยะเวลาในการคืนภาษี มีคำอธิบายวิธีการขึ้นแบบทางอินเทอร์เน็ต มีโปรแกรมตรวจสอบข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการและสามารถขึ้นแบบใหม่เพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดได้

อายุมากกว่า 40 ปี ให้ความพึงพอใจด้านการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.05 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุมากกว่า 40 ปี ให้ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ การยื่นขอคืนภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ตทำได้สะดวกกว่าการไปยื่นที่สำนักงานสรรพากร สามารถขึ้นแบบได้ทุกวันโดยไม่เว้นวันหยุดราชการ มีการยืนยันการรับแบบทันทีเมื่อทำการเสร็จ สามารถขึ้นแบบได้หลังเวลา 16.30 น สามารถทราบจำนวนเงินภาษีที่ได้รับคืนทันที สามารถขึ้นแบบได้ทันทีเมื่อลงทะเบียนเสร็จ มีโปรแกรมช่วยคำนวณภาษี กรณีกรอกแบบไม่ครบระบบจะเตือนทันที ความสะดวกในขั้นตอนการลงทะเบียนสะดวก การคืนภาษีมีความปลอดภัยโดยส่งเช็คทางไปรษณีย์ลงทะเบียน ความรวดเร็วการเข้าถึงข้อมูลเว็บไซต์ ระยะเวลาในการคืนภาษี มีคำอธิบายวิธีการขึ้นแบบทางอินเทอร์เน็ต มีโปรแกรมตรวจสอบข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ยืนยันการรับแบบทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์และสามารถขึ้นแบบใหม่เพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดได้

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายในการยื่นขอคืนภาษีเงินได้บุคคล  
ธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ด้านค่าใช้จ่าย	อายุ				ค่าเฉลี่ย แปลผล
	อายุ 20 ปี หรือต่ำกว่า	อายุ 21 – 30 ปี	อายุ 31 – 40 ปี	อายุมากกว่า 40 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตไม่เสียค่าใช้จ่าย ในการสมัครหรือขอใช้บริการในแต่ละครั้ง	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.36 (มาก)	4.45 (มาก)	4.30 (มาก)
ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	4.00 (มาก)	3.92 (มาก)	4.35 (มาก)	4.48 (มาก)	4.28 (มาก)
ประหยัดเวลาในการเดินทางและการติดต่อ เจ้าหน้าที่กรมสรรพากร	4.00 (มาก)	3.98 (มาก)	4.43 (มาก)	4.47 (มาก)	4.29 (มาก)
ไม่ต้องมีการจัดส่งเอกสาร	4.00 (มาก)	3.73 (มาก)	4.24 (มาก)	4.24 (มาก)	4.12 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.00 (มาก)	3.91 (มาก)	4.34 (มาก)	4.41 (มาก)	4.25 (มาก)

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20 ปี หรือต่ำกว่า ให้ความสำคัญด้านค่าใช้จ่ายโดยรวมผู้ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 20 ปี หรือต่ำกว่า ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตไม่เสียค่าใช้จ่าย ในการสมัครหรือขอใช้บริการในแต่ละครั้ง ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ประหยัดเวลาในการเดินทางและการติดต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรและไม่ต้องมีการจัดส่งเอกสาร

อายุ 21 – 30 ปี ให้ความสำคัญด้านค่าใช้จ่ายโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.91 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21 – 30 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครหรือขอใช้บริการในแต่ละครั้ง รองลงมาได้แก่ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ประหยัดเวลาในการเดินทาง และการติดต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรและไม่ต้องมีการจัดส่งเอกสาร

อายุ 31 – 40 ปี ให้ความสำคัญด้านค่าใช้จ่ายโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.34 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31 – 40 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ ประหยัดเวลาในการเดินทางและการติดต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร

รองลงมาได้แก่การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครหรือขอใช้บริการในแต่ละครั้งประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางและไม่ต้องมีการจัดส่งเอกสาร

อายุมากกว่า 40 ปี ให้ความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.41 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 40 ปี ให้ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ประหยัดเวลาในการเดินทางและการติดต่อ เจ้าหน้าที่กรมสรรพากร การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครหรือขอใช้บริการในแต่ละครั้งและไม่ต้องมีการจัดส่งเอกสาร

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการในการยื่นขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ด้านช่องทางการให้บริการ	อายุ				ค่าเฉลี่ย แปลผล
	อายุ 20 ปี หรือต่ำกว่า	อายุ 21 – 30 ปี	อายุ 31 – 40 ปี	อายุมากกว่า 40 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การให้บริการยื่นแบบเสียภาษีทาง อินเทอร์เน็ต นอกสถานที่	3.00 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.66 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.60 (มาก)
การให้บริการยื่นผ่านตัวแทน เช่น ธนาคารพาณิชย์	4.00 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
การบริการทางอินเทอร์เน็ตทำให้ สามารถใช้บริการได้ทุกสถานที่ ที่มี อินเทอร์เน็ต	3.00 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)	3.83 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.33 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	3.71 (มาก)	3.60 (มาก)

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20 ปี หรือต่ำกว่า ให้ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.33 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 20 ปี หรือต่ำกว่า ให้ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการยื่นผ่านตัวแทน เช่น ธนาคารพาณิชย์ รองลงมา มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ การให้บริการยื่นแบบเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ต นอกสถานที่และการบริการทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้ทุกสถานที่ ที่มีอินเทอร์เน็ต

อายุ 21 – 30 ปี ให้ความสำคัญปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.36 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21 – 30 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง ได้แก่ การบริการทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้ทุกสถานที่ ที่มีอินเทอร์เน็ต รองลงมาได้แก่การให้บริการยื่นแบบเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ต นอกสถานที่และการให้บริการยื่นผ่านตัวแทน เช่น ธนาคารพาณิชย์

อายุ 31 – 40 ปี ให้ความสำคัญปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.66 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31 – 40 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ การบริการทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้ทุกสถานที่ ที่มีอินเทอร์เน็ต รองลงมาได้แก่การให้บริการยื่นแบบเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ต นอกสถานที่ ให้ความสำคัญปัจจัยในระดับปานกลาง ได้แก่ การให้บริการยื่นผ่านตัวแทน เช่น ธนาคารพาณิชย์

อายุมากกว่า 40 ปี ให้ความสำคัญปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.71 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 40 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ การบริการทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้ทุกสถานที่ ที่มีอินเทอร์เน็ตรองลงมาได้แก่การให้บริการยื่นแบบเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ตนอกสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ การให้บริการยื่นผ่านตัวแทน เช่น ธนาคารพาณิชย์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการให้บริการในการยื่นขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ด้านการส่งเสริมการให้บริการ	อายุ				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	อายุ 20 ปี หรือต่ำกว่า	อายุ 21 – 30 ปี	อายุ 31 – 40 ปี	อายุมากกว่า 40 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง	2.00 (น้อย)	3.10 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
การให้บริการตอบปัญหาเกี่ยวกับภาษีอากร	2.00 (น้อย)	2.90 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)
การให้บริการข้อมูลเพิ่มเติมในการขอรับภาษีคืน	2.00 (น้อย)	2.79 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)
การให้บริการยื่นแบบเสียภาษี/ขอคืนภาษีโดยเจ้าหน้าที่สรรพากรนอกสถานที่	3.00 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)
การให้บริการให้คำปรึกษานอกสถานที่	3.00 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)
การจัดอบรมสัมมนาเกี่ยวกับภาษีอย่างต่อเนื่อง	3.00 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.50 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20 ปี หรือต่ำกว่า ให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.67 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20 ปี หรือต่ำกว่าให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ การให้บริการยื่นแบบเสียภาษี/ขอคืนภาษีโดย เจ้าหน้าที่สรรพากร นอกสถานที่ การให้บริการให้คำปรึกษานอกสถานที่ การจัดอบรมสัมมนาเกี่ยวกับภาษีอย่างต่อเนื่อง รองลงมาให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยต่อการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง การให้บริการตอบปัญหาเกี่ยวกับภาษีอากรและการให้บริการข้อมูลเพิ่มเติมในการขอรับภาษีคืน

อายุ 21 – 30 ปี ให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.90 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21 – 30 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง ได้แก่ การประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง รองลงมาได้แก่ การให้บริการยื่นแบบเสียภาษี/ขอคืนภาษีโดย เจ้าหน้าที่สรรพากรนอกสถานที่

การให้บริการให้คำปรึกษานอกสถานที่ การจัดอบรมสัมมนาเกี่ยวกับภาษีอย่างต่อเนื่อง  
การให้บริการข้อมูลเพิ่มเติมในการขอรับภาษีคืนและการให้บริการตอบปัญหาเกี่ยวกับภาษีอากร

อายุ 31 - 40 ปี ให้ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ  
ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.17 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31 - 40 ปี  
ให้ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง ได้แก่ การประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง  
รองลงมาได้แก่ การให้บริการยื่นแบบเสียภาษี/ขอคืนภาษีโดย เจ้าหน้าที่สรรพากรนอกสถานที่  
การให้บริการให้คำปรึกษานอกสถานที่ การให้บริการตอบปัญหาเกี่ยวกับภาษีอากร การให้บริการ  
ข้อมูลเพิ่มเติมในการขอรับภาษีคืนและการจัดอบรมสัมมนาเกี่ยวกับภาษีอย่างต่อเนื่อง

อายุมากกว่า 40 ปี ให้ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ  
ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.11 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า  
40 ปี ให้ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง ได้แก่ การประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง  
รองลงมาได้แก่การให้บริการยื่นแบบเสียภาษี/ขอคืนภาษีโดย เจ้าหน้าที่สรรพากร นอกสถานที่  
การให้บริการให้คำปรึกษานอกสถานที่ การให้บริการตอบปัญหาเกี่ยวกับภาษีอากร การให้บริการ  
ข้อมูลเพิ่มเติมในการขอรับภาษีคืนและการจัดอบรมสัมมนาเกี่ยวกับภาษีอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรในการยื่นขอคืนภาษีเงินได้บุคคล  
ธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ด้านบุคลากร	อายุ				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	อายุ 20 ปี หรือต่ำกว่า	อายุ 21 - 30 ปี	อายุ 31 - 40 ปี	อายุมากกว่า 40 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีฝ่ายสนับสนุนการให้บริการขอคืนภาษี ทาง อินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพ	4.00 (มาก)	2.90 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
บุคลากรมีความรู้ความสามารถ ให้คำแนะนำได้	4.00 (มาก)	2.67 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)
บุคลากรสามารถตอบปัญหาที่เกิดจาก การยื่นแบบได้	4.00 (มาก)	2.71 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
บุคลากรสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจาก การยื่นแบบได้	4.00 (มาก)	2.69 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)
มนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรในการให้ บริการ ตอบปัญหาต่าง ๆ	2.00 (น้อย)	2.65 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)
สามารถให้บริการที่รวดเร็วทันใจ	3.00 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)
บุคลากรมีความสามารถในการสื่อสาร ให้เข้าใจง่าย	3.00 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.034 (ปานกลาง)
บุคลากรสามารถไว้วางใจได้	3.00 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.38 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20 ปี หรือต่ำกว่าให้ความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.37 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20 ปี หรือต่ำกว่า ให้ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีฝ่ายสนับสนุนการให้บริการขอคืนภาษีทาง อินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพ บุคลากรมีความรู้ความสามารถ ให้คำแนะนำได้ บุคลากรสามารถตอบปัญหาที่เกิดจากการยื่นแบบได้และบุคลากรสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการยื่นแบบได้ รองลงมา มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ สามารถให้บริการที่รวดเร็วทันใจ บุคลากรมีความสามารถในการสื่อสารให้ เข้าใจง่ายและบุคลากรสามารถไว้วางใจได้ ค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ มนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรในการให้บริการตอบปัญหาต่าง ๆ



อายุ 21 – 30 ปี ให้ความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.75 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 21 – 30 ปี ให้ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย สูงสุดในระดับปานกลาง ได้แก่ มีฝ่ายสนับสนุนการให้บริการขอคืนภาษีทางอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพ รองลงมาได้แก่ บุคลากรสามารถไว้วางใจได้ สามารถให้บริการที่รวดเร็วทันใจ บุคลากรมีความสามารถในการสื่อสารให้เข้าใจง่าย บุคลากรสามารถตอบปัญหาที่เกิดจากการยื่นแบบได้ บุคลากรสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการ ยื่นแบบได้ บุคลากรมีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำได้และมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรในการให้บริการ ตอบปัญหาต่าง ๆ

อายุ 31 - 40 ปี ให้ความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.18 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 31 – 40 ปี ให้ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง ได้แก่ สามารถให้บริการที่รวดเร็วทันใจ รองลงมาได้แก่ บุคลากรสามารถไว้วางใจได้ มีฝ่ายสนับสนุนการให้บริการขอคืนภาษีทางอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพ บุคลากรสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการยื่นแบบได้ มนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรในการให้บริการ ตอบปัญหาต่าง ๆ บุคลากรมีความสามารถในการสื่อสารให้เข้าใจง่าย บุคลากรสามารถตอบปัญหาที่เกิดจากการยื่นแบบได้และบุคลากรมีความรู้ความสามารถ ให้คำแนะนำได้

อายุมากกว่า 40 ปี ให้ความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.14 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุมากกว่า 40 ปี ให้ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง ได้แก่ มีฝ่ายสนับสนุนการให้บริการขอคืนภาษีทางอินเทอร์เน็ตที่มี ประสิทธิภาพ รองลงมาได้แก่บุคลากรสามารถไว้วางใจได้ สามารถให้บริการที่รวดเร็วทันใจ บุคลากรสามารถตอบปัญหาที่เกิดจากการยื่นแบบได้ บุคลากรมีความรู้ความสามารถ ให้คำแนะนำได้ มนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรในการให้บริการ ตอบปัญหาต่าง ๆ บุคลากรสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการยื่นแบบได้และบุคลากรสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการยื่นแบบได้

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการในการยื่นขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ด้านกระบวนการให้บริการ	อายุ				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	อายุ 20 ปี หรือต่ำกว่า	อายุ 21 – 30 ปี	อายุ 31 – 40 ปี	อายุมากกว่า 40 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
กระบวนการมีความสะดวกไม่ซับซ้อน	4.00 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.78 (มาก)	3.58 (มาก)
ขั้นตอนของการกรอกแบบสะดวก	4.00 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.88 (มาก)	3.63 (มาก)
แต่ละขั้นตอนใช้เวลารวดเร็ว	4.00 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)	3.84 (มาก)	3.68 (มาก)
คำอธิบายการกรอกแบบแต่ละขั้นตอน เข้าใจง่าย	4.00 (มาก)	3.19 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.55 (มาก)	3.50 (มาก)
ความถูกต้องของโปรแกรมคำนวณภาษี	4.00 (มาก)	3.50 (มาก)	3.88 (มาก)	3.90 (มาก)	3.80 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.00 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.79 (มาก)	3.64 (มาก)

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20 ปี หรือต่ำกว่าให้ความพึงพอใจด้านกระบวนการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.00 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20 ปี หรือต่ำกว่าให้ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกปัจจัยย่อย ได้แก่ กระบวนการมีความสะดวกไม่ซับซ้อน ขั้นตอนของการกรอกแบบสะดวก แต่ละขั้นตอนใช้เวลารวดเร็ว คำอธิบายการกรอกแบบแต่ละขั้นตอนเข้าใจง่ายและความถูกต้องของโปรแกรมคำนวณภาษี

อายุ 21 – 30 ปี ให้ความพึงพอใจด้านกระบวนการบริการโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.34 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21 – 30 ปี ให้ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ ความถูกต้องของโปรแกรมคำนวณภาษี รองลงมาได้แก่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ กระบวนการมีความสะดวกไม่ซับซ้อน แต่ละขั้นตอนใช้เวลารวดเร็ว ขั้นตอนของการกรอกแบบสะดวกและ คำอธิบายการกรอกแบบ แต่ละขั้นตอนเข้าใจง่าย

อายุ 30 - 40 ปี ให้ความพึงพอใจด้านกระบวนการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.68 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30 - 40 ปี ให้ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ความถูกต้องของโปรแกรมคำนวณภาษี แต่ละขั้นตอนใช้เวลารวดเร็ว ขั้นตอนของการกรอกแบบสะดวก คำอธิบายการกรอกแบบแต่ละขั้นตอนเข้าใจง่าย และกระบวนการมีความสะดวกไม่ซับซ้อน

อายุมากกว่า 40 ปี ให้ความพึงพอใจด้านกระบวนการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ ความถูกต้องของโปรแกรมคำนวณภาษี รองลงมา ได้แก่ ขั้นตอนของการกรอกแบบสะดวก แต่ละขั้นตอนใช้เวลารวดเร็ว กระบวนการมีความสะดวก ไม่ซับซ้อนและคำอธิบายการกรอกแบบแต่ละขั้นตอนเข้าใจง่าย

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในการยื่นขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	อายุ				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	อายุ 20 ปี หรือต่ำกว่า	อายุ 21 - 30 ปี	อายุ 31 - 40 ปี	อายุมากกว่า 40 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
สามารถทำรายการในสถานที่แห่งใดก็ได้	4.00 (มาก)	4.04 (มาก)	4.32 (มาก)	4.17 (มาก)	4.21 (มาก)
ไม่ต้องไปติดต่อที่กรมสรรพากร	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.40 (มาก)	4.33 (มาก)	4.28 (มาก)
สามารถแสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก	3.00 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.84 (มาก)	3.66 (มาก)	3.73 (มาก)
มีความแตกต่างจากการให้บริการที่มีอยู่เดิม โดยเป็นการให้บริการด้วยตนเอง	4.00 (มาก)	3.77 (มาก)	4.13 (มาก)	4.09 (มาก)	4.03 (มาก)
มีความอิสระเป็นส่วนตัว	4.00 (มาก)	3.98 (มาก)	4.29 (มาก)	4.22 (มาก)	4.20 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.80 (มาก)	3.89 (มาก)	4.20 (มาก)	4.09 (มาก)	4.09 (มาก)

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20 ปี หรือต่ำกว่า ให้ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20 ปี หรือต่ำกว่า ให้ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดใน

ระดับมาก ได้แก่ สามารถทำรายการในสถานที่แห่งใดก็ได้ ไม่ต้องไปติดต่อที่กรมสรรพากร มีความแตกต่างจากการให้บริการที่มีอยู่เดิม โดยเป็นการให้บริการด้วยตนเองและมีความอิสระเป็นส่วนตัว รองลงมามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่สามารถแสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียนทาง อินเทอร์เน็ตได้สะดวก

อายุ 21 – 30 ปี ให้ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.89 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31 – 30 ปี ให้ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ สามารถทำรายการในสถานที่แห่งใดก็ได้ รองลงมา ได้แก่ไม่ต้องไปติดต่อที่กรมสรรพากร มีความอิสระเป็นส่วนตัว มีความแตกต่างจากการให้บริการที่มีอยู่เดิม โดยเป็นการให้บริการด้วยตนเองและสามารถแสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียนทาง อินเทอร์เน็ตได้สะดวก

อายุ 31 – 40 ปี ให้ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.20 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31 - 40 ปี ให้ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ ไม่ต้องไปติดต่อที่กรมสรรพากร รองลงมาได้แก่สามารถทำรายการในสถานที่แห่งใดก็ได้ มีความอิสระเป็นส่วนตัว มีความแตกต่างจากการให้บริการที่มีอยู่เดิม โดยเป็นการให้บริการด้วยตนเองและสามารถแสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียนทาง อินเทอร์เน็ตได้สะดวก

อายุมากกว่า 40 ปี ให้ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.09 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 40 ปี ให้ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ ไม่ต้องไปติดต่อที่กรมสรรพากร รองลงมาได้แก่มีความอิสระเป็นส่วนตัว สามารถทำรายการในสถานที่แห่งใดก็ได้ มีความแตกต่างจากการให้บริการที่มีอยู่เดิม โดยเป็นการให้บริการด้วยตนเองและสามารถแสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านบริการในการยื่นขอคืนภาษีเงินได้

บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านบริการ	การศึกษา				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่าปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การยื่นขอคืนภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ต ทำได้สะดวกกว่าการไปยื่นที่สำนักงาน สรรพากร	4.48 (มาก)	4.48 (มาก)	4.15 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)
ความรวดเร็วการเข้าถึงข้อมูลเว็บไซต์	4.04 (มาก)	3.91 (มาก)	4.12 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	3.97 (มาก)
มีคำอธิบายวิธีการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต	3.96 (มาก)	3.74 (มาก)	3.85 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	3.80 (มาก)
ความสะดวกในขั้นตอนการลงทะเบียน สะดวก	3.92 (มาก)	3.85 (มาก)	3.94 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	3.88 (มาก)
มีโปรแกรมตรวจสอบข้อมูลทั่วไปของผู้ ใช้บริการ	4.00 (มาก)	3.65 (มาก)	3.79 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	3.73 (มาก)
สามารถยื่นแบบได้ทันทีเมื่อลงทะเบียน เสร็จ	4.20 (มาก)	4.04 (มาก)	4.09 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.07 (มาก)
สามารถยื่นแบบได้ทุกวันโดยไม่เว้นวัน หยุดราชการ	4.24 (มาก)	4.25 (มาก)	4.09 (มาก)	4.00 (มาก)	4.22 (มาก)
สามารถยื่นแบบได้หลังเวลา 16.30 น	4.20 (มาก)	4.11 (มาก)	4.12 (มาก)	4.00 (มาก)	4.13 (มาก)
มีการยืนยันการรับแบบทันทีเมื่อทำการ เสร็จ	4.20 (มาก)	4.08 (มาก)	4.24 (มาก)	4.00 (มาก)	4.12 (มาก)
ยืนยันการรับแบบทางจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์	4.04 (มาก)	3.76 (มาก)	3.85 (มาก)	4.00 (มาก)	3.81 (มาก)
มีโปรแกรมช่วยคำนวณภาษี	4.12 (มาก)	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.05 (มาก)
สามารถทราบจำนวนเงินภาษีที่ได้รับคืน ทันที	4.08 (มาก)	4.19 (มาก)	4.26 (มาก)	4.00 (มาก)	4.19 (มาก)
กรณีกรอกแบบไม่ครบระบบจะเตือน ทันที	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.12 (มาก)	4.00 (มาก)	4.02 (มาก)
ระยะเวลาในการคืนภาษี	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)	3.85 (มาก)	4.00 (มาก)	3.97 (มาก)

## ตารางที่ 26 (ต่อ)

ด้านบริการ	การศึกษา				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่าปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การคืนภาษีมีความปลอดภัยโดยส่ง เช็คทางไปรษณีย์ลงทะเบียน	4.04 (มาก)	3.87 (มาก)	3.79 (มาก)	4.00 (มาก)	3.88 (มาก)
สามารถยื่นแบบใหม่เพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดได้	3.60 (มาก)	3.52 (มาก)	3.82 (มาก)	4.00 (มาก)	3.59 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.07 (มาก)	3.97 (มาก)	4.01 (มาก)	4.44 (มาก)	3.99 (มาก)

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความพึงพอใจด้านบริการโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความพึงพอใจในระดับมากมีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่การยื่นขอคืนภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ตทำได้สะดวกกว่าการไปยื่นที่สำนักงานสรรพากร รองลงมาได้แก่สามารถยื่นแบบได้ทุกวัน โดยไม่เว้นวันหยุดราชการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีให้ความพึงพอใจด้านบริการโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีให้ความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่การยื่นขอคืนภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ตทำได้สะดวกกว่าการไปยื่นที่สำนักงานสรรพากร รองลงมาได้แก่สามารถยื่นแบบได้ทุกวัน โดยไม่เว้นวันหยุดราชการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทให้ความพึงพอใจด้านบริการโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทให้ความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่สามารถทราบจำนวนเงินภาษีที่ได้รับคืนทันที รองลงมาได้แก่มีการยืนยันการรับแบบทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอกให้ความพึงพอใจด้านบริการโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.44 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอกให้ความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่การยื่นขอคืนภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ตทำได้สะดวกกว่าการไปยื่นที่สำนักงานสรรพากร ความรวดเร็วการเข้าถึงข้อมูลเว็บไซต์ มีคำอธิบายวิธีการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต ความสะดวกในขั้นตอนการลงทะเบียนสะดวก มีโปรแกรมตรวจสอบข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ สามารถยื่นแบบได้ทันทีเมื่อลงทะเบียน

เสร็จ มีโปรแกรมช่วยคำนวณภาษี รองลงมาได้แก่ สามารถยื่นแบบได้ทุกวันโดยไม่เว้นวันหยุดราชการ สามารถยื่นแบบได้หลังเวลา 16.30 น. มีการยื่นยันการรับแบบทันทีเมื่อทำการเสร็จ ยื่นยันการรับแบบทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ สามารถทราบจำนวนเงินภาษีที่ได้รับคืนทันที กรณีกรอกแบบไม่ครบระบบจะเตือนทันที ระยะเวลาในการคืนภาษี การคืนภาษีมีความปลอดภัยโดยส่งเช็คทางไปรษณีย์ลงทะเบียน และสามารถยื่นแบบใหม่เพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดได้

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายในการยื่นขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านค่าใช้จ่าย	การศึกษา				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่าปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครหรือขอใช้บริการในแต่ละครั้ง	4.32 (มาก)	4.31 (มาก)	4.24 (มาก)	4.00 (มาก)	4.30 (มาก)
ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	4.28 (มาก)	4.29 (มาก)	4.26 (มาก)	4.00 (มาก)	4.28 (มาก)
ประหยัดเวลาในการเดินทางและการติดต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร	4.24 (มาก)	4.28 (มาก)	4.35 (มาก)	4.00 (มาก)	4.29 (มาก)
ไม่ต้องมีการจัดส่งเอกสาร	4.16 (มาก)	4.11 (มาก)	4.12 (มาก)	4.00 (มาก)	4.12 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.25 (มาก)	4.25 (มาก)	4.24 (มาก)	4.00 (มาก)	4.25 (มาก)

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.25 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครหรือขอใช้บริการในแต่ละครั้ง รองลงมาได้แก่ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีให้ความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.25 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีให้ความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตไม่

เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครหรือขอใช้บริการในแต่ละครั้ง รองลงมาได้แก่ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทให้ความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.24 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทให้ความพึงพอใจระดับมากได้แก่ ประหยัดเวลาในการเดินทางและการติดต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร รองลงมาได้แก่ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอกให้ความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอกให้ความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครหรือขอใช้บริการในแต่ละครั้ง ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ประหยัดเวลาในการเดินทางและการติดต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร และ ไม่ต้องมีการจัดส่งเอกสาร

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการในการยื่นขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม  
จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านช่องทางการให้บริการ	การศึกษา				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่าปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การให้บริการยื่นแบบเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ตนอกสถานที่	3.60 (มาก)	3.60 (มาก)	3.65 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)
การให้บริการยื่นผ่านตัวแทน เช่น ธนาคารพาณิชย์	3.44 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.47 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
การบริการทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้ทุกสถานที่ ที่มีอินเทอร์เน็ต	3.72 (มาก)	3.87 (มาก)	3.76 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.59 (มาก)	3.59 (มาก)	3.63 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีให้ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมในระดับมาก



มีค่าเฉลี่ย 3.59 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทให้ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอกให้ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.00

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีและปริญญาโทให้ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การบริการทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้ทุกสถานที่ ที่มีอินเทอร์เน็ต รองลงมาได้แก่ การให้บริการขึ้นผ่านตัวแทน เช่น ธนาคารพาณิชย์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอกให้ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมในระดับปานกลาง ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอกให้ความพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การให้บริการขึ้นแบบเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ต นอกสถานที่ การให้บริการขึ้นผ่านตัวแทน เช่น ธนาคารพาณิชย์ การบริการทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้ทุกสถานที่ ที่มีอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการให้บริการในการยื่นขอคืน

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำแนกตามระดับการศึกษา

การส่งเสริมการให้บริการ	การศึกษา				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง	3.28 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
การให้บริการตอบปัญหาเกี่ยวกับภาษีอากร	3.12 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)
การให้บริการข้อมูลเพิ่มเติมในการขอรับ ภาษีคืน	3.12 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)
การให้บริการขึ้นแบบเสียภาษี/ขอคืนภาษี โดย เจ้าหน้าที่สรรพากร นอกสถานที่	3.40 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)
การให้บริการให้คำปรึกษานอกสถานที่	3.28 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.00 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)
การจัดอบรมสัมมนาเกี่ยวกับภาษีอย่าง ต่อเนื่อง	3.04 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	2.00 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	3.21 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญพึงพอใจด้านการส่งเสริมการให้บริการโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.21 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการให้บริการโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.09 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการให้บริการโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.98 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอกให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการให้บริการโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.67

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการให้บริการโดยรวมในระดับปานกลาง ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่การให้บริการอื่นแบบเสียภาษี/ขอคืนภาษีโดย เจ้าหน้าที่สรรพากร นอกสถานที่รองลงมาได้แก่ การให้บริการให้คำปรึกษานอกสถานที่

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและปริญญาโทให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการให้บริการโดยรวมในระดับปานกลาง ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีให้ความสำคัญระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงรองลงมาได้แก่ การให้บริการอื่นแบบเสียภาษี/ขอคืนภาษีโดย เจ้าหน้าที่สรรพากร นอกสถานที่

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอกให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการให้บริการโดยรวมในระดับปานกลาง ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอกให้ความสำคัญระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง การให้บริการตอบปัญหาเกี่ยวกับภาษีอากร การให้บริการข้อมูลเพิ่มเติมในการขอรับภาษีคืน และการให้บริการอื่นแบบเสียภาษี/ขอคืนภาษีโดยเจ้าหน้าที่สรรพากร นอกสถานที่ รองลงมาได้แก่การให้บริการให้คำปรึกษานอกสถานที่และ การจัดอบรมสัมมนาเกี่ยวกับภาษีอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรในการยื่นขอคืนภาษีเงินได้บุคคล  
ธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านบุคลากร	การศึกษา				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีฝ่ายสนับสนุนการให้บริการขอคืนภาษี ทางอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพ	3.28 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
บุคลากรมีความรู้ความสามารถ ให้คำแนะนำได้	3.12 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)
บุคลากรสามารถตอบปัญหาที่เกิดจาก การยื่นแบบได้	3.12 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)
บุคลากรสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจาก การยื่นแบบได้	3.40 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
มนุษย์สัมพันธ์ของบุคลากรในการให้ บริการ ตอบปัญหาต่าง ๆ	3.04 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)	3.01 (ปานกลาง)
สามารถให้บริการที่รวดเร็วทันใจ	3.20 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)
บุคลากรมีความสามารถในการสื่อสาร ให้เข้าใจง่าย	3.20 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)	3.03 (ปานกลาง)
บุคลากรสามารถไว้วางใจได้	3.16 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)	3.13 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	3.19 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความ  
พึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.19 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับ  
การศึกษาปริญญาตรีให้ความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.11  
ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทให้ความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมในระดับ  
ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.81 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอกให้ความพึงพอใจ  
ด้านบุคลากรโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.63

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความพึงพอใจด้านบุคลากร  
โดยรวมในระดับปานกลาง ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการ  
ศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่บุคลากร

สามารถ แก้ไขปัญหาที่เกิดจากการยื่นแบบได้ รองลงมาได้แก่มีฝ่ายสนับสนุนการให้บริการขอคืนภาษีทางอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีให้ความพึงพอใจด้านบุคลากร โดยรวมในระดับปานกลาง ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีให้ความพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่บุคลากรสามารถไว้วางใจได้ รองลงมาได้แก่มีฝ่ายสนับสนุนการให้บริการขอคืนภาษีทาง อินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทให้ความพึงพอใจด้านบุคลากร โดยรวมในระดับปานกลาง ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทให้ความพึงพอใจระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ มีฝ่ายสนับสนุนการให้บริการขอคืนภาษีทางอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพ รองลงมาได้แก่สามารถให้บริการที่รวดเร็วทันใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอกให้ความพึงพอใจด้านบุคลากร โดยรวมในระดับปานกลาง ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอกให้ความพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ มีฝ่ายสนับสนุนการให้บริการขอคืนภาษีทางอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพ บุคลากรมีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำได้ บุคลากรสามารถตอบปัญหาที่เกิดจากการยื่นแบบได้ บุคลากรสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการยื่นแบบได้ สามารถให้บริการที่รวดเร็วทันใจและมีความพึงพอใจในระดับน้อยได้แก่ มนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรในการให้บริการ ตอบปัญหาต่าง ๆ บุคลากรมีความสามารถในการสื่อสาร ให้เข้าใจง่าย และบุคลากรสามารถไว้วางใจได้

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมในการยื่นขอคืนภาษีเงินได้  
บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

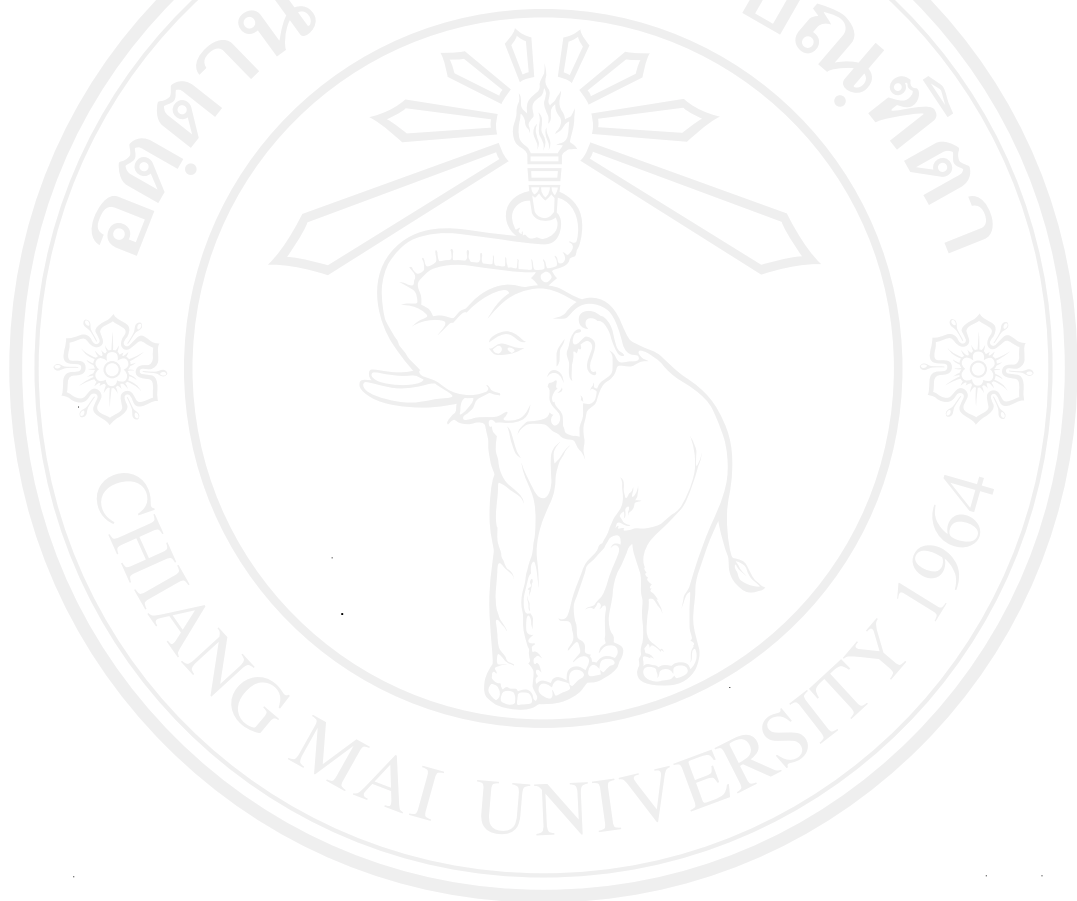
ด้านสิ่งแวดล้อม	การศึกษา				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
สามารถทำรายการในสถานที่แห่งใดก็ได้	4.08 (มาก)	4.21 (มาก)	4.29 (มาก)	4.00 (มาก)	4.21 (มาก)
ไม่ต้องไปติดต่อที่กรมสรรพากร	4.12 (มาก)	4.29 (มาก)	4.38 (มาก)	4.00 (มาก)	4.28 (มาก)
สามารถแสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียนทาง อินเทอร์เน็ตได้สะดวก	3.72 (มาก)	3.76 (มาก)	3.65 (มาก)	4.00 (มาก)	3.73 (มาก)
มีความแตกต่างจากการให้บริการที่มีอยู่เดิม โดยเป็นการให้บริการด้วยตนเอง	3.80 (มาก)	4.07 (มาก)	4.06 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	4.03 (มาก)
มีความอิสระเป็นส่วนตัว	4.28 (มาก)	4.18 (มาก)	4.24 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	4.20 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.00 (มาก)	4.10 (มาก)	4.12 (มาก)	3.60 (มาก)	4.09 (มาก)

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษิต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความ  
พึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการ  
ศึกษาปริญญาตรีให้ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.10 ผู้ตอบ  
แบบสอบถามที่มีระดับการศึกษิปริญญาโทให้ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมโดยรวมในระดับมาก  
มีค่าเฉลี่ย 4.12 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษิปริญญาเอกให้ความพึงพอใจด้าน  
สิ่งแวดล้อมสิ่งแวดล้อมโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.60

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษิต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความพึงพอใจด้าน  
สิ่งแวดล้อมโดยรวมในระดับมาก ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับ  
การศึกษิต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ มีความอิสระเป็น  
ส่วนตัวรองลงมาได้แก่ มีความอิสระเป็นส่วนตัว

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษิปริญญาตรีและปริญญาโท ให้ความพึงพอใจด้าน  
สิ่งแวดล้อมโดยรวมในระดับมาก ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับ  
การศึกษิปริญญาตรีและปริญญาโท ให้ความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ไม่ต้องไป  
ติดต่อที่กรมสรรพากรรองลงมาได้แก่สามารถทำรายการในสถานที่แห่งใดก็ได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอกให้ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อม โดยรวมในระดับปานกลางซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอกให้ความพึงพอใจระดับมากมี ค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่สามารถทำรายการในสถานที่แห่งใดก็ได้ ไม่ต้องไปติดต่อที่กรมสรรพากร และสามารถแสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก รองลงมาได้แก่มีความแตกต่างจากการให้บริการที่มีอยู่เดิม โดยเป็นการให้บริการด้วยตนเอง และมีความอิสระเป็นส่วนตัว



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านบริการในการยื่นขอคืนภาษีเงินได้บุคคล  
ธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ด้านบริการ	รายได้ต่อเดือน					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 20,000 บาท	20,000- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001- 50,000 บาท	สูงกว่า 50,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การยื่นขอคืนภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ต ทำได้สะดวกกว่าการไปยื่นที่สำนักงาน สรรพากร	4.43 (มาก)	4.33 (มาก)	4.57 (มาก)	4.44 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)
ความรวดเร็วการเข้าถึงข้อมูลเว็บไซต์	3.86 (มาก)	3.97 (มาก)	4.17 (มาก)	3.89 (มาก)	4.24 (มาก)	3.97 (มาก)
มีคำอธิบายวิธีการยื่นแบบ ทางอินเทอร์เน็ต	3.73 (มาก)	3.82 (มาก)	3.83 (มาก)	3.78 (มาก)	3.94 (มาก)	3.80 (มาก)
ความสะดวกในขั้นตอนการลงทะเบียน สะดวก	3.81 (มาก)	3.93 (มาก)	3.83 (มาก)	4.11 (มาก)	3.94 (มาก)	3.88 (มาก)
มีโปรแกรมตรวจสอบข้อมูลทั่วไปของผู้ ใช้บริการ	3.67 (มาก)	3.74 (มาก)	3.74 (มาก)	4.00 (มาก)	3.76 (มาก)	3.73 (มาก)
สามารถยื่นแบบได้ทันทีเมื่อ ลงทะเบียนเสร็จ	3.97 (มาก)	4.15 (มาก)	4.13 (มาก)	4.11 (มาก)	4.06 (มาก)	4.07 (มาก)
สามารถยื่นแบบได้ทุกวัน โดยไม่เว้นวัน หยุดราชการ	4.24 (มาก)	4.25 (มาก)	4.00 (มาก)	4.44 (มาก)	4.18 (มาก)	4.22 (มาก)
สามารถยื่นแบบได้หลังเวลา 16.30 น	4.15 (มาก)	4.17 (มาก)	3.96 (มาก)	4.11 (มาก)	4.06 (มาก)	4.13 (มาก)
มีการยื่นอเนกการรับแบบทันทีเมื่อ ทำการเสร็จ	4.06 (มาก)	4.22 (มาก)	4.09 (มาก)	4.11 (มาก)	4.00 (มาก)	4.12 (มาก)
ยื่นอเนกการรับแบบทางจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์	3.75 (มาก)	3.81 (มาก)	3.87 (มาก)	4.00 (มาก)	3.94 (มาก)	3.81 (มาก)
มีโปรแกรมช่วยคำนวณภาษี	4.08 (มาก)	4.01 (มาก)	4.00 (มาก)	3.78 (มาก)	4.29 (มาก)	4.05 (มาก)
สามารถทราบจำนวนเงินภาษีที่ ได้รับคืนทันที	4.22 (มาก)	4.18 (มาก)	4.13 (มาก)	4.00 (มาก)	4.24 (มาก)	4.19 (มาก)
กรณีกรอกแบบไม่ครบระบบจะ เตือนทันที	4.00 (มาก)	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)	3.78 (มาก)	4.24 (มาก)	4.02 (มาก)

## ตารางที่ 32 (ต่อ)

ด้านบริการ	รายได้ต่อเดือน					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 20,000 บาท	20,000- 30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001- 50,000 บาท	สูงกว่า 50,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ระยะเวลาในการคืนภาษี	3.94 (มาก)	4.01 (มาก)	4.04 (มาก)	3.67 (มาก)	3.94 (มาก)	3.97 (มาก)
การคืนภาษีมีความปลอดภัยโดยส่ง เช็คทางไปรษณีย์ลงทะเบียน	3.80 (มาก)	4.04 (มาก)	3.91 (มาก)	3.44 (มาก)	3.76 (มาก)	3.88 (มาก)
สามารถยื่นแบบใหม่เพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดได้	3.49 (ปานกลาง)	3.6 (มาก)	3.87 (มาก)	3.56 (มาก)	3.59 (มาก)	3.59 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.95 (มาก)	4.02 (มาก)	4.01 (มาก)	3.95 (มาก)	4.05 (มาก)	3.99 (มาก)

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท ให้ความสำคัญด้านบริการโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.95 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 20,000-30,000 บาท ให้ความสำคัญด้านบริการโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญด้านบริการโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญด้านบริการโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.95 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 50,000 บาท ให้ความสำคัญด้านบริการโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท รายได้ต่อเดือน 20,000-30,000 บาท รายได้ต่อเดือน 40,001-50,000 บาท และที่มีรายได้ต่อเดือน สูงกว่า 50,000 บาท ให้ความสำคัญด้านบริการโดยรวมในระดับมาก ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ให้ความสำคัญระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การยื่นขอคืนภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ตทำได้สะดวกกว่าการไปยื่นที่สำนักงานสรรพากร

All rights reserved



ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายในการยื่นขอคืนภาษีเงินได้บุคคล  
ธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ด้านค่าใช้จ่าย	รายได้ต่อเดือน					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 20,000 บาท	20,000- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001- 50,000 บาท	สูงกว่า 50,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตไม่เสียค่า ใช้จ่ายในการสมัครหรือขอใช้บริการใน แต่ละครั้ง	4.28 (มาก)	4.37 (มาก)	4.35 (มาก)	4.00 (มาก)	4.12 (มาก)	4.30 (มาก)
ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	4.27 (มาก)	4.40 (มาก)	4.26 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.28 (มาก)
ประหยัดเวลาในการเดินทางและการติด ต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร	4.25 (มาก)	4.42 (มาก)	4.22 (มาก)	4.11 (มาก)	4.06 (มาก)	4.29 (มาก)
ไม่ต้องมีการจัดส่งเอกสาร	4.08 (มาก)	4.22 (มาก)	4.22 (มาก)	4.00 (มาก)	3.76 (มาก)	4.12 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.22 (มาก)	4.35 (มาก)	4.26 (มาก)	4.03 (มาก)	3.99 (มาก)	4.25 (มาก)

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท ให้ความสำคัญ  
พึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.22 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน  
20,000-30,000 บาท ให้ความสำคัญด้านค่าใช้จ่ายโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.35  
ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญด้านค่าใช้จ่าย  
โดยรวม ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.26 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001-50,000  
บาท ให้ความสำคัญด้านค่าใช้จ่ายโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี  
รายได้ ต่อเดือนสูงกว่า 50,000 บาท ให้ความสำคัญด้านค่าใช้จ่ายโดยรวมในระดับมาก  
มีค่าเฉลี่ย 3.99

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท ให้ความสำคัญด้านค่าใช้จ่าย  
โดยรวมในระดับมาก ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือน  
ต่ำกว่า 20,000 บาท ให้ความสำคัญระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต  
ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครหรือขอใช้บริการในแต่ละครั้ง รองลงมาได้แก่ ประหยัดค่าใช้จ่ายใน  
การเดินทาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนรายได้ต่อเดือน 20,000-30,000 บาท ให้ความสำคัญพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายโดยรวมในระดับมาก ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 20,000 – 30,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ประหยัดเวลาในการเดินทางและการติดต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร รองลงมาได้แก่ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายโดยรวมในระดับมาก ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครหรือขอใช้บริการในแต่ละครั้ง รองลงมาได้แก่ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายโดยรวมในระดับมาก ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่การยื่นขอคืนภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ตทำให้สะดวกกว่าการไปยื่นที่สำนักงานสรรพากร รองลงมาได้แก่การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครหรือขอใช้บริการในแต่ละครั้ง ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไม่ต้องมีการจัดส่งเอกสาร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 50,000 บาท ให้ความสำคัญพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายค่าใช้จ่ายโดยรวมในระดับมาก ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 50,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครหรือขอใช้บริการในแต่ละครั้ง รองลงมาได้แก่ ประหยัดเวลาในการเดินทางและการติดต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการในการยื่นขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ด้านช่องทางการให้บริการ	รายได้ต่อเดือน					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 20,000 บาท	20,000- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001- 50,000 บาท	สูงกว่า 50,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การให้บริการยื่นแบบเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ต นอกสถานที่	3.56 (มาก)	3.75 (มาก)	3.52 (มาก)	3.89 (มาก)	3.18 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)
การให้บริการยื่นผ่านตัวแทน เช่น ธนาคารพาณิชย์	3.28 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)	3.18 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
การบริการทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้ทุกสถานที่ที่มีอินเทอร์เน็ต	3.86 (มาก)	3.97 (มาก)	3.74 (มาก)	3.78 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.57 (มาก)	3.70 (มาก)	3.58 (มาก)	3.82 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท ให้ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.57 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 20,000-30,000 บาท ให้ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ให้ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.58 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001-50,000 บาท ให้ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.82 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน สูงกว่า 50,000 บาท ให้ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.20

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท รายได้ต่อเดือน 20,000-30,000 บาทและรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ให้ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมในระดับมาก ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท รายได้ต่อเดือน 20,000-30,000 บาทและรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ให้ความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การบริการทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้

ทุกสถานที่ ที่มีอินเทอร์เน็ต รองลงมาได้แก่การให้บริการขึ้นแบบเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ต นอกสถานที่

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001-50,000 บาท ให้ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมในระดับมาก ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001-50,000 บาท ให้ความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การให้บริการขึ้นแบบเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ต นอกสถานที่ รองลงมาได้แก่การให้บริการขึ้นผ่านตัวแทน เช่น ธนาคารพาณิชย์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 50,000 บาท ให้ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมในระดับปานกลาง ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 50,000 บาท ให้ความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การบริการทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้ทุกสถานที่ ที่มีอินเทอร์เน็ต รองลงมาได้แก่การให้บริการขึ้นแบบเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ต นอกสถานที่ และการให้บริการอื่นผ่านตัวแทน เช่น ธนาคารพาณิชย์

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการให้บริการในการยื่นขอคืน  
ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม  
จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ด้านการส่งเสริมการให้บริการ	รายได้ต่อเดือน					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 20,000 บาท	20,000- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001- 50,000 บาท	สูงกว่า 50,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง	3.48 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
การให้บริการตอบปัญหาเกี่ยวกับภาษี อากร	3.15 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)
การให้บริการข้อมูลเพิ่มเติมในการขอ รับภาษีคืน	3.04 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)
การให้บริการยื่นแบบเสียภาษี/ขอคืน ภาษีโดยเจ้าหน้าที่สรรพากร นอกสถานที่	3.34 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.89 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)
การให้บริการให้คำปรึกษานอกสถานที่	3.11 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	2.88 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)
การจัดอบรมสัมมนาเกี่ยวกับภาษี อย่างต่อเนื่อง	2.87 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	2.88 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.17 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท ให้ความ  
พึงพอใจด้านการส่งเสริมการให้บริการโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.17 ผู้ตอบแบบสอบ  
ถามที่มีรายได้ต่อเดือน 20,000-30,000 บาท ให้ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการให้บริการโดย  
รวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.01 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท  
ให้ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการให้บริการโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.04  
ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001-50,000 บาท ให้ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการ  
ให้บริการโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.41 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า  
50,000 บาท ให้ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการให้บริการโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย  
2.86

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท รายได้ต่อเดือน 20,000-30,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมการให้บริการโดยรวมในระดับปานกลาง ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท รายได้ต่อเดือน 20,000-30,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมการให้บริการโดยรวมในระดับปานกลาง ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การให้บริการขึ้นแบบเสียภาษี/ขอคืนภาษีโดย เจ้าหน้าที่สรรพากร นอกสถานที่ รองลงมาได้แก่ การให้บริการให้คำปรึกษานอกสถานที่ และการจัดอบรมสัมมนาเกี่ยวกับภาษีอย่างต่อเนื่อง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมการให้บริการโดยรวมในระดับปานกลาง ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การให้บริการขึ้นแบบเสียภาษี/ขอคืนภาษีโดย เจ้าหน้าที่สรรพากร นอกสถานที่ รองลงมาได้แก่ การประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรในการยื่นขอคืนภาษีเงินได้บุคคล  
ธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ด้านบุคลากร	รายได้ต่อเดือน					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 20,000 บาท	20,000- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001- 50,000 บาท	สูงกว่า 50,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีฝ่ายสนับสนุนการให้บริการขอคืน ภาษีทาง อินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพ	3.19 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
บุคลากรมีความรู้ความสามารถ ให้คำ แนะนำได้	3.04 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)
บุคลากรสามารถตอบปัญหาที่เกิดจาก การยื่นแบบได้	3.10 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)
บุคลากรสามารถแก้ไขปัญหที่เกิดจาก การยื่นแบบได้	3.16 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
มนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร ในการให้ บริการ ตอบปัญหาต่าง ๆ	3.15 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)
สามารถให้บริการที่รวดเร็วทันใจ	3.29 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)
บุคลากรมีความสามารถในการสื่อสาร ให้เข้าใจง่าย	3.18 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.47 (น้อย)	3.03 (ปานกลาง)
บุคลากรสามารถไว้วางใจได้	3.32 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.18 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท ให้ความ  
พึงพอใจด้านบุคลากรในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.18 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน  
20,000-30,000 บาท ให้ความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.07 ผู้ตอบ  
แบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ให้ความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมใน  
ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.92 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001-50,000 บาท  
ให้ความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.03 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี  
รายได้ต่อเดือนสูงกว่า 50,000 บาท ให้ความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมในระดับปานกลาง  
มีค่าเฉลี่ย 2.77

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท ให้ความพึงพอใจด้านบุคลากร โดยรวมในระดับปานกลาง ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท ให้ความพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่บุคลากรสามารถไว้วางใจได้รองลงมาได้แก่ สามารถให้บริการที่รวดเร็วทันใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 20,000-30,000 บาท ให้ความพึงพอใจด้านบุคลากร โดยรวมในระดับปานกลาง ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือน 20,000-30,000 บาท ให้ความพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ มีฝ่ายสนับสนุนการให้บริการขอคืนภาษีทางอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพรองลงมาได้แก่ สามารถให้บริการที่รวดเร็วทันใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ให้ความพึงพอใจด้านบุคลากร โดยรวมในระดับปานกลาง ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ให้ความพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ บุคลากรมีความสามารถในการสื่อสารให้เข้าใจง่าย และบุคลากรสามารถไว้วางใจได้รองลงมาได้แก่ ฝ่ายสนับสนุนการให้บริการขอคืนภาษีทางอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001-50,000 บาท ให้ความพึงพอใจด้านบุคลากร โดยรวมในระดับปานกลาง ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือน 40,001-50,000 บาท ให้ความพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ฝ่ายสนับสนุนการให้บริการขอคืนภาษีทางอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพและ บุคลากรสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการขึ้นแบบได้ รองลงมาได้แก่ มนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรในการให้บริการตอบปัญหาต่างๆและบุคลากรสามารถไว้วางใจได้บุคลากรสามารถไว้วางใจได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 50,000 บาท ให้ความพึงพอใจด้านบุคลากร โดยรวมในระดับปานกลาง ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือน สูงกว่า 50,000 บาท ให้ความพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ มีฝ่ายสนับสนุนการให้บริการขอคืนภาษีทางอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพ รองลงมาได้แก่บุคลากรมีความรู้ความสามารถ ให้คำแนะนำได้



ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการในการยื่นขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ด้านกระบวนการให้บริการ	รายได้ต่อเดือน					ค่าเฉลี่ย แปลผล
	ต่ำกว่า 20,000 บาท	20,000- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001-50,000 บาท	สูงกว่า 50,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
กระบวนการมีความสะดวกไม่ซับซ้อน	3.61 (มาก)	3.64 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)
ขั้นตอนของการกรอกแบบสะดวก	3.63 (มาก)	3.74 (มาก)	3.52 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)
แต่ละขั้นตอนใช้เวลารวดเร็ว	3.75 (มาก)	3.75 (มาก)	3.57 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)
คำอธิบายการกรอกแบบแต่ละขั้นตอน เข้าใจง่าย	3.56 (มาก)	3.53 (มาก)	3.61 (มาก)	3.11 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.50 (ปานกลาง)
ความถูกต้องของโปรแกรมคำนวณภาษี	3.91 (มาก)	3.82 (มาก)	3.74 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.69 (มาก)	3.70 (มาก)	3.58 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)

จากตารางที่ 37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท ให้ความสำคัญด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 20,000-30,000 บาท ให้ความสำคัญด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.58 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.31 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 50,000 บาท ให้ความสำคัญด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.34

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท รายได้ต่อเดือน 20,000-30,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับมากซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า

20,000 บาท รายได้ต่อเดือน 20,000-30,000 บาทและรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ให้ความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ความถูกต้องของโปรแกรมคำนวณภาษี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001-50,000 บาทและผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 50,000 บาท ให้ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับมากซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001-50,000 บาทและผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 50,000 บาท ให้ความพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ความถูกต้องของโปรแกรมคำนวณภาษี

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในการยื่นขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	รายได้ต่อเดือน					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 20,000 บาท	20,000- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001- 50,000 บาท	สูงกว่า 50,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
สามารถทำรายการในสถานที่แห่งใดก็ได้	4.18 (มาก)	4.15 (มาก)	4.43 (มาก)	4.00 (มาก)	4.35 (มาก)	4.21 (มาก)
ไม่ต้องไปติดต่อที่กรมสรรพากร	4.25 (มาก)	4.32 (มาก)	4.30 (มาก)	4.22 (มาก)	4.24 (มาก)	4.28 (มาก)
สามารถแสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก	3.75 (มาก)	3.58 (มาก)	4.13 (มาก)	3.89 (มาก)	3.71 (มาก)	3.73 (มาก)
มีความแตกต่างจากการให้บริการที่มีอยู่เดิมโดยเป็นการให้บริการด้วยตนเอง	3.89 (มาก)	4.10 (มาก)	4.35 (มาก)	4.11 (มาก)	3.94 (มาก)	4.03 (มาก)
มีความอิสระเป็นส่วนตัว	4.14 (มาก)	4.22 (มาก)	4.43 (มาก)	4.22 (มาก)	4.00 (มาก)	4.20 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.04 (มาก)	4.07 (มาก)	4.33 (มาก)	4.09 (มาก)	4.05 (มาก)	4.09 (มาก)

จากตารางที่ 38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท ให้ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 20,000-30,000 บาท ให้ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ให้ความพึงพอใจ

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.33 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 50,000 บาท ให้ความสำคัญด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพด้านสิ่งแวดล้อมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05

แบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท และ รายได้ต่อเดือน 20,000-30,000 บาท ให้ความสำคัญด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมในระดับมากซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 20,000-30,000 บาท ให้ความสำคัญพอในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ไม่ต้องไปติดต่อที่กรมสรรพากร รองลงมาได้แก่มีความอิสระเป็นส่วนตัว

แบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 31,000-40,000 บาท ให้ความสำคัญด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมในระดับมากซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 31,000-40,000 บาท ให้ความสำคัญพอในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ สามารถทำรายการในสถานที่แห่งใดก็ได้และมีความอิสระเป็นส่วนตัว รองลงมาได้แก่มีความแตกต่างจากการให้บริการที่มีอยู่เดิม โดยเป็นการให้บริการด้วยตนเอง

แบบสอบถามที่มี รายได้ต่อเดือน 41,000-50,000 บาท ให้ความสำคัญด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมในระดับมากซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 41,000-50,000 บาท ให้ความสำคัญพอในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ไม่ต้องไปติดต่อที่กรมสรรพากรและมีความอิสระเป็นส่วนตัว รองลงมาได้แก่มีความแตกต่างจากการให้บริการที่มีอยู่เดิม โดยเป็นการให้บริการด้วยตนเอง

แบบสอบถามที่มี รายได้ต่อเดือนสูงกว่า 50,000 บาท ให้ความสำคัญด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมในระดับมากซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 50,000 บาท ให้ความสำคัญพอในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ สามารถทำรายการในสถานที่แห่งใด ก็ได้ รองลงมาได้แก่ไม่ต้องไปติดต่อที่กรมสรรพากร

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านบริการในการยื่นขอคืนภาษีเงินได้บุคคล  
ธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเงินที่ขอคืน

ด้านบริการ	จำนวนเงินที่ขอคืน				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000- 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การยื่นขอคืนภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ต ทำได้สะดวกกว่าการไปยื่นที่สำนักงาน สรรพากร	4.40 (มาก)	4.59 (มาก)	4.47 (มาก)	4.14 (มาก)	4.43 (มาก)
ความรวดเร็วการเข้าถึงข้อมูลเว็บไซต์	3.90 (มาก)	4.21 (มาก)	3.87 (มาก)	4.43 (มาก)	3.97 (มาก)
มีคำอธิบายวิธีการยื่นแบบทาง อินเทอร์เน็ต	3.75 (มาก)	3.91 (มาก)	3.73 (มาก)	4.29 (มาก)	3.80 (มาก)
ความสะดวกในขั้นตอนการลงทะเบียน สะดวก	3.79 (มาก)	4.24 (มาก)	3.87 (มาก)	4.00 (มาก)	3.88 (มาก)
มีโปรแกรมตรวจสอบข้อมูลทั่วไป ของผู้ใช้บริการ	3.68 (มาก)	3.82 (มาก)	3.80 (มาก)	4.00 (มาก)	3.73 (มาก)
สามารถยื่นแบบได้ทันทีเมื่อลง ทะเบียนเสร็จ	4.05 (มาก)	4.21 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)
สามารถยื่นแบบได้ทุกวัน โดยไม่เว้น วันหยุดราชการ	4.20 (มาก)	4.29 (มาก)	4.20 (มาก)	4.29 (มาก)	4.22 (มาก)
สามารถยื่นแบบได้หลังเวลา 16.30 น	4.12 (มาก)	4.12 (มาก)	4.13 (มาก)	4.29 (มาก)	4.13 (มาก)
มีการยืนยันการรับแบบทันที เมื่อทำการเสร็จ	4.10 (มาก)	4.21 (มาก)	4.00 (มาก)	4.29 (มาก)	4.12 (มาก)
ยืนยันการรับแบบทางจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์	3.79 (มาก)	3.91 (มาก)	3.93 (มาก)	3.43 (มาก)	3.81 (มาก)
มีโปรแกรมช่วยคำนวณภาษี	4.03 (มาก)	4.15 (มาก)	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)
สามารถทราบจำนวนเงินภาษีที่ ได้รับคืนทันที	4.17 (มาก)	4.29 (มาก)	4.13 (มาก)	4.14 (มาก)	4.19 (มาก)
กรณีกรอกแบบไม่ครบระบบ จะเตือนทันที	4.01 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.29 (มาก)	4.02 (มาก)

## ตารางที่ 39 (ต่อ)

ด้านบริการ	จำนวนเงินที่ขอคืน				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000- 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ระยะเวลาในการคืนภาษี	3.95 (มาก)	4.18 (มาก)	3.80 (มาก)	3.57 (มาก)	3.97 (มาก)
การคืนภาษีมีความปลอดภัยโดยส่งเช็คทางไปรษณีย์ลงทะเบียน	3.85 (มาก)	4.21 (มาก)	3.53 (มาก)	3.71 (มาก)	3.88 (มาก)
สามารถขึ้นแบบใหม่เพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดได้	3.59 (มาก)	3.56 (มาก)	3.60 (มาก)	3.57 (มาก)	3.59 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.96 (มาก)	4.12 (มาก)	3.95 (มาก)	4.03 (มาก)	3.99 (มาก)

จากตารางที่ 39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืนต่ำกว่า 5,000 บาท ให้ความพึงพอใจด้านบริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืน 5,000 -10,000 บาท ให้ความพึงพอใจด้านบริการโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.12 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืน 10,001 -20,000 บาท ให้ความพึงพอใจด้านบริการโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย มีค่าเฉลี่ย 3.95 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืน 20,001 -30,000 บาท ให้ความพึงพอใจด้านบริการโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย มีค่าเฉลี่ย 4.03

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืนต่ำกว่า 5,000 บาท มีจำนวนเงินที่ขอคืน 5,000 -10,000 บาท และที่มีจำนวนเงินที่ขอคืน 10,001 -20,000 บาท ให้ความพึงพอใจด้านบริการโดยรวมในระดับมากซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืนต่ำกว่า 5,000 บาท มีจำนวนเงินที่ขอคืน 5,000 -10,000 บาท และที่มีจำนวนเงินที่ขอคืน 10,001 -20,000 บาท ให้ความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การยื่นขอคืนภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ตทำได้สะดวกกว่าการไปยื่นที่สำนักงานสรรพากร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืน 20,001 -30,000 บาท ให้ความพึงพอใจด้านบริการโดยรวมในระดับมากซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืน 20,001 -30,000 บาท ให้ความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ความรวดเร็วการเข้าถึงข้อมูลเว็บไซต์ รองลงมาได้แก่มีคำอธิบายวิธีการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต สามารถยื่นแบบได้ทุกวันโดยไม่เว้นวันหยุดราชการ สามารถยื่นแบบได้หลังเวลา 16.30 น มีการยืนยันการรับแบบทันทีเมื่อทำการเสร็จและกรณีกรอกแบบไม่ครบระบบจะเตือนทันที

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายในการยื่นขอคืนภาษีเงินได้บุคคล  
ธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเงินที่ขอคืน

ด้านค่าใช้จ่าย	จำนวนเงินที่ขอคืน				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000- 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครหรือขอใช้บริการในแต่ละครั้ง	4.28 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.07 (มาก)	3.86 (มาก)	4.30 (มาก)
ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	4.26 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	3.71 (มาก)	4.28 (มาก)
ประหยัดเวลาในการเดินทางและการติดต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร	4.28 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	3.57 (มาก)	4.29 (มาก)
ไม่ต้องมีการจัดส่งเอกสาร	4.15 (มาก)	4.35 (มาก)	3.80 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	4.12 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.24 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	3.97 (มาก)	3.54 (มาก)	4.25 (มาก)

จากตารางที่ 40 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืนต่ำกว่า 5,000 บาท ให้ความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.24 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืน 5,000 -10,000 บาท ให้ความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.52 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืน 10,001 -20,000 บาท ให้ความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย มีค่าเฉลี่ย 3.97 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืน 20,001 -30,000 บาท ให้ความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.54

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืนต่ำกว่า 5,000 บาท ให้ความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายโดยรวมในระดับมากซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืนต่ำกว่า 5,000 บาท ให้ความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครหรือขอใช้บริการในแต่ละครั้งและประหยัดเวลาในการเดินทางและการติดต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร รองลงมาได้แก่ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืน 5,000-10,00 บาท ให้ความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายโดยรวมในระดับมากที่สุด ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืน 5,000-10,00 บาท ให้ความพึงพอใจระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่

การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครหรือขอใช้บริการในแต่ละครั้งและประหยัดเวลาในการเดินทางและการติดต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางรองลงมาได้แก่ไม่ต้องมีการจัดส่งเอกสาร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืน 10,001-20,00 บาท ให้ความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายโดยรวมในระดับมาก ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืน 10,001-20,00 บาท ให้ความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครหรือขอใช้บริการในแต่ละครั้ง รองลงมาได้แก่ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางและประหยัดเวลาในการเดินทางและการติดต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืน 20,001-30,00 บาท ให้ความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายโดยรวมในระดับมาก ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืน 20,001-30,00 บาท ให้ความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครหรือขอใช้บริการในแต่ละครั้ง รองลงมาได้แก่ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการในการยื่นขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเงินที่ขอคืน

ด้านช่องทางการให้บริการ	จำนวนเงินที่ขอคืน				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000- 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การให้บริการยื่นแบบเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ต นอกสถานที่	3.62 (มาก)	3.62 (มาก)	3.53 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)
การให้บริการยื่นผ่านตัวแทน เช่น ธนาคารพาณิชย์	3.35 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
การบริการทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้ บริการได้ทุกสถานที่ ที่มีอินเทอร์เน็ต	3.87 (มาก)	3.85 (มาก)	3.53 (มาก)	3.57 (มาก)	3.83 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.61 (มาก)	3.63 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)

จากตารางที่ 41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืนต่ำกว่า 5,000 บาท ให้ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.61 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืน 5,000 -10,000 บาท ให้ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืน 10,001 -20,000 บาท ให้ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.46 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืน 20,001 -30,000 บาท ให้ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.43

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืนต่ำกว่า 5,000 บาท และ 5,000-10,000 บาท ให้ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมในระดับมาก ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืนต่ำกว่า 5,000 บาท และ 5,000-10,000 บาท ให้ความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การบริการทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้ทุกสถานที่ที่มีอินเทอร์เน็ตตรงลงมาได้แก่การให้บริการยื่นแบบเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ตนอกสถานที่



ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืน 10,000-20,00 บาท ให้ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมในระดับมาก ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืน 10,000-20,00 บาท ให้ความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การให้บริการยื่นแบบเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ต นอกสถานที่และการบริการทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้ทุกสถานที่ที่มีอินเทอร์เน็ตรองรับได้แก่ การให้บริการยื่นผ่านตัวแทน เช่น ธนาคารพาณิชย์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืน 20,001-30,00 บาท ให้ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมในระดับมาก ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืน 20,001-30,00 บาท ให้ความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การบริการทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้ทุกสถานที่ที่มีอินเทอร์เน็ตรองรับได้แก่ การให้บริการยื่นแบบเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ต นอกสถานที่

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการให้บริการในการยื่นขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม  
จำแนกตามจำนวนเงินที่ขอคืน

การส่งเสริมการให้บริการ	จำนวนเงินที่ขอคืน				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000- 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง	3.33 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
การให้บริการตอบปัญหาเกี่ยวกับภาษีอากร	3.02 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)
การให้บริการข้อมูลเพิ่มเติมในการขอรับ ภาษีคืน	2.99 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.57 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)
การให้บริการยื่นแบบเสียภาษี/ขอคืนภาษีโดย เจ้าหน้าที่สรรพากร นอกสถานที่	3.17 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.21 (ปานกลาง)
การให้บริการให้คำปรึกษานอกสถานที่	3.04 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.07 (ปานกลาง)
การจัดอบรมสัมมนาเกี่ยวกับภาษีอย่างต่อเนื่อง	2.85 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	2.90 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.07 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 42 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืนต่ำกว่า 5,000 บาท ให้ความสำคัญพึงพอใจด้านการส่งเสริมการให้บริการในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.07 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืน 5,000 -10,000 บาท ให้ความสำคัญพึงพอใจด้านการส่งเสริมการให้บริการโดยรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.15 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืน 10,001 -20,000 บาท ให้ความสำคัญพึงพอใจด้านการส่งเสริมการให้บริการโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.02 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืน 20,001 -30,000 บาท ให้ความสำคัญพึงพอใจด้านการส่งเสริมการให้บริการโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.24

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืนต่ำกว่า 5,000 บาท ให้ความสำคัญพึงพอใจด้านการส่งเสริมการให้บริการโดยรวมในระดับปานกลาง ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืนต่ำกว่า 5,000 บาท ให้ความสำคัญพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงรองลงมาได้แก่การให้บริการยื่นแบบเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ตนอกสถานที่

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืน 5,000-10,000 บาท ให้ความสำคัญพึงพอใจด้านการส่งเสริมการให้บริการโดยรวมในระดับปานกลาง ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืน 5,000-10,000บาท ให้ความสำคัญพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่การประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงรองลงมาให้ความสำคัญระดับปานกลางได้แก่การให้บริการยื่นแบบเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ต นอกสถานที่

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืน 10,00 -20,000 บาท ให้ความสำคัญพึงพอใจด้านการส่งเสริมการให้บริการโดยรวมในระดับปานกลาง ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืน 10,00 -20,000 บาท ให้ความสำคัญพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การให้บริการยื่นแบบเสียภาษี/ขอคืนภาษีโดย เจ้าหน้าที่สรรพากรนอกสถานที่ รองลงมาได้แก่การให้บริการยื่นแบบเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ต นอกสถานที่และการจัดอบรมสัมมนาเกี่ยวกับภาษีอย่างต่อเนื่อง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืน 20,001 -30,000 บาท ให้ความสำคัญพึงพอใจด้านการส่งเสริมการให้บริการโดยรวมในระดับปานกลาง ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืน 20,001 -30,000 บาท ให้ความสำคัญพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การจัดอบรมสัมมนาเกี่ยวกับภาษีอย่างต่อเนื่อง รองลงมาได้แก่การให้บริการยื่นแบบเสียภาษี/ ขอคืนภาษีโดย เจ้าหน้าที่สรรพากร นอกสถานที่และการให้บริการให้คำปรึกษา นอกสถานที่

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรในการยื่นขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเงินที่ขอคืน

ด้านบุคลากร	จำนวนเงินที่ขอคืน				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000- 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีฝ่ายสนับสนุนการให้บริการขอคืนภาษีทางอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพ	3.19 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
บุคลากรมีความรู้ความสามารถ ให้คำแนะนำได้	3.03 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)
บุคลากรสามารถตอบปัญหาที่เกิดจากการยื่นแบบได้	3.03 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)
บุคลากรสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการยื่นแบบได้	3.06 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
มนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรในการให้บริการ ตอบปัญหาต่าง ๆ	3.02 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)
สามารถให้บริการที่รวดเร็วทันใจ	3.15 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	2.57 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)
บุคลากรมีความสามารถในการสื่อสารให้ เข้าใจง่าย	3.09 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)
บุคลากรสามารถไว้วางใจได้	3.16 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.09 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 43 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืนต่ำกว่า 5,000 บาท ให้ความพึงพอใจด้านบุคลากรในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.09 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืน 5,000 -10,000 บาท ให้ความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.10 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืน 10,001 -20,000 บาท ให้ความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.86 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืน 20,001 -30,000 บาท ให้ความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.84

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืนต่ำกว่า 5,000 บาท ให้ความสำคัญพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมในระดับปานกลาง ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืนต่ำกว่า 5,000 บาท ให้ความสำคัญพึงพอใจระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ มีฝ่ายสนับสนุนการให้บริการขอคืนภาษีทางอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพ รองลงมาได้แก่บุคลากรสามารถไว้วางใจได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืน 5,000-10,000 บาท ให้ความสำคัญพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมในระดับปานกลาง ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืน 5,000-10,000 บาท ให้ความสำคัญพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ สามารถให้บริการที่รวดเร็วทันใจ รองลงมาได้แก่บุคลากรสามารถไว้วางใจได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืน 10,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมในระดับปานกลาง ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืน 10,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญพึงพอใจระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ มีฝ่ายสนับสนุน การให้บริการขอคืนภาษีทาง อินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพและบุคลากรสามารถตอบปัญหาที่เกิดจากการยื่นแบบได้ รองลงมาได้แก่บุคลากรสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการยื่นแบบได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืน 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมในระดับปานกลาง ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ ขอคืน 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ฝ่ายสนับสนุนการให้บริการขอคืนภาษีทาง อินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพ บุคลากรสามารถตอบปัญหาที่เกิดจากการยื่นแบบได้ และบุคลากรสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการ ยื่นแบบได้รองลงมาได้แก่บุคลากรมีความรู้ความสามารถ ให้คำแนะนำได้และบุคลากรสามารถไว้วางใจได้

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการในการยื่นขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเงินที่ขอคืน

ด้านกระบวนการให้บริการ	จำนวนเงินที่ขอคืน				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000- 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
กระบวนการมีความสะดวกไม่ซับซ้อน	3.60 (มาก)	3.59 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.58 (มาก)
ขั้นตอนของการกรอกแบบสะดวก	3.66 (มาก)	3.62 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)
แต่ละขั้นตอนใช้เวลารวดเร็ว	3.71 (มาก)	3.68 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.68 (มาก)
คำอธิบายการกรอกแบบแต่ละขั้นตอนเข้าใจง่าย	3.56 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.50 (ปานกลาง)
ความถูกต้องของโปรแกรมคำนวณภาษี	3.85 (มาก)	3.79 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.68 (มาก)	3.62 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)

จากตารางที่ 44 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืนต่ำกว่า 5,000 บาท ให้ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.68 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืน 5,000 -10,000 บาท ให้ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.62 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืน 10,001 -20,000 บาท ให้ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.36 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืน 20,001 -30,000 บาท ให้ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.46

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืนต่ำกว่า 5,000 บาทและ 5,000 -10,000 บาท ให้ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับมาก ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืนต่ำกว่า 5,000 บาทและ 5,000 -10,000 บาท ให้ความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ความถูกต้องของโปรแกรมคำนวณภาษีรองลงมาได้แก่ แต่ละขั้นตอนใช้เวลารวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืน 10,001 -20,000 บาท ให้ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับมาก ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีจำนวนเงินที่ขอคืน 10,001 -20,000 บาท ให้ความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ความถูกต้องของโปรแกรมคำนวณภาษีรองลงมาได้แก่แต่ละขั้นตอนใช้เวลารวดเร็วและขั้นตอนของการกรอกแบบสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืน 20,001 -30,000 บาท ให้ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับมาก ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืน 20,001 -30,000 บาท ให้ความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่กระบวนการมีความสะดวกไม่ซับซ้อนและแต่ละขั้นตอนใช้เวลารวดเร็วรองลงมาได้แก่ขั้นตอนของการกรอกแบบสะดวกและความถูกต้องของโปรแกรมคำนวณภาษี

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในการยื่นขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเงินที่ขอคืน

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	จำนวนเงินที่ขอคืน				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000-10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
สามารถทำรายการ ในสถานที่แห่งใดก็ได้	4.18 (มาก)	4.44 (มาก)	4.13 (มาก)	3.71 (มาก)	4.21 (มาก)
ไม่ต้องไปติดต่อที่กรมสรรพากร	4.24 (มาก)	4.68 (มาก)	4.07 (มาก)	3.71 (มาก)	4.28 (มาก)
สามารถแสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก	3.71 (มาก)	4.06 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)
มีความแตกต่างจากการให้บริการที่มีอยู่เดิม โดยเป็นการให้บริการด้วยตนเอง	4.03 (มาก)	4.24 (มาก)	3.80 (มาก)	3.57 (มาก)	4.03 (มาก)
มีความอิสระเป็นส่วนตัว	4.19 (มาก)	4.38 (มาก)	4.00 (มาก)	3.71 (มาก)	4.20 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.07 (มาก)	4.36 (มาก)	3.88 (มาก)	3.63 (มาก)	4.09 (มาก)

จากตารางที่ 45 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืนต่ำกว่า 5,000 บาท ให้ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืน 5,000 -10,000 บาท ให้ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.36 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืน 10,001 -20,000 บาท ให้ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมโดยรวม ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 และ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืน 20,001 -30,000 บาท ให้ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืนต่ำกว่า 5,000 บาทและ5,000 -10,000 บาท ให้ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืนต่ำกว่า 5,000 บาทและ5,000 -10,000 บาท ให้ความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ไม่ต้องไปติดต่อที่กรมสรรพากรลงมาได้แก่มีความอิสระเป็นส่วนตัวและสามารถทำรายการในสถานที่แห่งใดก็ได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืน 10,001 -20,000 บาท ให้ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีจำนวนเงินที่ขอคืน 10,001 -20,000 บาท ให้ความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ สามารถทำรายการในสถานที่แห่งใดก็ได้รองลงมาได้แก่ไม่ต้องไปติดต่อที่กรมสรรพากร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืน 20,001 -30,000 บาท ให้ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืน 20,001 -30,000 บาท ให้ความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ สามารถทำรายการในสถานที่แห่งใดก็ได้ ไม่ต้องไปติดต่อที่กรมสรรพากรและมีความอิสระเป็นส่วนตัวรองลงมาได้แก่มีความแตกต่างจากการให้บริการที่มีอยู่เดิม โดยเป็นการให้บริการด้วยตนเอง