

ความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต
ของบุคลากรทางการศึกษาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบ้านผือ
อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี

The Satisfaction in Filing a Return of Personal Income Tax via the Internet of
Educational Personnel in Banphue Area Revenue Branch Office, Ban Phue
District, Udon Thani Province

สุริยา จันทรมณี¹, ปณัญญา มะโยธี², ณิชาพันธ์ จันทรมณี³ และนิติกรณ์ จันทรสิริยศศักดิ์⁴

¹⁻³ นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบัญชีบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยพณิชยบัณฑิต

⁴ อาจารย์ประจำหลักสูตรบัญชีบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยพณิชยบัณฑิต

Corresponding Author: Junsuriyasak@gmail.com

Received: March 10, 2023. Revised: April 18, 2023. Accepted: April 25, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้วัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของบุคลากรทางการศึกษาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบ้านผือ อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี และ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของบุคลากรทางการศึกษาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบ้านผือ อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี จำแนกปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรทางการศึกษาในเขตเทศบาลตำบลบ้านผือ จำนวน 187 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-test และ F-test และการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้ Scheffe Analysis

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของบุคลากรทางการศึกษาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบ้านผือ อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก และ 2) ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตจะไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต จะแตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, การยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต, ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the satisfaction in filing a return of personal income tax via the internet of educational personnel in Banphue area revenue branch office, Ban Phue district, Udon Thani Province, and 2) to compare the differences in satisfaction in filing a return of Personal income tax via the internet of educational personnel in Banphue area revenue branch office, Ban Phue district, Udon Thani Province, classified by the demographic factors. The research samples consisted of 187 educational personnel in Ban Phue municipal district selected by the simple random sampling technique. The questionnaires were used as a research tool. The statistics used in the research were percentage, mean, standard deviation, T-test, and F-test. Scheffe Analysis was also used to compare the differences in pairs.

The research results illustrated that the satisfaction in filing a return of personal income tax via the internet of educational personnel in Banphue area revenue branch office, Ban Phue district, Udon Thani Province in overall was at a high level. Personal factors such as gender, age, education level, and job position did not significantly affect the level of satisfaction with the online personal income tax filing system for individuals via the internet, as evidenced by statistical significance at the 0.05 level. However, there were differences in monthly income level that affected the level of satisfaction with the online personal income tax filing system for individuals.

Keywords: Satisfaction, Filing a return via the Internet, Personal Income Tax

บทนำ

ในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว รัฐบาลได้มีการปฏิรูประบบราชการเพื่อสร้างความพร้อมในการให้บริการ โดยใช้ e-Government (รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์) นั่นคือใช้วิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ที่เน้นการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่ายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของภาครัฐและปรับปรุงการบริการแก่ประชาชน การบริการด้านข้อมูลเพื่อเพิ่มอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ และทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมกับรัฐบาลมากขึ้น โดยกรมสรรพากรได้นำเทคโนโลยีการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมผู้เสียภาษีเข้ามาสนับสนุนเพื่อนำนวัตกรรมบริการใหม่ ๆ มาอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ซึ่งผู้เสียภาษีสามารถเลือกใช้บริการที่ต้องการได้อย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น เช่น การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีออนไลน์ (e-Filing) การตรวจสอบสถานะ การขอคืนภาษีและนำส่งเอกสาร เป็นต้น (ขวัญฤทัย พัฒน์แก้ว, 2563) ซึ่งการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาถือเป็นแหล่งรายได้สำคัญแหล่งหนึ่งของประเทศ และข้อมูลเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อภาครัฐในหลายแง่มุม เช่น เป็นสิ่งสะท้อนถึงรายได้ภาคครัวเรือน โดยเฉพาะฐานเงินเดือน ภาษีที่จัดเก็บได้ถือเป็นแหล่งรายได้หลักของรัฐบาลเพื่อนำมาใช้ในการบริหารประเทศและเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์สำคัญทางเศรษฐกิจด้านต่าง ๆ (พุลิยา อีระธัญศิริกุล, และคนอื่นๆ, 2559)

กรมสรรพากรได้กำหนดให้ประชาชนมีทางเลือกที่จะยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้มีด้วยกันสองวิธี คือ การยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีด้วยตนเองที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา หรือการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีผ่านแบบอินเทอร์เน็ตบนเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันของกรมสรรพากร ซึ่งกรมสรรพากรได้มีการพัฒนาระบบเพื่อให้ผู้เสียภาษีสามารถดำเนินการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่การป้อนข้อมูลที่จะต้องกรอกในแบบแสดงรายการที่ได้รับอนุญาตให้ยื่นผ่านทางอินเทอร์เน็ต แทนการกรอกแบบและยื่นแบบด้วยกระดาษ พร้อมชำระภาษีผ่านช่องทางต่าง ๆ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้เสียภาษีทั้งในด้านการประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบและชำระภาษี นอกจากนี้ยังได้รับสิทธิพิเศษให้ขยายระยะเวลายื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีออกไปอีก และทำให้ได้รับคืนเงินภาษีเร็วขึ้น (กานดา ไชยปัญญา, 2564) โดยปกติจะยื่นภาษีประจำปี ปีละ 1 ครั้ง ระหว่าง 1 มกราคม – 31 มีนาคมของทุกปี และหากยื่นผ่านระบบออนไลน์ของกรมสรรพากรจะขยายเวลายื่นภาษีได้ถึง 8 เมษายนของทุกปี ความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต โดยประยุกต์แนวความคิดการยื่นแบบแสดงรายการของ สาวิตรี นาคศรีม่วง (2557) ประกอบด้วย ด้านความสะดวก รวดเร็ว ด้านช่องทางการชำระภาษี ด้านการออกแบบเว็บไซต์ ด้านความปลอดภัยและการให้คำปรึกษา และด้านการประชาสัมพันธ์ เพื่อการปฏิบัติงานโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการบริการ ทั้งนี้ บุคคลที่มีเงินได้พึงประเมินตามที่กฎหมายกำหนดต้องมีหน้าที่ในการเสียภาษีอากร ดังนั้น บุคลากรทางการศึกษา ตามกฎหมายกำหนดให้ผู้มีเงินได้ที่บุคคลธรรมดาที่มีหน้าที่ประเมินตนเองและยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

บุคลากรทางการศึกษา (Educational Personnel) คือ ผู้บริหารสถานศึกษา ครู/อาจารย์ และเจ้าหน้าที่บุคลากรทางการศึกษาที่ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามันมือ อำเภอมันมือ จังหวัดอุดรธานี เงินได้พึงประเมินหลักของบุคลากรทางการศึกษา ได้แก่ เงินเดือน เงินประจำตำแหน่ง เป็นต้น หรือเงินได้จากประเภทอื่น ๆ นอกเหนือจากตำแหน่งหน้าที่บุคลากรทางการศึกษา ซึ่งบุคลากรทางการศึกษาอาจไม่เข้าใจหรือตระหนักว่าเงินได้พึงประเมินที่ตนเองได้รับนั้นถือเป็นเงินได้พึงประเมินที่ต้องเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหรือไม่ และด้วยความไม่เข้าใจหรือตระหนักนั้นอาจนำมาสู่การถูกประเมินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเพิ่มเติม รวมถึงการเสียเบี้ยปรับและเงินเพิ่มอีกด้วย (ศิริรัตน์ เชนศิริศักดิ์, 2563)

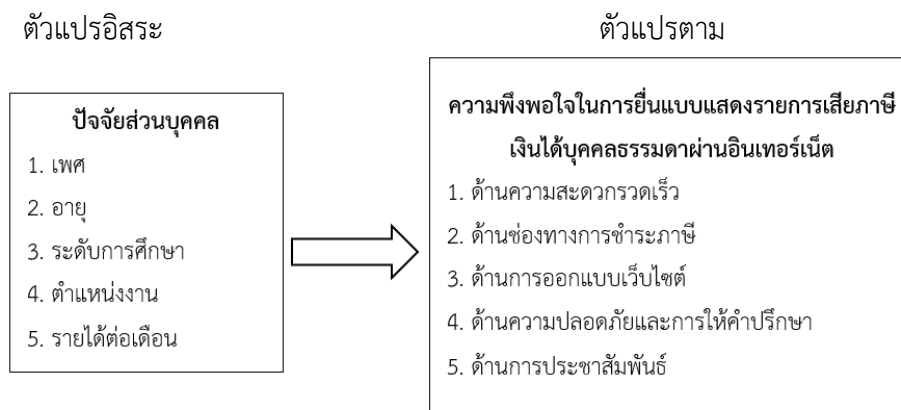
จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษา ความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของบุคลากรทางการศึกษาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามันมือ อำเภอมันมือ จังหวัดอุดรธานี โดยมีแนวคิดในการวิจัย คือ ศึกษาระดับความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามันมือจะได้ออกสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม และสะท้อนความคิดเห็นของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีต่อการยื่นแบบแสดงรายการผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามันมือ อำเภอมันมือ จังหวัดอุดรธานี เพื่อให้กรมสรรพากรนำผลการศึกษาที่ได้นำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามันมือและระบบการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ตต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของบุคลากรทางการศึกษาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามันฉือ อำเภอมันฉือ จังหวัดอุดรธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของบุคลากรทางการศึกษาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามันฉือ อำเภอมันฉือ จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การดำเนินงานวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของบุคลากรทางการศึกษาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามันฉือ อำเภอมันฉือ จังหวัดอุดรธานี โดยผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรจากการทบทวนวรรณกรรม ซึ่งสามารถกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ที่มา: ผู้วิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. บุคลากรทางการศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของบุคลากรทางการศึกษาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามันฉือ อำเภอมันฉือ จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน
2. บุคลากรทางการศึกษาที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของบุคลากรทางการศึกษา ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามันฉือ อำเภอมันฉือ จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน
3. บุคลากรทางการศึกษาที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของบุคลากรทางการศึกษา ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามันฉือ อำเภอมันฉือ จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน

4. บุคลากรทางการศึกษาที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของบุคลากรทางการศึกษา ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา บ้านฝ้อ อำเภอบ้านฝ้อ จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน

5. บุคลากรทางการศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของบุคลากรทางการศึกษา ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา บ้านฝ้อ อำเภอบ้านฝ้อ จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของบุคลากรทางการศึกษาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขากันฝ้อ อำเภอกันฝ้อ จังหวัดอุดรธานี ได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

อ้อมจันทร์ วงศ์วิเศษ และคนอื่นๆ (2560) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจนั้นหมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองในสิ่งต่าง ๆ เมื่อบุคคลนั้นบรรลุวัตถุประสงค์หรือความต้องการต่าง ๆ ได้ผ่านพ้นไป ความพึงพอใจนั้นเป็นความชอบของแต่ละบุคคล ซึ่งความพึงพอใจนั้นก็ได้แบ่งเป็นระดับที่มีความแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับบุคคลนั้น ๆ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลนั้นมีความต้องการในสิ่งพึงปรารถนาและในสิ่งที่ปรารถนาต้องการนั้นได้มีการตอบสนองหรือเกิดความบรรลุ ดังความต้องการที่ต้องการเปิดรับข่าวสารในสิ่งต่าง ๆ ที่บุคคลนั้นมีความสนใจ ก็จะเลือกเปิดรับเพื่อเกิดความพึงพอใจ

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

การให้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตโดยผู้เสียภาษีเป็นผู้ป้อนข้อมูลที่จะต้องกรอกในแบบแสดงรายการภาษีที่ได้รับอนุญาตให้ยื่นผ่านทางอินเทอร์เน็ตแทนการกรอกแบบแสดงรายการภาษีและยื่นแบบด้วยกระดาษ พร้อมชำระภาษี โดยใช้คำสั่งทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ธนาคารโอนเงินค่าภาษีให้กรมสรรพากร ซึ่งเป็นทางเลือกใหม่อีกทางหนึ่งที่ไม่บังคับแต่ช่วยให้ผู้เสียภาษีที่สนใจเลือกใช้บริการเพื่อความสะดวกมากยิ่งขึ้น ในขณะที่การยื่นแบบฯ และชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขายังคงมีอยู่ตามปกติ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มี 2 ระยะ คือ 1) ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาครึ่งปี เป็นการยื่นแบบแสดงรายการเงินได้เฉพาะเงินได้พึงประเมินประเภทที่ 5,6,7 หรือ 8 ที่ได้รับตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนมิถุนายนไม่ว่าจะมีเงินได้ประเภทอื่นรวมอยู่ด้วยหรือไม่ก็ตาม โดยยื่นภายในเดือนกันยายนของปีภาษีนั้น และภาษีที่เสียนี้นำไปเป็นเครดิตหักออกจากภาษีสิ้นปีได้ และ 2) ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสิ้นปี เป็นการยื่นแบบแสดงรายการเงินได้พึงประเมินที่ได้รับแล้ว ในระหว่างปีภาษี โดยยื่นภายในเดือนมีนาคมของปีถัดไป (กรมสรรพากร, 2565) ซึ่งองค์ประกอบของความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย (สาวิตรี นาคศรีม่วง, 2557)

1.2.1 ด้านความสะดวกรวดเร็ว (Convenience and Speed) หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ โดยผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก ความรวดเร็ว

1.2.2 ด้านช่องทางการชำระภาษี (Way of paying Taxes) หมายถึง การยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านแบบอินเทอร์เน็ตบนเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันของกรมสรรพากร

1.2.3 ด้านการออกแบบเว็บไซต์ (Website Design) หมายถึง การเข้าเว็บไซต์ การกรอกข้อมูล และการชำระภาษีของกรมสรรพากร

1.2.4 ด้านความปลอดภัยและการให้คำปรึกษา (Security and Consulting) หมายถึง ผู้รับบริการมีความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลต่าง ๆ ในการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต การชำระภาษีหรือการขอคืนภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับระบบยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ตของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรเป็นอย่างดีเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น และการให้คำแนะนำบริการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ตของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรที่เหมาะสม

1.2.5 ด้านการประชาสัมพันธ์ (Public Relations) หมายถึง การประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากรในการยื่นแบบแสดงรายการในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น เว็บไซต์ สื่อวีดิทัศน์แนะนำการให้บริการ สื่อสิ่งพิมพ์ประเภทแผ่นพับ การจัดกิจกรรมอบรม การจัดสัมมนาให้ความรู้ในการบริการยื่นแบบอินเทอร์เน็ตของทางสำนักงานสรรพากรพื้นที่

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อาริตรา นนทะคุณ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา ประเภทรายได้ การคาดหวังถึงประสิทธิภาพ และสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสามารถนำมาเป็นแนวทางในการประชาสัมพันธ์ที่เน้นให้เห็นถึงประโยชน์ในการยื่นแบบฯ ออนไลน์ และการจัดทำคู่มือแนะนำการใช้งานที่เข้าใจง่าย มุ่งเน้นเผยแพร่ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ถึงมีนาคมตามสื่อสังคมออนไลน์ สถานที่ทำงาน และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา เพื่อให้การประชาสัมพันธ์มีประสิทธิภาพและง่ายต่อการศึกษาข้อมูลการยื่นแบบฯต่อไป

พรพรรณ แซ่ศิริประภา (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ลักษณะส่วนบุคคล กระบวนการขั้นตอน และคุณภาพการบริการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสรรพากรพื้นที่ 10 ผลการศึกษาพบว่า ความแตกต่างของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เงินได้สุทธิในการยื่นภาษี จำนวนเงินที่ทำการขอคืนไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) แต่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการขั้นตอนในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) และคุณภาพบริการในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Kumar and Gupta (2017) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้ของผู้เสียภาษีเงินได้ต่อการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้อิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของผู้เสียภาษีเงินได้ต่อการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้อิเล็กทรอนิกส์ คือ ความพึงพอใจ ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องความปลอดภัย ความมีประโยชน์ และปัญหา ซึ่งความพึงพอใจสะท้อนให้เห็นว่าผู้เสียภาษีเงินได้พอใจกับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้อิเล็กทรอนิกส์ และตระหนักถึงการใช้งานบนเว็บไซต์โดยความปลอดภัยหรือการรับรู้ความเสี่ยงสามารถ

อธิบายได้ว่า ผู้ใช้รู้สึกถึงความปลอดภัย และพบว่าผู้เสียหายมีปัญหาเกี่ยวกับเครือข่ายในขณะที่ใช้งานและผู้เสียหายมีปัญหาในการชำระหนี้ผ่าน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวิธีการดำเนินการดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรทางการศึกษาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขานบ้านฝื่อ อำเภอบ้านฝื่อ จังหวัดอุดรธานี จำนวน 352 คน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 4, 2565; วิทยาลัยการอาชีพบ้านฝื่อ, 2565; สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 20, 2565 ; กองการศึกษา เทศบาลตำบลบ้านฝื่อ, 2565)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรทางการศึกษาที่ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขานบ้านฝื่อ อำเภอบ้านฝื่อ จังหวัดอุดรธานี จำนวน 187 คน โดยคำนวณด้วยสูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1973 อ้างถึงใน สุมิตร เบ้าธรรม, 2558) ซึ่งกำหนดค่าความเชื่อมั่นอยู่ที่ 95% ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ 0.05 จากสูตร

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

โดยที่	n	หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	หมายถึง จำนวนประชากรทั้งหมด
	e	หมายถึง เป็นค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

เมื่อแทนค่า จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{352}{1 + 352(0.05)^2} \\ &= \frac{352}{1.88} \\ &= 187.23 \end{aligned}$$

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง} = 187 \text{ คน}$$

ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) จำแนกตามสถาบันการศึกษาจำนวน 7 แห่ง ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขานบ้านฝื่อ อำเภอบ้านฝื่อ จังหวัดอุดรธานี ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานศึกษาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามันฝือ อำเภอมันฝือ จังหวัดอุดรธานี

สถาบันการศึกษา	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
โรงเรียนอนุบาลบ้านฝือพิทยาคม	30	16
โรงเรียนบริหารภูมิเขตต์	48	25
โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ	105	56
โรงเรียนศศิภักดีวิทยา	40	21
โรงเรียนอนุบาลภูวนิศา	34	18
วิทยาลัยการอาชีพบ้านฝือ	90	48
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านถ่อน	5	3
รวม	352	187

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถแบ่งออกเป็น 2 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน ข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 6 ข้อ ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของบุคลากรทางการศึกษาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามันฝือ อำเภอมันฝือ จังหวัดอุดรธานี ผู้วิจัยได้เลือกตัวแปรอิสระมาโดยสังเคราะห์จากนักวิชาการและนักวิจัย ประกอบด้วย ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านช่องทางการชำระภาษี ด้านการออกแบบเว็บไซต์ ด้านการปลอดภัยและการให้คำปรึกษา และด้านประชาสัมพันธ์ ข้อคำถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2560) จำนวน 26 ข้อ

2.2 การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

2.2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์การศึกษาวิจัย

2.2.2 สร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดของความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต จากตัวแปรทั้ง 5 ด้าน ดังนี้ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านช่องทางการชำระภาษี ด้านการออกแบบเว็บไซต์ ด้านการปลอดภัยและการให้คำปรึกษา และด้านการประชาสัมพันธ์

2.2.3 นำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิจัย เพื่อขอคำชี้แนะแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

2.2.4 นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงแล้ว ไปหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ตรวจสอบคุณภาพการหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา

จากนั้นนำข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาทำการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับลักษณะของคำถาม (Index of Item-objective Congruence: IOC) ได้ค่าความเที่ยงตรงอยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 ถือว่ามีความเหมาะสม (นิรัช สุตสังข์, 2559)

2.2.5 เมื่อได้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาจากอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญแล้ว จึงนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชนที่มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามันฉือ อำเภอมันฉือ จังหวัดอุดรธานีที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient of Alpha) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ต้องมีค่าไม่น้อยกว่า 0.70 จึงจะมีความเหมาะสม (Nunnally and Bernstein, 1994) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม 0.968 ถือว่ามีความเหมาะสม

2.2.6 นำผลที่ได้รับจากการตรวจสอบคุณภาพปรับปรุงแก้ไข แล้วจัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแบบสอบถาม ได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

2.3.1 ดำเนินการจัดทำแบบสอบถาม โดยมีจำนวนเท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

2.3.2 ดำเนินการแจกแบบสอบถามด้วยตนเองให้กับบุคลากรทางการศึกษาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามันฉือ อำเภอมันฉือ จังหวัดอุดรธานี ตั้งแต่วันที่ 12 ธันวาคม 2565 – 12 มกราคม 2566 จำนวน 187 ฉบับ เพื่อขอความอนุเคราะห์และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยกำหนดระยะเวลาให้ตอบกลับภายใน 15 วัน หลังจากได้รับแบบสอบถาม

2.3.3 เมื่อครบตามระยะเวลา 15 วัน ได้รับแบบสอบถามตอบกลับมาก จำนวน 112 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 59.89 ของแบบสอบถามที่ส่งไป ผู้วิจัยจึงได้ติดตามโดยสอบถามทางโทรศัพท์กลับไปยังผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อขอความอนุเคราะห์ข้อมูลและทำการส่งแบบสอบถามถึงผู้ที่ยังไม่ตอบแบบสอบถามกลับอีกครั้ง จำนวน 75 ฉบับ ผู้วิจัยได้รอแบบสอบถามตอบกลับถึงวันที่ 12 มกราคม 2566 ปรากฏว่าได้แบบสอบถามกลับมาจำนวน 75 ฉบับ รวมกับแบบสอบถามเดิมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 187 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง รวมระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 30 วัน

2.3.4 นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติต่อไป

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งได้จากการแจกแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการวิเคราะห์ โดยใช้วิธีการทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นค่าสถิติที่ใช้ในการสรุป ดังต่อไปนี้

2.4.1 วิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้วิธีหาค่าจำนวน และร้อยละ

2.4.2 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของบุคลากรทางการศึกษาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามันฉือ อำเภอมันฉือ จังหวัดอุดรธานี โดยใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบ ตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินการวิจัย ซึ่งกำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2560)

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

นำคะแนนที่ได้ไปหาค่าเฉลี่ย และกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของ ค่าเฉลี่ย ดังนี้
(บุญชม ศรีสะอาด, 2560)

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

2.4.3 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของบุคลากรทางการศึกษาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามันมือ อำเภอมันมือ จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยเพศใช้วิธี t-test ในส่วนอายุ ระดับการศึกษา และประเภทธุรกิจ ใช้วิธี F-test กรณีพบค่าความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม จะวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่มเป็นรายคู่อีกครั้งโดยใช้ Scheffe Analysis

ผลการวิจัย

1. บุคลากรทางการศึกษาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามันมือ อำเภอมันมือ จังหวัดอุดรธานี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 73.26 เพศชาย ร้อยละ 26.74 อายุ 31-40 ปี ร้อยละ 59.89 รองลงมา อายุ 20-30 ปี ร้อยละ 21.39 ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ร้อยละ 83.42 รองลงมา ปริญญาโท ร้อยละ 11.76 ตำแหน่งงาน ครู/อาจารย์ ร้อยละ 86.10 รองลงมา เจ้าหน้าที่บุคลากรทางการศึกษา ร้อยละ 8.56 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 20,000 บาท ร้อยละ 33.16 รองลงมา 20,001 – 25,000 บาท ร้อยละ 29.95

2. ความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของบุคลากรทางการศึกษาสถานศึกษาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามันมือ อำเภอมันมือ จังหวัดอุดรธานี ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของบุคลากรทางการศึกษาสถานศึกษาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบ้านผือ อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านความสะดวกรวดเร็ว	4.07	0.36	มาก
2. ด้านช่องทางการชำระภาษี	4.11	0.37	มาก
3. ด้านการออกแบบเว็บไซต์	4.01	0.33	มาก
4. ด้านความปลอดภัยและการให้คำปรึกษา	4.24	0.37	มาก
5. ด้านการประชาสัมพันธ์	4.16	0.35	มาก
โดยรวม	4.12	0.25	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า บุคลากรทางการศึกษาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบ้านผือ อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี มีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต โดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.12$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านความปลอดภัยและการให้คำปรึกษา ($\bar{x} = 4.24$) ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{x} = 4.16$) และด้านช่องทางการชำระภาษี ($\bar{x} = 4.11$)

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของบุคลากรทางการศึกษาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบ้านผือ อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ดังแสดงในตารางที่ 3 – 4

ตารางที่ 3 ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของบุคลากรทางการศึกษาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบ้านผือ อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	t/F	Sig	ผลการทดสอบสมมติฐาน
เพศ	-0.326	0.745	ไม่แตกต่าง
อายุ	0.983	0.402	ไม่แตกต่าง
ระดับการศึกษา	1.717	0.182	ไม่แตกต่าง
ตำแหน่งงาน	1.132	0.337	ไม่แตกต่าง
รายได้ต่อเดือน	3.024	0.012*	แตกต่าง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่า โดยภาพรวม ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรทางการศึกษาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบ้านผือ อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของ

บุคลากรทางการศึกษาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามันมือ อำเภอมันมือ จังหวัดอุดรธานี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของบุคลากรทางการศึกษาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามันมือ อำเภอมันมือ จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบหาความต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของ Scheffes ได้ผลดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของบุคลากรทางการศึกษาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามันมือ อำเภอมันมือ จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ต่ำกว่า 15,000 บาท	15,000 – 20,000 บาท	20,001 – 25,000 บาท	25,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท
		3.947	4.1601	4.0952	4.1712	3.9500	4.1200
ต่ำกว่า 15,000 บาท	3.9467	-	0.21344*	0.14857	0.22455*	0.00333	0.17333
15,000 – 20,000 บาท	4.1601		-	0.06487	0.01110	0.21011	0.04011
20,001 – 25,000 บาท	4.0952			-	0.07597	0.14524	0.02476
25,001 – 30,000 บาท	4.1712				-	0.22121	0.05121
30,001 – 40,000 บาท	3.9500					-	0.17000
มากกว่า 40,000 บาท	4.1200						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน พบว่า บุคลากรทางการศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000 – 20,000 บาท และ 25,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตโดยรวมสูงกว่าบุคลากรทางการศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของบุคลากรทางการศึกษาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามันมือ อำเภอมันมือ จังหวัดอุดรธานี สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของบุคลากรทางการศึกษาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามันมือ อำเภอมันมือ จังหวัดอุดรธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก จากการศึกษพบว่า บุคลากรทางการศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 ด้านความสะดวกรวดเร็ว จากการศึกษาคำพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของบุคลากรทางการศึกษาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามันมือ อำเภอบ้านมือ จังหวัดอุดรธานี เนื่องจาก บุคลากรทางการศึกษาได้ศึกษารายละเอียดในขั้นตอนการลงทะเบียน และการเข้าสู่การให้บริการครั้งแรก ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุพิน สรภูมิ (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวาสัน อำเภอรวยบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวาสัน อำเภอรวยบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความสะดวกที่ได้รับ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านช่องทางการชำระภาษี จากการศึกษาคำพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของบุคลากรทางการศึกษาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามันมือ อำเภอบ้านมือ จังหวัดอุดรธานี เนื่องจาก บุคลากรทางการศึกษามีความพึงพอใจในการชำระภาษีตามช่องทางชำระเงินผ่าน QR Code ด้วยแอปพลิเคชันธนาคารที่รองรับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สาวิตรี นาคศรีม่วง (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากร ภาค 4 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านการออกแบบเว็บไซต์ จากการศึกษาคำพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของบุคลากรทางการศึกษาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามันมือ อำเภอบ้านมือ จังหวัดอุดรธานี เนื่องจาก การออกแบบเว็บไซต์ของกรมสรรพากรมีรูปแบบสวยงาม ขนาดและรูปแบบตัวอักษร อ่านง่าย เข้าใจง่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สาวิตรี นาคศรีม่วง (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากร ภาค 4 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านรูปแบบเว็บไซต์มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านความปลอดภัยและการให้คำปรึกษา จากการศึกษาคำพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของบุคลากรทางการศึกษาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามันมือ อำเภอบ้านมือ จังหวัดอุดรธานี เนื่องจาก การให้บริการจากสำนักงานสรรพากรในเขตพื้นที่มีการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับระบบยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ตของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรเป็นอย่างดีเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อดิทยาภาบุญรอด และประสพชัย พสุนนท์ (2561) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ของผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน อยู่ในระดับมาก

1.5 ด้านการประชาสัมพันธ์ จากการศึกษาคำพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของบุคลากรทางการศึกษาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามันมือ อำเภอบ้านมือ จังหวัดอุดรธานี เนื่องจาก การประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากรในการยื่นแบบแสดงรายการในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตผ่านทางเว็บไซต์เป็นการประชาสัมพันธ์ที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สาวิตรี นาคศรีม่วง (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากร ภาค

4 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. ความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของบุคลากรทางการศึกษาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามันมือ อำเภอมันมือ จังหวัดอุดรธานี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของบุคลากรทางการศึกษาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามันมือ อำเภอมันมือ จังหวัดอุดรธานี ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน ความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของบุคลากรทางการศึกษาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามันมือ อำเภอมันมือ จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน ผลสรุปการวิจัยในประเด็นย่อย ดังนี้

2.1 บุคลากรทางการศึกษาที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของบุคลากรทางการศึกษาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามันมือ อำเภอมันมือ จังหวัดอุดรธานีโดยรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากผู้เงินได้ที่ต้องเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาต้องยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษี ซึ่งเป็นหน้าที่ตามกฎหมายที่ต้องปฏิบัติตามเหมือนกันไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิง อีกทั้งการใช้คอมพิวเตอร์ เครื่องมือสื่อสาร และอินเทอร์เน็ต ไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิงมีความสามารถมากกว่ากันขึ้นอยู่กับตัวบุคคลนั้นๆ ดังนั้นผู้วิจัยมีความเห็นว่าบุคลากรทางการศึกษาที่มีเพศต่างกัน ไม่ทำให้ความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐวิทย์ เชื้อพรหม และคนอื่นๆ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า เพศ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการไม่แตกต่างกัน

2.2 บุคลากรทางการศึกษาที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของบุคลากรทางการศึกษาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามันมือ อำเภอมันมือ จังหวัดอุดรธานีโดยรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากปัจจุบันการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้าถึงได้ทุกระดับและทุกคนมีความสามารถและโอกาสในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศเหมือนกัน รวมทั้งการมีรายได้เพื่อเสียภาษีเหมือนกัน ไม่เกี่ยวกับอายุของตัวบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สาวิตรี นาคศรีม่วง (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากร ภาค 4 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 4 ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 บุคลากรทางการศึกษาที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของบุคลากรทางการศึกษาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามันมือ อำเภอมันมือ จังหวัดอุดรธานี โดยรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากปัจจุบันเป็นยุคแห่งนวัตกรรมและการใช้เทคโนโลยี ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทุกระดับการศึกษาก็สามารถเรียนรู้ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เพื่อศึกษาข้อมูลในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สาวิตรี นาคศรีม่วง (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงาน

สรรพากร ภาค 4 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 4 ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.4 บุคลากรทางการศึกษาที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของบุคลากรทางการศึกษาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามันฉือ อำเภอมันฉือ จังหวัดอุดรธานี โดยรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องจาก บุคลากรทางการศึกษาทุกตำแหน่งงานต้องยื่นแบบแสดงรายการและเสียภาษีตามที่กฎหมายกำหนดเอาไว้ เพราะว่าเป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรดา ปลื้มภักตร์ (2558) ที่ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอนาคู จังหวัดนครราชสีมา ผลการเปรียบเทียบพบว่า พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

2.5 บุคลากรทางการศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการ เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของบุคลากรทางการศึกษาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามันฉือ อำเภอมันฉือ จังหวัดอุดรธานี โดยรวมต่างกัน เนื่องจาก การยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขึ้นอยู่กับจำนวนรายได้ ดังนั้นรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ก็จะทำให้ความพึงพอใจของบุคลากรทางการศึกษาต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญญช มาณะชัยมงคล (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของประชากรพื้นที่เขตบางรัก จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยรวมผลการเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประชากรพื้นที่เขตบางรัก จำแนกตามปัจจัยประชากร ด้านรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน ทำให้ความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้

1.1 ด้านความสะดวกรวดเร็ว จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ด้านความสะดวกรวดเร็ว มีผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของบุคลากรทางการศึกษาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามันฉือ อำเภอมันฉือ จังหวัดอุดรธานี ดังนั้น กรมสรรพากรควรพัฒนาระบบเกี่ยวกับการให้บริการยื่นแบบและนำส่งข้อมูลแบบผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ใช้งานได้ง่าย ถึงแม้ความซับซ้อนของระบบจะเป็นการป้องกันความปลอดภัยของข้อมูลผู้เสียภาษี แต่เมื่อได้ลดความซับซ้อนของระบบลงบ้างจะทำให้การใช้งานของระบบง่ายสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลาและลดขั้นตอนในการทำงานมากขึ้น

1.2 ด้านช่องทางการชำระภาษี จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ด้านช่องทางการชำระภาษี ผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของบุคลากรทางการศึกษาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามันฉือ อำเภอมันฉือ จังหวัดอุดรธานี ดังนั้น ควรมีการเพิ่มช่องทางการให้บริการชำระภาษีผ่านทางธนาคารอื่นๆ รวมถึงการใช้บัตรเครดิตในการชำระภาษี นอกเหนือจากที่กรมสรรพากรกำหนด

1.3 ด้านการออกแบบเว็บไซต์ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ด้านการออกแบบเว็บไซต์ ผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของบุคลากรทางการศึกษาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามันฉือ อำเภอมันฉือ จังหวัดอุดรธานี ดังนั้น กรมสรรพากรควรพัฒนา

ระบบการเข้าสู่ระบบการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีให้มีข้อมูลครบถ้วนในหน้าแรก โดยไม่ต้องคลิกหลายครั้ง

1.4 ด้านความปลอดภัยและการให้คำปรึกษา จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ด้านความปลอดภัยและการให้คำปรึกษา มีผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของบุคลากรทางการศึกษาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบ้านฝ่อ อำเภอบ้านฝ่อ จังหวัดอุดรธานี ดังนั้น กรมสรรพากรควรให้ความสำคัญในการพัฒนาระบบเว็บไซต์และระบบการยื่นแบบต้องมีความปลอดภัยการป้องกันความเสี่ยงในการที่ผู้อื่นเข้าใช้หรือเรียกดูข้อมูลการชำระภาษี และรวบรวมไปถึงกรมสรรพากรต้องพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และคุณภาพในการให้คำปรึกษา เพื่อเป็นการสร้างมาตรฐานที่ดีเป็นผลทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกถึงความปลอดภัยในระบบการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างยั่งยืนต่อไป

1.5 ด้านการประชาสัมพันธ์ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ด้านการประชาสัมพันธ์ มีผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของบุคลากรทางการศึกษาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบ้านฝ่อ อำเภอบ้านฝ่อ จังหวัดอุดรธานี ดังนั้น กรมสรรพากรควรให้ความสนใจในการพัฒนาเกี่ยวกับช่องทางการเข้าถึงเว็บไซต์กรมสรรพากร และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบ้านฝ่อ ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้บริการเสียภาษีเงินได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ตแก่ผู้เสียภาษี เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

1.6 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า บุคลากรทางการศึกษาในเขตสำนักงานพื้นที่สาขาบ้านฝ่อ อำเภอบ้านฝ่อ จังหวัดอุดรธานี ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน ทำให้ระดับความพึงพอใจในการยื่นแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต โดยภาพรวมต่างกัน ดังนั้น สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบ้านฝ่อ ควรให้ความรู้ความเข้าใจโดยการจัดอบรม เพื่อที่บุคลากรทางการศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท ได้เข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาถึงความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ควรทำการศึกษาต่อกับกลุ่มตัวอย่างอื่น เช่น ประชาชนที่มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เพื่อศึกษาการเปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่างอื่นว่าผลที่ได้แตกต่างกันหรือไม่ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารงานและการให้บริการต่อไป

2.2 ควรมีการศึกษาดูตัวแปรอื่นที่เกี่ยวข้องกับการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น ความรู้ความเข้าใจ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพากร. (2565). การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา. สืบค้น ธันวาคม 1, 2565 จาก <https://www.rd.go.th/558.html>
- กองการศึกษา เทศบาลตำบลบ้านฝ้อ. (2565). โครงสร้างบุคลากรกองการศึกษา. สืบค้น ธันวาคม 1, 2565 จาก banphue.go.th/โครงสร้างบุคลากรกองการศึกษา/
- กานดา ไชยปัญญา. (2564). ประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรี. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ขวัญฤทัย พัฒน์แก้ว. (2563). การตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3. การการค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ณัฐวิทย์ เชื้อพรหม, และคนอื่นๆ. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารการตลาด และการสื่อสาร, 1(2), 297 – 316.
- ธัญญช มานะชัยมงคล. (2563). ความรู้ความเข้าใจยื่นแบบภาษีบุคคลธรรมดา กรณีศึกษาประชากรพื้นที่เขตบางรัก จังหวัดกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นิรัช สุดสังข์. (2559). ระเบียบวิธีวิจัยทางการออกแบบ (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- พรพรรณ เดชะศิริประภา. (2560). ศึกษาลักษณะส่วนบุคคล กระบวนการขั้นตอน และคุณภาพการบริการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสรรพากรพื้นที่ 10. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พัชรินทร์ แก้วทอง และศรัณยา อิศรรัช. (2565). ความรู้ความเข้าใจในการเสียภาษีป้ายของผู้ประกอบการในเขตเทศบาลนครสงขลา อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา. ใน การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 15 วันที่ 21 มีนาคม 2565 (หน้า 214 – 223). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ยุพิน สรภูมิ. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด. วารสารมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด, 5(1), 335-356.
- วนิดา ปลื้มภักตร์. (2558). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิทยาลัยการอาชีพบ้านฝ้อ. (2565). จำนวนบุคลากรวิทยาลัยการอาชีพบ้านฝ้อ. สืบค้น ธันวาคม 1, 2565 จาก <http://www.bec.ac.th/web/index.php/2022-02-16-12-57-39/4>
- ศิริรัตน์ เจนศิริศักดิ์. (2563). ภาระภาษีสำหรับเงินได้ของบุคลากรทางการศึกษา. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 11(2), 280 – 306.

- สาวิตรี นาคศรีม่วง. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากร ภาค 4. **วารสารวิจัยและพัฒนาโดยองค์กร ในพระบรมราชูปถัมภ์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**, 9(3), 127-138.
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 4. (2565). **ข้อมูลบุคลากรทางการศึกษา**. สืบค้น ธันวาคม 1, 2565 จาก <https://www.udon4.go.th/>
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 20. (2565). **ข้อมูลบุคลากรทางการศึกษา**. สืบค้น ธันวาคม 1, 2565 จาก <https://sesa20.thai.ac/home/personal/1>
- สุมิตร เป้าธรรม. (2558). **วิจัยทางการบัญชี** (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : ทริบเพิ้ล เอ็ดดูเคชั่น.
- สุลียา ธีระธัญศิริกุล, และคนอื่นๆ. (2559). ความรู้และทัศนคติของผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุราษฎร์ธานี 2. **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม**, 35(6), 204 – 213.
- อณัฎฐา บุนรอด, และคนอื่นๆ. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ของผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม. **วารสารวิชาการ Veridian E-Journal, Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ**, 11(2), 3040-3055.
- อ้อมจันทร์ วงศ์วิเศษ, และคนอื่นๆ. (2560). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการธุรกิจออฟฟิศร่วมแบ่งปันในกรุงเทพมหานคร. **วารสารวิจัยและพัฒนาโดยองค์กรในพระบรมราชูปถัมภ์**, 12(3), 59-66
- อาริสรา นนทะคุณ. (2561). **ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร**. การค้นคว้าอิสระชั้นมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- Kumar, S. And Gupta, S. (2017). A Study on Income Tax Payers Perception towards Electronic Filing. **Journal of Internet Banking and Commerce**, 22(S7).
- Nunnally, J. C. & Bernstein, I. H. (1994). **Psychometric theory**. 2nd ed. Test and Measurement New York: McGraw-Hill.