

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา  
ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี  
THE SATISFACTION OF PEOPLE USING INCOME TAX FILLING THROUG  
THE INTERNET IN MUANG DISTRICT, UDONTANI

รติพร มีชัย<sup>1</sup> สำเริง นนศิริ<sup>1</sup> ชลลดา เหมะธูลิน<sup>1</sup> นฤมล ชินวงศ์<sup>1</sup>  
ศุภกิจ พานิชย์กุล<sup>1</sup> ยุทธนา จันทร์ปิตุ<sup>1</sup> ภัทธจิตรา เพียรชนะ<sup>1</sup> และ อดุลย์ ทองแกม<sup>1</sup>  
<sup>1</sup>คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยสันตพล  
Ratiporn Meechai<sup>1</sup> Samroeng Nonsiri<sup>1</sup> Chollada Hamatulin<sup>1</sup> Narumol Chinnawong<sup>1</sup>  
Supakit Panitkul<sup>1</sup> Yutthana Junpitu<sup>1</sup> Phattharajittra Phianchana<sup>1</sup> and Adul Thongram<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Faculty of Business Administration, Santapol College

(Received: June 16, 2020; Revised: July, 15, 2020; Accepted: August 14, 2020)

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนที่ยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่ยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี จำนวน 397 คน วิเคราะห์ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ด้วยค่า t-test และการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่ม ด้วยค่า F-test หรือ ANOVA เพื่อทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เรียงลำดับค่าเฉลี่ย คือ 1) ด้านการประหยัดพลังงาน เวลา และค่าใช้จ่าย 2) ด้านคุณภาพของเว็บไซต์ 3) ด้านความสะดวกและรวดเร็ว และ 4) ด้านความปลอดภัยและการให้คำปรึกษา สำหรับการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ลักษณะการทำงาน และช่วงเวลาที่ใช้บริการทางอินเทอร์เน็ต เพื่อทดสอบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกัน ทำให้ระดับความพึงพอใจต่อการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกันหรือไม่ พบว่า ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และลักษณะการทำงาน เป็นลักษณะที่ทำให้ความพึงพอใจต่อการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี มีความแตกต่างกัน ในส่วนของปัญหาและข้อเสนอแนะต้องการให้มีการปรับปรุงระบบการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นรองรับการใช้งานของประชาชนที่มีจำนวนเพิ่มขึ้น รวมทั้งการสร้าง ความมั่นใจและความปลอดภัยทั้งด้านข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลทางการเงิน และควรให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องออกมาให้ความรู้ด้านภาษีอากรและประมวลรัษฎากรแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง

**คำสำคัญ:** ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา, ความพึงพอใจ, อินเทอร์เน็ต, กรมสรรพากร

### ABSTRACT

The purposes of this research were to 1) study the satisfaction of people who use income tax filling through the internet in Muang District, Udonthani, 2) to compare the satisfaction of people who use income tax filling through the internet in Muang District, Udonthani. The sample consisted of 397 personal income tax filling through internet in Muang District, Udonthani by using purposive sampling. Data analysis used differentiation testing between 2 groups of sample with t-test, F-test or ANOVA for hypothesis testing at the level of 0.05 significance.

The research found that the satisfaction of people who used income tax filling through the internet in Muang District, Udonthani from less to the most level were as follows: 1) saving energy, time and expense, 2) Website quality, 3) Convenient and fast, and 4) Safe and advisory. The comparison of personal data factors on questionnaire using sex, age, level of education, marital status, occupation, monthly income, types of work and period of using internet to test personal factors. The results found that level of education, occupation, monthly income and types of work had different satisfaction of people using income tax filling through the internet in Muang District, Udonthani, The problems and recommendation from the research could improve the system of sending income tax to be efficient to support the increasing of usage from people. Additionally, creating confident and safety in personal information, financial information, and related departments should inform the knowledge of taxation and revenue code to people continuously.

**Keywords:** Personal Income Tax, Satisfaction, Internet, Revenue Department

### บทนำ

การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของโลกทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมอันนำไปสู่การปรับตัวเพื่อให้เกิดความสามารถในการแข่งขัน ทั้งนี้การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้จะช่วยให้การทำงานบรรลุผลตามเป้าหมายเกิดประสิทธิภาพ ประหยัดทั้งเวลา และแรงงาน เทคโนโลยีที่ใช้กันในปัจจุบันจึงถือว่าเป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญที่จะช่วยให้ผู้ใช้สามารถเก็บรวบรวมข้อมูล การแก้ไขเปลี่ยนแปลง การเรียกดูข้อมูล การประมวลผล การใช้งานร่วมกันแบบหลายๆ คน และการวิเคราะห์ข้อมูลทำได้ง่ายขึ้น เพิ่มคุณค่าและประโยชน์ในการใช้งาน ดังนั้นเทคโนโลยีจึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรเป็นอย่างยิ่ง หน่วยงานต่างๆ ภาครัฐและเอกชนจึงให้ความสำคัญในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทในการบริหารงาน ซึ่งกรมสรรพากรเป็นหน่วยงานของภาครัฐที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีใช้ในการบริหารจัดการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานมีการนำเอา

เทคโนโลยีมาสร้างระบบคอมพิวเตอร์ให้มีเครือข่ายทั่วประเทศไทย โดยอาศัยโครงสร้างทาง e - Business Application นอกจากนี้มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง เพื่อผลักดันสู่การบริการที่รวดเร็ว รวมทั้งการบริการด้านข้อมูลและสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม (พิรุวรรณ กิตติคุณ, 2558)

แหล่งรายได้ที่สำคัญของรัฐบาลคือภาษีอากรที่รัฐบาลนำมาใช้ในการบริหารและพัฒนาประเทศ สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นภาษีที่มีจำนวนผู้เสียภาษีมากที่สุดเมื่อเทียบกับทุกประเภทภาษี และเป็นภาษีทางตรงที่เก็บจากผู้มีเงินได้ทุกคนไม่ว่าผู้มีเงินได้นั้นจะเป็นบุคคลธรรมดา ห้างหุ้นส่วนสามัญ กองมรดกที่ยังไม่ได้แบ่ง และผู้ที่ถึงแก่ความตาย เงินได้พึงประเมินที่นำมาเป็นฐานสำหรับคำนวณภาษีเงินได้ทุกประเภทที่บุคคลได้รับมาในปีภาษี ซึ่งเป็นเงินได้ตามประมวลรัษฎากรมาตรา 40(1) ถึง (8) ซึ่งฐานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ได้แก่ เงินได้สุทธิมาจากเงินได้พึงประเมิน หักด้วยค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อนในรอบปีภาษี (สมคิด บางโม, 2559) ทั้งนี้กรมสรรพากรได้อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนด้วยการเพิ่มช่องทางโดยการบริการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งประชาชนผู้เสียภาษีอากรสามารถใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีได้ไม่เว้นวันหยุดราชการ โดยเกิดประโยชน์หลายอย่างแก่ผู้ใช้บริการ และกรมสรรพากรยังลดปริมาณงานของเจ้าหน้าที่ สามารถให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ที่ทางกรมสรรพากรได้มีการนำมาให้บริการประชาชน โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่ยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐในการนำไปพัฒนาระบบการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และที่สำคัญขยายขีดความสามารถของหน่วยงานของรัฐในการให้บริการประชาชน

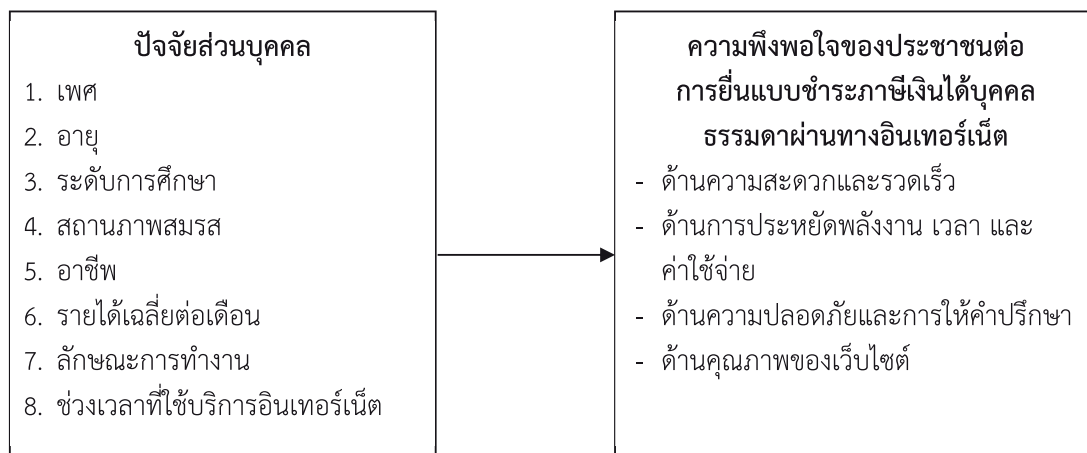
### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะการทำงาน และช่วงเวลาที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต

### สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่ยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ประจำปีภาษี 2559 จำนวนทั้งสิ้น 48,747 คน (ข้อมูลจากสถิติการยื่นแบบฯ ของอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ณ วันที่ 8 เมษายน 2560) กลุ่มตัวอย่าง (Sampling) ที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชาชนที่ยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี จำนวน 397 คน โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% ให้ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะการทำงาน และช่วงเวลาที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวก และความรวดเร็ว ด้านการประหยัดพลังงาน เวลา และค่าใช้จ่าย ด้านความปลอดภัยและการให้คำปรึกษา และด้านคุณภาพของเว็บไซต์ ซึ่งแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ประเมินค่าแบบลิเคิร์ตสเกล (Likert Rating Scales)



ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open ended Question) ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการ และการชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามโดยให้ครอบคลุมประเด็นการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต และนำแบบสอบถามดังกล่าวที่สร้างขึ้นไปเก็บรวบรวมข้อมูลพร้อมทั้งตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมในการใช้ภาษาในแบบสอบถาม นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม จัดทำรหัสข้อมูล และนำไปทดลองใช้รวมทั้งการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha-Coefficient) โดยวิธีของครอนบาค (Cronbach) พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ 0.93 ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลมีความน่าเชื่อถือเพียงพอสำหรับเป็นมาตรฐานของมาตรวัด และจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยและประมวลผลโดยใช้โปรแกรมทางคอมพิวเตอร์

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ได้ศึกษาข้อมูลต่างๆ จากเอกสาร บทความทางวิชาการ บทความวิจัย งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเอกสารตำราต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและการยื่นแบบแสดงรายการเพื่อชำระภาษีผ่านช่องทางต่างๆ และใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลคือ 1 กรกฎาคม 2560 ถึง 31 สิงหาคม 2560 รวมเป็นระยะเวลา 2 เดือน

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะการทำงาน และช่วงเวลาที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต จะวิเคราะห์ในเชิงพรรณนา (Descriptive analysis) อธิบายโดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

4.2 ข้อมูลความคิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มด้วยค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ใช้ค่า t-test และการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่ม ใช้ค่า F-test หรือ ANOVA สำหรับการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Least – Significant Different หรือ LSD กำหนดความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับไม่เกิน 0.05

4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค รวมทั้งข้อเสนอแนะต่างๆ ใช้วิธีพรรณนา โดยนำผลที่ได้จากการวิจัยมาสรุปและเสนอแนะแนวทางในการแก้ไข

## ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 397 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-30 ปี และ 31-35 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพโสด และประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง รวมทั้งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-30,000 บาท ทำงานประจำออฟฟิศ/สำนักงาน และเข้าใช้บริการอินเทอร์เน็ตมากที่สุดในช่วงเวลา 09.01-12.00 น.

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ดังปรากฏในตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การจัดอันดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

| ความพึงพอใจของประชาชน<br>ต่อการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้<br>บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต | n = 397   |      |           |          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-----------|----------|
|                                                                                         | $\bar{X}$ | S.D. | ความหมาย  | ลำดับที่ |
| 1. ด้านความสะดวกและความรวดเร็ว                                                          | 4.11      | 0.53 | มาก       | 3        |
| 2. ด้านการประหยัดพลังงาน เวลา และค่าใช้จ่าย                                             | 4.51      | 0.64 | มากที่สุด | 1        |
| 3. ด้านความปลอดภัยและการให้คำปรึกษา                                                     | 4.01      | 0.67 | มาก       | 4        |
| 4. ด้านคุณภาพของเว็บไซต์                                                                | 4.14      | 0.66 | มาก       | 2        |
| เฉลี่ย                                                                                  | 4.15      | 0.49 | มาก       |          |

จากตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15) โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านการประหยัดพลังงาน เวลา และค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 4.51) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพของเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 4.14) ด้านความสะดวกและความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.11) และด้านความปลอดภัยและการให้คำปรึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.01) ตามลำดับ

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวกและความรวดเร็ว ด้านการประหยัดพลังงาน เวลา และค่าใช้จ่าย ด้านความปลอดภัยและการให้คำปรึกษา และด้านคุณภาพของเว็บไซต์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน ลักษณะการทำงาน และช่วงเวลาที่ใช้บริการทางอินเทอร์เน็ต ดังปรากฏในตารางที่ 2 - 4 ดังนี้

**ตารางที่ 2** ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ที่มีเพศแตกต่างกัน

| ความพึงพอใจของประชาชน<br>ต่อการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้<br>บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต | ชาย       |      | หญิง      |      | t    | P    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-----------|------|------|------|
|                                                                                         | $\bar{x}$ | S.D. | $\bar{x}$ | S.D. |      |      |
| 1. ด้านความสะดวกและรวดเร็ว                                                              | 4.07      | 0.55 | 4.13      | 0.51 | 1.25 | 0.21 |
| 2. ด้านการประหยัดพลังงาน เวลา<br>และค่าใช้จ่าย                                          | 4.49      | 0.65 | 4.53      | 0.64 | 0.60 | 0.55 |
| 3. ด้านความปลอดภัย และการให้<br>คำปรึกษา                                                | 3.97      | 0.67 | 4.03      | 0.66 | 0.91 | 0.37 |
| 4. ด้านคุณภาพของเว็บไซต์                                                                | 4.13      | 0.70 | 4.15      | 0.64 | 0.31 | 0.76 |
| รวม                                                                                     | 4.12      | 0.51 | 4.17      | 0.48 | 1.09 | 0.28 |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่าประชาชนที่รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจต่อการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 3** ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ที่มีอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ แตกต่างกัน

| ความพึงพอใจต่อการ<br>ยื่นแบบชำระภาษีเงินได้<br>บุคคลธรรมดา<br>ผ่านทางอินเทอร์เน็ต | อายุ  |       | ระดับ<br>การศึกษา |       | สถานภาพ<br>สมรส |      | อาชีพ |       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------------------|-------|-----------------|------|-------|-------|
|                                                                                   | F     | P     | F                 | P     | F               | P    | F     | P     |
| 1. ด้านความสะดวกและ<br>รวดเร็ว                                                    | 1.467 | .178  | 3.196             | .023* | .131            | .941 | 6.043 | .000* |
| 2. ด้านการประหยัด<br>พลังงาน เวลา และ<br>ค่าใช้จ่าย                               | 0.908 | .520  | 3.725             | .012* | .454            | .714 | 3.458 | .005* |
| 3. ด้านความปลอดภัย และ<br>การให้คำปรึกษา                                          | 1.601 | .133  | 1.440             | .231  | .349            | .790 | 3.695 | .003* |
| 4. ด้านคุณภาพของเว็บไซต์                                                          | 2.151 | .038* | 1.585             | .193  | .611            | .608 | 3.397 | .005* |
| โดยรวม                                                                            | 1.832 | .080  | 2.811             | .039* | .043            | .988 | 5.813 | .000* |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4** ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ที่มีรายได้ต่อเดือน ลักษณะการทำงาน และช่วงเวลาที่ใช้บริการทางอินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน

| ความพึงพอใจต่อการ<br>ยื่นแบบชำระภาษีเงินได้<br>บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต | รายได้ต่อเดือน |       | ลักษณะ<br>การทำงาน |       | ช่วงเวลาที่ใช้<br>บริการทาง<br>อินเทอร์เน็ต |      |
|-------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------|--------------------|-------|---------------------------------------------|------|
|                                                                               | F              | P     | F                  | P     | F                                           | P    |
| 1. ด้านความสะดวกและรวดเร็ว                                                    | 2.594          | .025* | 2.750              | .043* | .476                                        | .826 |
| 2. ด้านการประหยัดพลังงาน เวลา และ<br>ค่าใช้จ่าย                               | 1.296          | .265  | 1.257              | .289  | .602                                        | .729 |
| 3. ด้านความปลอดภัย และการให้คำปรึกษา                                          | .851           | .514  | 4.545              | .004* | 1.189                                       | .311 |
| 4. ด้านคุณภาพของเว็บไซต์                                                      | 1.752          | .122  | 2.954              | .032* | .688                                        | .660 |
| โดยรวม                                                                        | 2.288          | .045* | 3.802              | .010* | .440                                        | .852 |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 และตารางที่ 4 ใช้วิธีการทดสอบด้วยค่า F-test หรือ ANOVA เพื่อทดสอบความพึงพอใจต่อการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน ซึ่งประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน ลักษณะการทำงาน และช่วงเวลาที่ใช้บริการทางอินเทอร์เน็ต พบว่า อายุ สถานภาพสมรส ช่วงเวลาที่ใช้บริการทางอินเทอร์เน็ต ไม่ทำให้ความพึงพอใจต่อการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แต่เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะการทำงาน พบว่ามีความพึงพอใจในการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน และเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธี LSD พบว่า

1) กลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท และระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

2) กลุ่มอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพอื่นๆ กลุ่มอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง ข้าราชการ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพอิสระ กลุ่มอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพเจ้าของกิจการ และกลุ่มอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง

3) กลุ่มรายได้ 20,001–25,000 บาท 30,001–35,000 บาท 35,001–40,000 บาท และ 40,001 บาท ขึ้นไป มีความความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท และกลุ่มรายได้ 30,001–35,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มรายได้ 20,001–25,000 บาท

4) กลุ่มลักษณะการทำงานอยู่ประจำออฟฟิศ/สำนักงาน และเดินทางต่างจังหวัด มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มลักษณะการทำงานอื่นๆ และกลุ่มลักษณะการทำงานอยู่ประจำออฟฟิศ/สำนักงาน มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มลักษณะการทำงานติดต่องานนอกสถานที่

4. สำหรับปัญหาและข้อเสนอแนะ มีดังนี้ 1) ปัญหาการใช้งานผ่านระบบหรือระบบหยุดชะงัก หรือมีความขัดข้องจำนวนบ่อยครั้งโดยเฉพาะช่วงเดือนมีนาคม ไม่สามารถดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ในการยื่นแบบต่อไปได้ ทำให้ผู้ใช้บริการต้องทำรายการยื่นแบบแสดงรายการใหม่อีกครั้ง ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต หากมีประชาชนใช้งานพร้อมๆ กันจำนวนมากๆ กรมสรรพากรจึงควรปรับปรุงระบบการยื่นชำระภาษีอย่างต่อเนื่องรองรับการใช้งานของประชาชน และให้สอดคล้องกับยุคของเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) ในครั้งแรกของการใช้บริการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนพบว่า ยังขาดความมั่นใจในระบบว่าได้ดำเนินการเสร็จสิ้นตามขั้นตอนของการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตแล้วหรือไม่ โดยเฉพาะการประมวลผลในทุกขั้นตอน รวมทั้งมีความกังวลต่อการตรวจสอบภาษีในภายหลัง 3) ประชาชนบางส่วนยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เนื่องจากการปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์ทางภาษีรวมทั้งภาษีที่ต้องชำระ 4) ด้วยเหตุการณ์ต่างๆ ทางอาชญากรรมที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน จึงส่งผลต่อการใช้บริการต่างๆ ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต และในกรณีที่ประชาชนมีการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต และมีภาษีที่ต้องชำระแต่มีความกังวลใจข้อมูลทางการเงินไม่กล้าชำระภาษีผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยผ่านระบบ e-Payment บัตรเครดิตบนอินเทอร์เน็ต ซึ่งระบบจะเชื่อมโยงไปยังธนาคารเมื่อมีการชำระภาษี 5) ประชาชนบางส่วนยังขาดความรู้ความเข้าใจการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ 6) แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามีข้อมูลต้องกรอกหลายหน้า และมีความยุ่งยากในการบันทึกข้อมูลรายละเอียดต่างๆ ทำให้ประชาชนไม่กล้ากรอกข้อมูลด้วยตนเองซึ่งเกรงว่าจะเกิดความผิดพลาด และมีผลกระทบต่อการดำเนินการ

## อภิปรายผล

1. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตโดยรวม ด้านความสะดวกและรวดเร็ว ด้านการประหยัดพลังงาน เวลา และค่าใช้จ่าย ด้านความปลอดภัยและการให้คำปรึกษา และด้านคุณภาพเว็บไซต์ อยู่ในระดับมาก เนื่องจากในปัจจุบันเป็นยุคของเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารซึ่งเข้ามามีบทบาทต่อชีวิตประจำวันของมนุษย์เรามากขึ้นจนกลายเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินชีวิต และการพัฒนาเครือข่ายคอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เชื่อมโยงกันทั่วโลกก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคม และการบริหารจัดการภาครัฐ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ที่เป็นแนวคิดในการพัฒนาการบริหารงานภาครัฐแบบเดิมไปสู่การบริหารงานแบบใหม่ ด้วยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดการพัฒนาฐานข้อมูลของหน่วยงานรัฐต่างๆ ทุกระดับเชื่อมโยงกัน ที่สำคัญขยายขีดความสามารถในการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์จะทำให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว (พิรุณวรรณ กิตติคุณ, 2558)

ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ญัฐวิทย์ เชื้อพรหม และ กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ (2556) ที่พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมระดับมาก

หากพิจารณาเป็นรายด้าน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการประหยัดพลังงาน เวลา และค่าใช้จ่ายมากที่สุด เนื่องจากประชาชนไม่ต้องเสียค่าเดินทางเพื่อมายื่นแบบแสดงรายการยังสรรพากรพื้นที่สาขา โดยเฉพาะในปัจจุบันค่าน้ำมันเชื้อเพลิงต่อหน่วยมีราคาสูง และไม่ต้องเสียเวลาในการทำงาน สามารถยื่นแบบแสดงรายการผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเวลารว่างหรือหลังจากเลิกงานได้ และการเดินทางเพื่อมายื่นแบบแสดงรายการยังสรรพากรพื้นที่สาขาอาจจะต้องใช้เวลาานหรือรอคิวจากผู้มาใช้บริการอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศิริรัตน์ มุขดารา (2557) ที่พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ซึ่งมีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ต คือ ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

ด้านคุณภาพของเว็บไซต์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากเนื่องจากการเข้าสู่เว็บไซต์ของกรมสรรพากรมีรูปแบบที่ง่าย มีข้อมูลเนื้อหาที่ทันสมัย ไม่ยุ่งยากหรือซับซ้อนต่อการใช้งานมากเกินไป ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศุขจิ มุลทองย้อย (2554) ที่พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยด้านรูปแบบเว็บไซต์ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สาวิตรี นาคสีมวง (2557) ที่พบว่าปัจจัยด้านรูปแบบเว็บไซต์มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตสำนักงานสรรพากร ภาค 4 ระดับมาก

ด้านความสะดวกและความรวดเร็ว ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมาก เนื่องจากการใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำได้ตลอดเวลาไม่เว้นวันหยุดราชการ มีความสะดวก และมีคำอธิบายรายละเอียดในการกรอกข้อมูลที่ชัดเจน เข้าใจง่าย เมื่อกรอกข้อมูลไม่ครบถ้วนก็จะมีระบบแจ้งเตือนซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศิริรัตน์ มุขดารา (2557) ที่พบว่าผู้รับบริการให้ความสำคัญด้านการบริการในระดับมาก สามารถทำการยื่นแบบได้ 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุด ไม่ต้องนำเอกสารหลักฐานมาส่งในขณะที่ทำการยื่นแบบ

ด้านความปลอดภัยและการให้คำปรึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลต่างๆ เนื่องจากกรมสรรพากรได้มีการประชาสัมพันธ์และสนับสนุนให้ประชาชนยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต และพัฒนาระบบการยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ตอย่างต่อเนื่องให้มีความปลอดภัยเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ

2. การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส และช่วงเวลาที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ที่แตกต่างกัน ไม่ทำให้ความพึงพอใจในการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน ซึ่งเป็นผลเนื่องมาจากการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้บริการสามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง ทุกเพศ ทุกวัย ไม่จำกัดช่วงเวลา หรือวันหยุดราชการ สถานภาพ และสถานที่ โดยเข้าสู่เว็บไซต์ของกรมสรรพากร และการเข้าสู่โปรแกรมการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อุศณีย์



กอดิตตวนิจ และ มนวิภา ผดุงสิทธิ (2553) พบว่า อายุ สถานภาพสมรส ไม่ทำให้ระดับความพึงพอใจของผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ รวมทั้งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ณัฐวิทย์ เชื้อพรหม และ กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ (2556) ที่พบว่า เพศ อายุ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะการทำงาน พบว่ามีความพึงพอใจในการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน สาเหตุอาจจะเนื่องมาจาก

1) กลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและปริญญาโทส่วนใหญ่เป็นกลุ่มทำงาน รวมทั้งผ่านการศึกษาและเรียนรู้ด้านภาษีอากร นอกจากนี้ในการศึกษาระดับปริญญาโทมีกลุ่มบุคคลที่หลากหลายอาชีพและประสบการณ์ในการทำงาน ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในด้านต่างๆ ระหว่างเรียน รวมทั้งด้านการเสียภาษีอากร ดังนั้นจึงทำให้มีความพึงพอใจต่อการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากกว่ากลุ่มที่มีการศึกษต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

2) กลุ่มพนักงานรัฐวิสาหกิจ ข้าราชการ พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง เป็นอาชีพที่มีความมั่นคงในการทำงาน มีความรู้ และพร้อมในด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทางคอมพิวเตอร์ รวมทั้งหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ภาครัฐ บริษัทเอกชน มีการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในองค์กรและมีการพัฒนาระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นจึงอาจจะทำให้กลุ่มอาชีพรัฐวิสาหกิจ ข้าราชการ พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความมั่นใจในระบบการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งการชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต (e-Revenue) จึงทำให้มีความพึงพอใจต่อการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากกว่าจากกลุ่มอาชีพเจ้าของกิจการ อาชีพอิสระ และอาชีพอื่นๆ

3) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท ซึ่งเป็นกลุ่มที่ทำงานประจำ มีรายได้ที่แน่นอนรวมทั้งมีประสบการณ์ในการทำงาน และส่วนใหญ่เคยยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตมาแล้ว ทำให้เกิดความคุ้นเคยต่อการใช้งานผ่านระบบและกรณีมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลสามารถดำเนินการผ่านระบบได้ทันที ดังนั้นจึงทำให้มีความพึงพอใจต่อการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท

4) ลักษณะการทำงานอยู่ประจำออฟฟิศ/สำนักงาน ส่วนใหญ่ทำงานในสถานที่ที่มีความพร้อมในด้านอุปกรณ์สำนักงานทั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบอินเทอร์เน็ต และสามารถสอบถามรายละเอียดการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้จากเพื่อนร่วมงานหรือผู้มีประสบการณ์ทางภาษีได้เมื่อติดปัญหาในขั้นตอนต่างๆ ทำให้เกิดความสะดวกและมีความพึงพอใจต่อการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากกว่ากลุ่มลักษณะการทำงานติดต่องานนอกสถานที่และลักษณะการทำงานอื่นๆ

3. จากปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต พบว่าประชาชนยังขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องภาษีอากร การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งมีความกังวลต่อความปลอดภัยในข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลทางการเงิน และข้อมูลอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เอมอร พลวัฒนกุล และ สมแก้ว รุ่งเลิศเกรียงไกร (2551) ที่พบว่าสาเหตุการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต เกิดจากการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการชำระภาษีเงินได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ขาดความเชื่อมั่นต่อระบบการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ความไม่มั่นใจในการตัดบัญชีเงินฝาก มีขั้นตอนในการขออนุมัติการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ยุ่งยาก ลำบาก รวมทั้งการขาดความรู้ความเข้าใจในกฎหมายประมวลรัษฎากร

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับมาก ทั้ง 4 ด้าน และเพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ในการบริการที่ดีขึ้น ควรปรับปรุงพัฒนาระบบและกำหนดนโยบายเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

1.1 ปรับปรุงหรือพัฒนาระบบการยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับการใช้งานของประชาชน ซึ่งปัจจุบันประชาชนหันมาใช้เทคโนโลยีมากขึ้น เช่น การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Payment) รวมทั้งการชำระค่าสินค้าหรือบริการต่างๆ บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งแนวโน้มการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตก็มีจำนวนเพิ่มขึ้น หากมีการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพรองรับกับความต้องการจะเป็นผลดีต่อกรมสรรพากรทั้งในด้านการลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ในการบันทึก จัดเก็บข้อมูล ลดเวลาในการดำเนินการรับแบบแสดงรายการและชำระภาษี ช่วยอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ประหยัดพลังงาน เวลา และค่าใช้จ่าย

1.2 ควรสร้างแรงจูงใจหรือกระตุ้นให้ประชาชนดำเนินการยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตด้วยการประชาสัมพันธ์หรือการใช้สื่อในรูปแบบต่างๆ เพื่อสร้างการรับรู้ให้ประชาชนมากขึ้น และสรรพากรพื้นที่สาขาควรประชาสัมพันธ์ให้รายละเอียดเกี่ยวกับการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตแก่ประชาชนในพื้นที่เพิ่มเติมเพื่อสร้างการรับรู้ และเห็นถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต

1.3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรเพิ่มการสร้างความมั่นใจและความปลอดภัยให้กับประชาชนโดยเฉพาะข้อมูลส่วนบุคคล และการชำระภาษีผ่านช่องทางต่างๆ เช่น e-Payment ATM Internet Banking Mobile Banking ซึ่งประชาชนบางส่วนไม่กล้าใช้ช่องทางดังกล่าวในการชำระภาษี เนื่องจากมีความวิตกกังวลเกี่ยวกับข้อมูลทางการเงิน โดยเฉพาะในปัจจุบันกลุ่มมิจฉาชีพแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐหลอกให้โอนเงิน รวมทั้งการไม่มั่นใจต่อระบบการตัดบัญชีเงินฝากธนาคาร นอกจากนี้ควรสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบาย ขั้นตอนการขอคืนภาษีอย่างต่อเนื่อง เพื่อป้องกันมิจฉาชีพหลอกลวงประชาชน

1.4 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรร่วมมือกับสถาบันการศึกษาในรูปแบบการให้บริการทางวิชาการด้วยการจัดฝึกอบรมให้ข้อมูลหรือความรู้เกี่ยวกับภาษีอากรประเภทต่างๆ การยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ประชาชนผู้เสียภาษีได้รับทราบซึ่งจะเป็นการกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจในการชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตให้เพิ่มขึ้น อันถือเป็นการพัฒนาระบบการจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.5 หน่วยงานหรือสรรพากรพื้นที่ ควรจัดเตรียมหรือตรวจสอบอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ตให้พร้อมสำหรับการให้บริการกับประชาชนอย่างต่อเนื่อง ในกรณีที่ประชาชนเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่สรรพากรพื้นที่สาขาจัดไว้ให้

## 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาความพึงพอใจหรือปัจจัยที่ส่งผลต่อการยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตทุกประเภทภาษี เช่น ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนตลอดจนพัฒนาระบบการจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพครอบคลุมทุกประเภทภาษี

2.2 ควรศึกษาปัจจัยหรือสาเหตุของการไม่ยื่นแบบชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต อันจะได้ข้อมูลมาเป็นแนวทางหรือแก้ไขระบบการให้บริการยื่นแบบชำระภาษีให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน รวมทั้งเพื่อนำผลการวิจัยมาวางแผนเพื่อกำหนดนโยบายการจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพด้วยการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.3 ถึงแม้ว่าผู้เสียภาษีอากรจะสามารถชำระภาษีผ่านช่องทางต่างๆ ได้หลากหลายช่องทาง เช่น ระบบ e-Payment, Internet Banking, ATM, Counter Service ธนาคารที่เข้าร่วมโครงการยื่นแบบ, ไปรษณีย์, 7-Eleven เป็นต้น ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกในการชำระภาษี ดังนั้นควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการชำระภาษีผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นตลอดจนความพึงพอใจในการชำระภาษีของประชาชน

### เอกสารอ้างอิง

- ณัฐวิทย์ เชื้อพรหม และ กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร. **วารสารการตลาดและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยรังสิต**, 1(2), 297-316.
- พิรุณวรรณ กิตติคุณ. (2558). **เอกสารวิชาการอิเล็กทรอนิกส์**. กรุงเทพฯ: สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- ศิริรัตน์ มุขดารา. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท ศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ศุขจี มูลทองย้อย. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมคิด บางโม. (2559). **การภาษีอากรทางธุรกิจ**. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒน์.
- สาวิตรี นาคม่วง. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากร ภาค 4. **วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**, 9(3), 127-138
- อุศณี กอจิตตวนิจ และ มนวิภา ผดุงสิทธิ์. (2553). ความพึงพอใจในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร. **วารสารวิชาชีพบัญชี**, 6(16), 28-42.
- เอมอร พลวัฒนกุล และ สมแก้ว รุ่งเลิศเกรียงไกร. (2551). สาเหตุการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต : กรณีศึกษาจังหวัดภูเก็ต. **วารสารวิทยาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์**, 25(1), 1-12.

