

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต  
ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี  
FACTORS AFFECTING OF E-FILING SERVICES OF  
PERSONAL INCOME TAX OF THA MAKA AREA REVENUE  
BRANCH OFFICE, KANCHANABURI PROVINCE

วรพรรณ นุตโร

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Worapun Nuttaro

E-mail: Worapun.nu@rd.go.th

Faculty of Business Administration Program in Management,  
Ramkhamhaeng University Corresponding author

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่เข้ารับบริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 ปี-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด อาชีพลูกจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ต่อปีน้อยกว่า 240,001 บาท ใช้บริการยื่นแบบฯ ด้วยตนเอง และในช่วง 5 ปี ที่ผ่านมา เคย “ยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต” 3-5 ครั้ง

ผลการวิจัยปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญด้านคุณภาพของการให้บริการมากที่สุด ส่งผลให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีตัดสินใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตอย่างแน่นอน และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อพิจารณาจากด้านน้ำหนักของปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี มี 2 ด้าน เรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านคุณภาพของการให้บริการ และด้านคุณภาพของข้อมูล โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R Square) เท่ากับ 0.354 ดังนั้น ตัวแปรอิสระทุกตัว อธิบายการผันแปรของตัวแปรตามได้ร้อยละ 35.4

**คำสำคัญ :** เทคโนโลยีสารสนเทศ, ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา, การยอมรับการใช้เทคโนโลยี,  
การยื่นแบบภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to study factors affecting the use of E-filing personal income tax services at the Revenue Office of Tha Maka Branch Area, Kanchanaburi Province. The representative samples are taxpayers who came to pay personal income tax at the Revenue Office of Tha Maka Area Branch, Kanchanaburi Province total 400 survey respondents, by Simple Random Sampling. Uses questionnaires as a tool; analyzed by descriptive statistics such as frequency, percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis.

The results of the research showed that most of the respondents are female, age between 31-40 years, holding a bachelor's degree and single. They are likely to be employees of a private company with an annual income less than 240,001 Baht, and use of E-filing services by themselves. During the last 5 years, the result shows that they have used "E-filing personal income tax services" 3-5 times.

From the research result, Information technology factor shows that the most key influenced which respondents place importance on is the quality of service. Service is definitely affecting decision to use the E-filing personal income tax services. The hypothesis testing result shows that Information Technology factors affecting the decision to use the E-filing services with a statistical significance of 0.05. By considering the weight of information technology factors affecting the use of E-filing personal income tax services at the Revenue Office of Tha Maka Branch Area, Kanchanaburi Province has 2 sides which are Quality of service and Data quality in descending order of priority. The prediction coefficient (R Square) is 0.354 so all independent variables explain the variation of the dependent variable by 35.4 percent.

**Keywords :** Information Technology, Personal income tax,  
Acceptance of use of technology, Filing tax forms via the internet

## **บทนำ**

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง ซึ่งมีภารกิจหลักในการจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องให้ได้ตามประมาณการ เพื่อให้รัฐบาลนำเงินภาษีไปใช้ในการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ทั้งทางเศรษฐกิจและสังคม กรมสรรพากรจึงต้องมีการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งที่ผ่านมา

กรมสรรพากรได้มีการปรับปรุงประมวลรัษฎากรให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน มีการออกมาตรการและสิทธิประโยชน์ทางภาษีต่าง ๆ เช่น การปรับปรุงโครงสร้างภาษี โดยการปรับลดอัตราภาษีเงินได้นิติบุคคล การปรับลดอัตราภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การปรับปรุง การหักค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อนต่าง ๆ ของภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มาใช้เป็นกลไกในการปรับสมดุลและกระตุ้นเศรษฐกิจภายในและภายนอกประเทศ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก

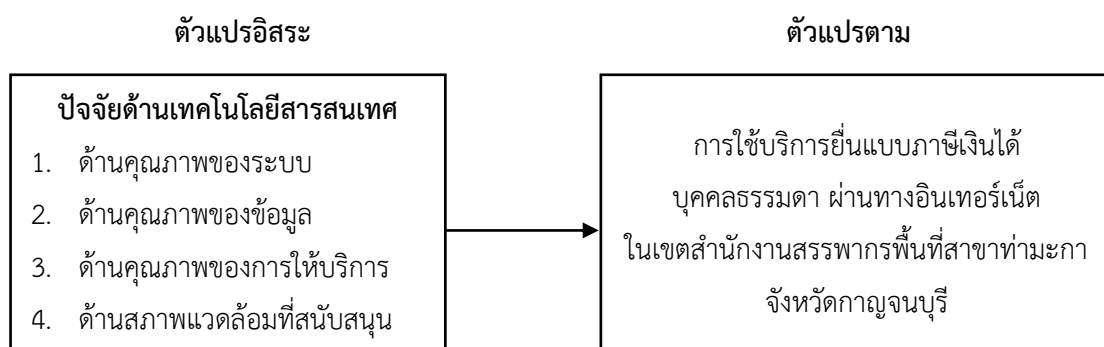
ตามแผนปฏิบัติการกรมสรรพากรได้กำหนดให้การใช้บริการ e-Filing เป็น 100% ของทุกประเภทภาษีในปี 2563 โดยมีนโยบายประชาสัมพันธ์พร้อมพันธกรณีให้ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตเพื่อความสะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องเดินทางไปยังสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาด้วยตนเอง แต่ยังมีผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจำนวนมาก ที่ยังเข้ารับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษี ทั้งแบบกระดาษและแบบออนไลน์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาต่าง ๆ ซึ่งจากรายงานสรุปการรับแบบ ภ.ง.ด.90, 91 ปีภาษี 2562 ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึง 31 มีนาคม 2563 สำนักงานสรรพากรพื้นที่กาญจนบุรี มีผู้ยื่นแบบ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในเขตรับผิดชอบ รวมจำนวน 18,296 ฉบับ (กรมสรรพากร, กองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์: 2563)

จากข้อมูลข้างต้น จะเห็นได้ว่าผู้เสียภาษีได้ให้ความสนใจในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษี ทั้งแบบกระดาษและแบบออนไลน์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเป็นจำนวนมาก ดังนั้น งานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี จะเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต เสริมสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี เป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีและการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพากรต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

### กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## สมมุติฐานของการวิจัย

ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีผลต่อการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

## ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีผลต่อการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ประกอบด้วยปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านคุณภาพของการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน

สำหรับประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่เข้ารับบริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 18,296 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา จำนวน 400 คน โดยใช้สูตรการคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น ที่ร้อยละ 95 ยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) การทำวิจัยครั้งนี้ มีระยะเวลาในการดำเนินการตั้งแต่เดือนเมษายน - เดือนพฤษภาคม 2563 และใช้พื้นที่เก็บข้อมูล คือ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา อ.ท่ามะกา จ.กาญจนบุรี

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี
2. ทำให้สามารถนำผลที่ได้จากงานวิจัยมาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐาน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงเครื่องมือการบริการจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

## การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

### 1. แนวคิดเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

**ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา** หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากบุคคลทั่วไป หรือจากหน่วยภาษีที่มีลักษณะพิเศษตามที่กฎหมายกำหนดและมีรายได้เกิดขึ้นตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยปกติจัดเก็บเป็นรายปี รายได้ที่เกิดขึ้นในปีใด ๆ ผู้มีรายได้มีหน้าที่ต้องนำไปแสดงรายการตนเอง ตามแบบแสดงรายการภาษีที่กำหนด ภายในเดือนมกราคมถึงมีนาคมของปีถัดไป สำหรับผู้มีเงินได้บางกรณี กฎหมายยังกำหนดให้ยื่นแบบฯ เสียภาษีตอนครึ่งปี สำหรับรายได้ที่เกิดขึ้นจริงในช่วงครึ่งปีแรก เพื่อเป็นการบรรเทาภาระภาษีที่ต้องชำระ และเงินได้บางกรณี กฎหมายกำหนดให้ผู้จ่ายทำหน้าที่หักภาษี ณ ที่จ่าย จากเงินได้ที่จ่ายบางส่วน เพื่อให้มีการทยอยชำระภาษีขณะที่มีเงินได้เกิดขึ้นอีกด้วย

**ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา** ได้แก่ ผู้ที่มีเงินได้เกิดขึ้นระหว่างปีที่ผ่านมาโดยมีสถานะอย่างหนึ่งอย่างใด ดังนี้ 1. บุคคลธรรมดา 2. ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือคณะบุคคลที่มีชื่อนิติบุคคล 3. ผู้ถึงแก่ความตายระหว่างปีภาษี 4. กองมรดกที่ยังมิได้แบ่ง 5. วิสาหกิจชุมชน ตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน เฉพาะที่เป็นห้างหุ้นส่วนสามัญ หรือคณะบุคคลที่มีชื่อนิติบุคคล

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับระบบยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต (e-Filing)

วัตถุประสงค์ของการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต คือ การให้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต โดยผู้เสียภาษีเป็นผู้ป้อนข้อมูลที่จะต้องกรอกในแบบแสดงรายการภาษีที่ได้รับอนุญาตให้ยื่นผ่านทางอินเทอร์เน็ตแทนการกรอกแบบแสดงรายการภาษีและยื่นแบบด้วยกระดาษ พร้อมชำระภาษี โดยใช้คำสั่งทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้ธนาคารโอนเงินค่าภาษีให้กรมสรรพากร ซึ่งเป็นทางเลือกใหม่อีกทางหนึ่งที่ไม่บังคับ แต่ช่วยให้ผู้เสียภาษีที่สนใจ เลือกใช้บริการเพื่อความสะดวกมากยิ่งขึ้น ในขณะที่การยื่นแบบฯ และชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขายังคงมีอยู่ตามปกติ

## 3. แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) หมายถึง การใช้เทคโนโลยีด้านต่าง ๆ ในการรวบรวม จัดเก็บ ใช้งาน และสื่อสารระหว่างกันในระบบสารสนเทศ ดังนั้นจึงครอบคลุมเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ใช้ในกระบวนการข้างต้น เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์รอบข้าง ขั้นตอนวิธีการดำเนินการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับซอฟต์แวร์ เกี่ยวข้องกับตัวข้อมูล บุคลากรและกรรมวิธีการดำเนินงาน เพื่อให้ข้อมูลเกิดประโยชน์สูงสุด

## 4. แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี ถูกนำเสนอขึ้นโดย Davis (1989) ซึ่งเป็นแบบจำลองที่มีการยอมรับให้ถูกใช้เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการใช้งานเทคโนโลยีในปัจจุบัน TAM เป็นการประยุกต์ใช้ทฤษฎีของการกระทำตามหลักเหตุและผล (The theory of reasoned action หรือ TRA) ที่มีจุดประสงค์เพื่อใช้พยากรณ์การยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีผู้นำไปใช้อย่างแพร่หลาย ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับในเทคโนโลยี ประกอบด้วย 1. ตัวแปรภายนอก (External variables) 2. การรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceived Usefulness) 3. การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use) 4. ทักษะคติต่อการใช้ (Attitude Toward Using) 5. พฤติกรรมความตั้งใจในการใช้ (Behavioral Intention to Use) 6. การใช้จริง (Actual System Use)

## 5. ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง มีพื้นที่รับผิดชอบสำหรับผู้เสียภาษีในเขตท้องที่อำเภอท่ามะกา ประกอบด้วย 17 ตำบล ได้แก่ ตำบลท่ามะกา ตำบลท่าไม้ ตำบลท่าเสา ตำบลดอนขมิ้น ตำบลพงตึก ตำบลห้วยเหนียว ตำบลยางม่วง ตำบลโคกตะบอง ตำบลเขาสามสิบหาบ ตำบลท่าเรือ ตำบลพระแท่น ตำบลตะคร้ำเอน ตำบลแสนตอ ตำบลอุโลกสีหมีน ตำบลหนองลาน ตำบลดอนชะเอน ตำบลสนามแย้ มีอำนาจหน้าที่ภายในเขตท้องที่ที่รับผิดชอบ ดังนี้

1. รับชำระภาษีอากร คื่นเงินภาษีอากร และปฏิบัติงานด้านกรรมวิธีอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย
2. ตรวจสอบธุรกิจหรือการประกอบการค้าขนาดเล็กของผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
3. สำรวจและติดตามแหล่งภาษีอากรและผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร เพื่อให้มีการเสียภาษีอากรที่ถูกต้องตามกฎหมาย

4. ดำเนินการเกี่ยวกับการเร่งรัดภาษีอากรค้าง
5. ปฏิบัติงานด้านการเงินและการบัญชีสรรพากร
6. ประชาสัมพันธ์และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากร
7. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

## 6.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จุไรรัตน์ ครุฑคำ (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุช่วง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานเอกชน ส่วนใหญ่ยื่นแบบประเภท ภ.ง.ด. 91 และเป็นผู้นับแบบฯ ที่ขอคืนภาษีเงินได้ ผลจากการวิเคราะห์ปัจจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ 1)ด้านความถูกต้องและน่าเชื่อถือ 2)ด้านความง่ายต่อการใช้ 3)ด้านความปลอดภัย 4)ด้านประสิทธิภาพระบบ 5)ด้านความสะดวกและความรวดเร็ว 6)ด้านระยะเวลาการให้บริการ พบว่าด้านความถูกต้องและน่าเชื่อถือ มีความสำคัญอย่างมีนัยสำคัญมากที่สุด

อาริศรา นนทะคุณ (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา ประเภทรายได้ การคาดหวังถึงประสิทธิภาพ และสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีข้อเสนอแนะให้มีการประชาสัมพันธ์ด้านประโยชน์ในการยื่นแบบฯ ออนไลน์ และการจัดทำคู่มือแนะนำการใช้งานที่เข้าใจง่าย เผยแพร่ตามสื่อสังคมออนไลน์ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาและหน่วยงานต่างๆ มุ่งเน้นเผยแพร่ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ถึงมีนาคม เพื่อให้การประชาสัมพันธ์มีประสิทธิภาพและง่ายต่อการศึกษาวិธีการยื่นแบบฯ ต่อไป

## วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลวิจัยคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่เข้ารับบริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 18,296 คน ใช้หลักการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น ที่ร้อยละ 95 ยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 376 คน แต่เพื่อป้องกันความไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาเป็น 400 ตัวอย่าง และผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยถือว่าทุก ๆ สมาชิกในประชากร มีโอกาสจะถูกเลือกเท่า ๆ กัน

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง แบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 8 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ต่อปี การใช้บริการยี่แบบฯ และจำนวนครั้งในการยี่แบบฯ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist)

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งใช้ลักษณะคำถาม แบบ Linkert Scale กำหนดข้อคำถาม ประกอบด้วย 4 ด้าน จำนวนรวมทั้งสิ้น 16 ข้อ ได้แก่ 1) ด้านคุณภาพของระบบ จำนวน 4 ข้อ 2) ด้านคุณภาพของข้อมูล จำนวน 4 ข้อ 3) ด้านคุณภาพของการให้บริการ จำนวน 4 ข้อ 4) สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน จำนวน 4 ข้อ โดยข้อคำถามแต่ละข้อของแบบสอบถามส่วนที่ 2 มีคำตอบให้เลือกในลักษณะมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ มีผลมากที่สุด มีผลมาก มีผลปานกลาง มีผลน้อย และมีผลน้อยที่สุด

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้บริการยี่แบบฯเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี มีคำถามจำนวน 1 ข้อ มีคำตอบให้เลือกในลักษณะมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) 5 คะแนน เพื่อตีความหมาย คือ ใช้บริการแน่นอน อาจจะใช้บริการไม่แน่ใจ อาจจะไม่ใช้บริการ และไม่ใช้บริการแน่นอน

#### **การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม**

1. ผู้วิจัยดำเนินการนำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรง เชิงเนื้อหาและให้คำแนะนำ เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่ครอบคลุมถึงเนื้อหาของงานวิจัย โดยการตรวจสอบหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item – Objective Congruence–IOC) ของข้อมูล จากนั้นผู้วิจัยดำเนินการเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ซึ่งถือว่ามีความสอดคล้องที่เหมาะสม และตัดข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องที่ต่ำกว่า 0.5 ออก ซึ่งถือว่าไม่สอดคล้อง ไม่เหมาะสม ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.9216

2. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาก่อนนำแบบสอบถามไปดำเนินการใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

3. นำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pre-test) โดยแจกแบบสอบถามกับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บจริง โดยผู้วิจัยเลือกทดลองกับผู้ที่มีหน้าที่เสียภาษีที่เข้ารับบริการยี่แบบฯเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 40 ชุด (จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 10% ของกลุ่มตัวอย่าง 376) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ทดสอบโดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าเท่ากับ .937

4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาปรับปรุงอีกครั้ง โดยผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษา แล้วนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บกับกลุ่มตัวอย่างจริงที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

#### **การเก็บรวบรวมข้อมูล**

1. นำแบบสอบถามไปแจกให้กับกลุ่มตัวอย่างในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 400 คน ผ่านทางแบบสอบถามออนไลน์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นผ่าน Google Form

2. ตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ ของแบบสอบถาม นับจำนวน และทำการจัดเก็บเพิ่มเติมให้ครบถ้วนตามจำนวนที่ต้องการ

3. นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์คำนวณผลทางสถิติ โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

#### **การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์**

ผู้วิจัยนำคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ เพื่อนำคะแนนมาประมวลผลตามสถิติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

**การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis)** ใช้ค่าร้อยละและความถี่ในการวิเคราะห์ตัวแปร ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ต่อปี การใช้บริการอื่นแบบฯ และจำนวนครั้งในการยื่นแบบฯ และใช้ค่าเฉลี่ย (Mean), ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) วิเคราะห์วัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

**การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis)** เป็นสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี โดยจะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

### สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

สรุปผลข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 64.75 มีอายุระหว่าง 31 ปี – 40 ปี จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 46.75 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.75 สถานภาพโสดจำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50 อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 48.25 มีรายได้ต่อปีน้อยกว่า 240,001 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.25 ใช้บริการยื่นแบบฯ ด้วยตนเอง จำนวน 313 คน คิดเป็นร้อยละ 78.25 มีจำนวนครั้งในการยื่นแบบฯ 3-5 ครั้ง จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 67.75

สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี โดยตัวแปรอิสระคือ ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านคุณภาพของการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน พบว่าผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่ใช้บริการ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษารายนี้ มีความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.43, S.D. = 0.640$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน ด้านคุณภาพของการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.49, S.D. = 0.616$ ) มีระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านคุณภาพของข้อมูล ( $\bar{X} = 4.44, S.D. = 0.630$ ) ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ( $\bar{X} = 4.42, S.D. = 0.649$ ) และด้านคุณภาพของระบบ ( $\bar{X} = 4.38, S.D. = 0.667$ ) ตามลำดับ

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลการตัดสินใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี พบว่าผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่ใช้บริการ มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับที่ใช้บริการอย่างแน่นอน ( $\bar{X} = 4.64, S.D. = 0.597$ )

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

### ตารางที่ 1



การตัดสินใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (b)	Beta	t	Sig.
1. ด้านคุณภาพของระบบ	-0.036	-0.135	-1.896	0.059
2. ด้านคุณภาพของข้อมูล	0.102	0.356	4.559	0.000*
3. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	0.117	0.390	5.209	0.000*
4. ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน	-0.002	-0.005	-0.073	0.942
<b>ค่าคงที่</b>	<b>1.391</b>	<b>0.230</b>	<b>6.063</b>	<b>0.000</b>

R = 0.595 , R<sup>2</sup> = 0.354 , SEE = 0.482 , F = 54.073 , Sig. = 0.000 , \* = P < 0.05

จากตารางที่ 1 พบว่าผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาด้านน้ำหนักของปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี มี 2 ด้าน เรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านคุณภาพของการให้บริการ และด้านคุณภาพของข้อมูล โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R Square) เท่ากับ 0.354 ดังนั้น ตัวแปรอิสระทุกตัว อธิบายการผันแปรของตัวแปรตามได้ร้อยละ 35.4

### อภิปรายผลการวิจัย

ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพของการให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน และด้านคุณภาพของระบบ ตามลำดับ

1. ด้านคุณภาพของระบบ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อระดับความคิดเห็นระดับมากที่สุด คือ ขั้นตอนการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตสามารถ ทำได้อย่างรวดเร็ว ระบบช่วยให้การชำระภาษีมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ ระบบการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต มีรูปแบบที่สวยงาม ง่ายต่อการใช้งาน และการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต ทุกขั้นตอนอธิบาย การใช้งานได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่ายปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของจุไรรัตน์ ครุฑคำ (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ 1 ด้านความถูกต้องและน่าเชื่อถือ เป็นเรื่องความถูกต้องและน่าเชื่อถือที่ระบบต้องมีคุณภาพในด้านการใช้งาน ซึ่งถูกออกแบบระบบให้มีข้อมูลที่ถูกต้อง ผลที่ได้รับจากการยื่นแบบฯ ผ่านระบบมีความถูกต้อง และทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ อย่างเช่น ระบบสามารถคำนวณภาษีได้อย่างถูกต้อง และระบบยังมีโปรแกรมช่วยคำนวณภาษี เพื่อลดข้อผิดพลาดก่อนการยื่นแบบฯ ได้

2. ด้านคุณภาพของข้อมูล โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ความถูกต้องของข้อมูล ความถูกต้องของระบบการคำนวณอัตโนมัติ ความถูกต้องของระบบการคำนวณอัตโนมัติ ระบบช่วยตรวจสอบข้อมูลแจ้งเตือน หากกรอกข้อมูลผิดพลาด และความ

ครบถ้วนของข้อมูลที่นำเสนอ ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรพรรณ รัตสินทร(2553) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ต ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการต้องการระบบแสดงข้อมูล บันทึกข้อมูลและนำเสนอข้อมูลที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน สามารถแจ้งเตือนให้ผู้ใช้บริการทราบ หากมีการกรอกข้อมูลผิดพลาด มีระบบการยืนยันเมื่อทำรายการเสร็จ และมีระบบความปลอดภัย เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในการใช้บริการ

3. ด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ประหยัดเวลาและลดค่าใช้จ่ายในการยื่นแบบฯและชำระภาษี รองลงมาคือ ความสะดวกของช่องทางชำระภาษี หลากหลายช่องทาง การยื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ตช่วยให้การชำระภาษี/ขอคืนภาษี ทำได้อย่างรวดเร็ว และมีการใช้เทคโนโลยีระบบตอบคำถามอัตโนมัติ เพื่อช่วยแจ้งข้อมูลข่าวสารและแนะนำข้อมูลให้แก่ผู้ใช้บริการตามลำดับ ปัจจัยด้านคุณภาพของการให้บริการ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจุไรรัตน์ ครุฑคำ (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ 5 ด้านสะดวกและรวดเร็วของระบบที่ผู้ยื่นแบบฯ ได้รับจากการใช้ระบบที่สามารถปฏิบัติได้สะดวก รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการได้ทันที ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ถือได้ว่าระบบสามารถอำนวยความสะดวกได้ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของพรพรรณ รัตสินทร (2553) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ต ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพของการให้บริการลูกค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การที่เจ้าหน้าที่กรมสรรพากรบริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ สามารถให้คำแนะนำวิธีการยื่นแบบแสดงรายการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากขึ้น

4. ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดคือ มีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่เหมาะสม เช่น สามารถยื่นแบบผ่านทางสมาร์ตโฟน รองลงมาคือ ระบบความปลอดภัยของข้อมูล มีการกำหนดรหัสผู้ใช้งานและรหัสผ่าน ในการเข้าถึงข้อมูล มีการจัดพิมพ์แบบแสดงรายการและใบเสร็จรับเงินที่ทำได้ง่ายและรวดเร็ว และมีการให้คำแนะนำและคู่มือยื่นแบบฯที่เหมาะสมตามลำดับ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของอาริตรา นนทะคุณ (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา ประเภทรายได้การคาดหวังถึงประสิทธิภาพและสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบอีกว่ากรมสรรพากรมีการให้คำแนะนำและคู่มือ ที่เหมาะสมมากเท่าไร ยิ่งมีผลต่อการยื่นแบบฯ ออนไลน์มากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ในปัจจุบันคำแนะนำและคู่มือการยื่นแบบฯ ออนไลน์ยังไม่เหมาะสม จึงทำให้การยื่นแบบฯ ออนไลน์ไม่เป็นไปตามที่คาดการณ์ไว้

## ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพของปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง เพราะการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต เป็นระบบสารสนเทศที่มีประโยชน์ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ มีขั้นตอนการยื่นแบบฯ ความถูกต้องและน่าเชื่อถือ รูปแบบที่ง่ายต่อการใช้งาน การอธิบายขั้นตอนใช้งานชัดเจน ความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

2. กรมสรรพากรควรตระหนักถึงความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ที่เกี่ยวกับการยื่นแบบ ผ่านอินเทอร์เน็ตให้เห็นถึงประโยชน์ รวมทั้งจัดทำคู่มือแนะนำการใช้งานในมุมมองของผู้ยื่นแบบฯ ที่สามารถตอบโจทย์ การยื่นแบบฯ ให้เข้าใจง่าย ผ่านทางสื่อต่าง ๆ และที่สำคัญควรหาช่องทางในการให้ความรู้เข้าถึงประชาชนทุกคน เช่น ไปได้ความรู้ตามสถานศึกษา สถานประกอบการ เป็นต้น เพื่อเป็นการชักจูงและส่งเสริมให้มีการใช้ช่องทางการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตให้ประสบผลสำเร็จได้ไม่ยากนัก อีกทั้งนำไปเป็นข้อมูลปรับปรุง พัฒนาระบบให้เกิดประสิทธิภาพ ทำให้เกิดความพึงพอใจและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อความตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี อาทิ ทักษะ ความคาดหวัง พฤติกรรมการใช้งาน อิทธิพลทางสังคม กระบวนการในการให้บริการ เป็นต้น เพื่อให้เข้าใจ ความต้องการของผู้ใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตอย่างแท้จริงและนำผลการศึกษา ไปปรับใช้ในอนาคต

2. การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่ใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรีเท่านั้น ดังนั้น ควรที่จะศึกษาผู้ที่ใช้บริการในการยื่นแบบและชำระภาษีกลุ่มประเภทภาษีอื่น เช่น ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม เป็นต้น และควรขยายขอบเขตของกลุ่มตัวอย่างไปยังพื้นที่อื่น ๆ เพิ่มเติม เพื่อเป็นแนวทาง ในการปรับปรุง และพัฒนาระบบการจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

กรมสรรพากร. (2561). *คู่มือภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา*. ค้นเมื่อ 2 เมษายน 2563. จาก

[http://download.rd.go.th/fileadmin/download/insight\\_pasi/personalincome\\_61.pdf](http://download.rd.go.th/fileadmin/download/insight_pasi/personalincome_61.pdf)

กรมสรรพากร. (2563). กองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์. ค้นเมื่อ 2 เมษายน 2563. จาก

[http://rdserverdoc.rd.go.th/epit/regisPIT\\_efiling.pdf](http://rdserverdoc.rd.go.th/epit/regisPIT_efiling.pdf) และ [http://rdserverdoc.rd.go.th/epit/efiling\\_9091Y61.pdf](http://rdserverdoc.rd.go.th/epit/efiling_9091Y61.pdf)

จุไรรัตน์ ครุฑคำ. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบการยื่นแบบและชำระ ภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา*. สารนิพนธ์บัณฑิตศึกษา, มหาวิทยาลัย ธุรกิจบัณฑิต.

- พรพรรณ รัตสินทร. (2553). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อาริศรา นนทะคุณ. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Davis, F.D. (1989). *Perceived usefulness, perceives ease of use, and user acceptance of information technology*. MIS Quarterly, 319 – 340.