

ความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบออนไลน์  
กรณีศึกษาเขตพื้นที่ภาคกลาง

Satisfaction in using online personal income tax filing service

Case studies in the central region

วิไลวรรณ ชัยภักดี

สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Wilaiwan Chaipakdee

Faculty of Business Administration Program in Accounting, Ramkhamhaeng

University Corresponding author

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ กรณีศึกษาเขตพื้นที่ภาคกลาง 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ กรณีศึกษาเขตพื้นที่ภาคกลางจำนวนประชากรที่ศึกษา 400 คน โดยเป็นการวิจัยข้อมูลเชิงปริมาณถูกเก็บรวบรวม และประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ T-Test, F-Test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) และหากพบความแตกต่างจะทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยสถิติ ด้วย LSD ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ผลวิจัยพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41-50 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท สถานภาพโสด จำนวนสมาชิกในครอบครัว 4 คนขึ้นไป ระดับภาพรวมทั้งหมด เกี่ยวกับผลการทดสอบปัจจัย ทั้ง 10 ด้าน พบว่า 2) พฤติกรรมการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ความไว้วางใจจากผู้ใช้งาน ลองลงมาคือการรับรู้ว่ามีประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ความเสี่ยง ตามลำดับ 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ด้านการยื่นแบบและขอคืนภาษีผ่านระบบออนไลน์ ด้านระยะเวลาในการยื่นแบบชำระภาษี ด้านการออกแบบหน้าเว็บไซต์ และ เนื้อหาบนเว็บไซต์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความคาดหวังในการดำเนินการ ด้านลักษณะของเทคโนโลยี ตามลำดับ

**ความสำคัญ :** ความพึงพอใจ, การยอมรับการใช้เทคโนโลยี, ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

## ABSTRACT

This research aims to 1) To study demographic characteristics 2) To study the behavior of personal income tax filing via online system Case studies in the central region 3) To study the satisfaction of using the personal income tax filing service via online system Case studies in the central region The study population was 400 people. As a research, quantitative data were collected and processed with a statistical package The statistics used in the data analysis are Percentage,  $\bar{X}$ , SD, T-Test, F-Test, One Way ANOVA, LSD The significance level was at 0.05. The results showed that 1) Most of the respondents were female, aged 41-50 years with bachelor's degree. Average monthly income 10,000-20,000 baht, single status, number of family members 4 or more, overall level About the results of the test for all 10 factors It was found that 2) Personal income tax filing behavior via online system The highest level of opinion Trust from users Let's come down to the perception that it is useful. perceived ease of use and perceived risks, respectively. 3) To study the satisfaction of using the personal income tax filing service via online system The highest level of opinion Filing and claiming tax returns via online system Time period for filing tax returns Website design and website content Facilities The expectation of the operation in terms of technology characteristics, respectively

**Keywords :** satisfaction, Adoption of Technology, Personal Income Tax

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจัดเก็บภาษีอากรมีวัตถุประสงค์หลัก คือ การหารายได้มาใช้จ่ายในกิจการของรัฐบาล เพื่อดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายทางเศรษฐกิจต่าง ๆ ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักคือ (1) เพื่อหารายได้มาใช้จ่ายในกิจการของรัฐ กิจการของรัฐโดยส่วนใหญ่เป็นกิจการทำเพื่อส่วนรวม เช่น ความมั่นคง ความปลอดภัย การศึกษา กิจการสาธารณูปโภค ฯลฯ (2) เพื่อเป็นเครื่องมือในการกระจายรายได้และทรัพย์สิน และมาตรการด้านรายได้ที่รัฐบาลใช้เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ประชาชน เช่น ภาษีมรดก ภาษีทรัพย์สิน ใช้วิธีอัตราก้าวหน้า ฯลฯ (3) เพื่อเป็นเครื่องมือรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ในด้านราคาสินค้าอุปโภค บริโภค และการจ้างแรงงาน ถือเป็นเป้าหมายที่สำคัญ เช่น การป้องกันภาวะเงินเฟ้อ รัฐบาลจะเพิ่มภาษีต่าง ๆ ให้สูงขึ้นเพื่อลดการใช้ จ่ายของประชาชนในยามที่เศรษฐกิจตกต่ำและอัตราการว่างงานสูงขึ้น รัฐบาลอาจจะมีมาตรการลดภาษีต่าง ๆ ลง เพื่อเป็น การกระตุ้นให้เกิดการบริโภคและการลงทุนเพิ่มมากขึ้น (กลุ่มนักวิชาการภาษีอากร, 2557) จึงกล่าวได้ว่าภาษี

อากรมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศชาติอย่างยิ่ง กรมสรรพากรซึ่งทำหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากรเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบที่สำคัญอย่างมาก

กรมสรรพากรมีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กับประชาชนทั่วไป แบ่งเป็นภาษีทางตรง ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล และเก็บภาษีทางอ้อม ได้แก่ ภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT) ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีปีโตรเลียม และอากรแสตมป์ ทั้งนี้กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานที่สร้างรายได้ ภาษีหลัก จึงมีอำนาจในการกำกับ ติดตามและเร่งตรวจสอบ (ให้ผู้มีหน้าที่จ่ายภาษี ดำเนินการชำระ) ภาษีอากรค้าง รวมถึงมีอำนาจในการพิจารณาปรับปรุงกฎหมายและระบบการจัดเก็บภาษี ไปจนถึงการใช้มาตรการทางภาษีเพื่อสนับสนุนการออม การลงทุน ช่วยให้แข่งขันกับต่างประเทศ และใช้ภาษีเพื่อกระจายรายได้ ที่สำคัญคือต้องดำเนินการให้ประชาชนไทยผู้มีหน้าที่เสียภาษีรู้หน้าที่และสมัครใจในการเสียภาษีอากร โดยที่ผ่านมากรมสรรพากรมีรายได้ภาษีซึ่งจะมาจากการเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT) ประมาณ 40% รองลงมาคือ ภาษีเงินได้นิติบุคคล และภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (Personal Income Tax) กล่าวได้ว่ากรมสรรพากรมีหน้าที่หารายได้ภาษีเข้าภาครัฐให้ได้ตามเป้าหมาย ประชาชนทั่วไปที่มีรายได้ ทำธุรกิจ หรือซื้อของในชีวิตประจำวันจึงมีหน้าที่ต้องเสียภาษีให้สรรพากรทุกคน

**วัตถุประสงค์การวิจัย**

1. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรของบุคคลธรรมดาที่ยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ กรณีศึกษาเขตพื้นที่ภาคกลาง
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ กรณีศึกษาเขตพื้นที่ภาคกลาง
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ กรณีศึกษาเขตพื้นที่ภาคกลาง

#### **ขอบเขตในการวิจัย**

##### **ขอบเขตด้านประชากร**

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคคลธรรมดาผู้มีหน้าที่เสียภาษีบุคคลธรรมดาในเขตพื้นที่ภาคกลาง ที่ประกอบอาชีพทั้งงานประจำและงานอิสระ ของภาครัฐ ภาคเอกชน รัฐวิสาหกิจ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งหมด 400 คน

##### **ขอบเขตด้านระยะเวลา**

ในการวิจัยครั้งนี้จะทำการวิจัยตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2565 ถึงเดือนสิงหาคม 2565

##### **ขอบเขตเนื้อหาและตัวแปรที่เกี่ยวข้อง**

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ กรณีศึกษาเขตพื้นที่ภาคกลาง โดยกำหนดขอบเขตด้านเนื้อหา โดยการศึกษาพฤติกรรมกรณียื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ กรณีศึกษาเขตพื้นที่ส่วนกลาง และ ความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นภาษีออนไลน์ของบุคคลธรรมดา ในแต่ละด้านดังนี้

1. การรับรู้ว่ามีประโยชน์
2. การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน
3. การรับรู้ความเสี่ยง
4. ความไว้วางใจจากผู้ใช้งาน
5. ด้านลักษณะของเทคโนโลยี
6. ด้านการออกแบบหน้าเว็บไซต์ และ เนื้อหาบนเว็บไซต์
7. ด้านความคาดหวังในการดำเนินการ
8. ด้านการยื่นแบบและขอคืนภาษีผ่านระบบออนไลน์
9. ด้านระยะเวลาในยื่นแบบชำระภาษี
10. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

#### **ประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัย**

1. เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ของสรรพากร
2. เพื่อนำผลสำรวจที่ได้จากการวิจัยที่ได้จากข้อ 1 ครั้งนี้ไปปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาคุณภาพการให้บริการระบบออนไลน์ ให้ตรงตามความต้องการและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ของประชาชนผู้ขอรับบริการ

#### **ทบทวนวรรณกรรม**

##### **ทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นภาษีออนไลน์**

มิลเลทท์ (Millet, 1954, p.397 อ้างอิงถึงใน นพคุณ ดิลกภากรณ์, 2546, หน้า 12) ได้ให้แนวทางความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานรัฐนั้น ได้สรุปประเด็นว่า เป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ปฏิบัติต้องยึดหลักการ 5 ประการ คือ 1.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) 1.2 การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) 1.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) 1.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) 1.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

##### **ทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี**

ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานเป็นตัววัดความสำเร็จของการ พัฒนาการใช้เทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ของ Icek Ajzen and Morris Fishbein, (1975) ซึ่ง Fred Davis (1989) เป็นผู้คิดค้นทฤษฎีดังกล่าวขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจและความสนใจส่วนบุคคลในการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปรสำคัญ 2 ตัวแปร คือ 1) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use : PEOU) และ 2) การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness : PU) การเกิดพฤติกรรมความสนใจและให้การยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยตามทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีข้างต้น สามารถอธิบายความหมายของปัจจัยได้ดังนี้

1 การรับรู้ประโยชน์ (Perceive Usefulness) หมายถึง ระดับความเชื่อในแต่ละบุคคลว่า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนช่วยในการพัฒนา และเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2 การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceive Ease of Use) หมายถึง ความไม่แน่ใจในผลลัพธ์หลังจาก การตัดสินใจในการใช้บริการ

3 ทศนคติที่มีต่อการใช้ (Attitude toward use) หมายถึง ทศนคติและความสนใจที่จะใช้เทคโนโลยีที่ง่ายต่อการใช้งาน

4 ความตั้งใจใช้ (Intention to use) หมายถึง ความตั้งใจใช้งานของเทคโนโลยี

#### **ข้อมูลเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา**

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คือ จำนวนเงินที่เรียกเก็บจากผู้ที่มีหน้าที่ต้องเสียภาษี โดยจะจัดเก็บจากเงินได้ทุกประเภท และจะเรียกเก็บจากผู้ที่มีเงินได้เกิดขึ้นระหว่างปีที่ผ่านมา ผู้มีรายได้มีหน้าที่ต้องนำไปแสดงรายการตนเองตามแบบแสดงรายการภาษีที่กำหนดภายในเดือนมกราคมถึงมีนาคมของปี ถัดไป

#### **ผู้มีหน้าที่ เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา**

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ได้แก่ ผู้ที่มีเงินได้เกิดขึ้นระหว่างปี ที่ผ่านมา โดยมีสถานะ อย่างไม่อย่างใด ดังนี้

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

กำหนดเวลายื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา  
แบบแสดงรายการที่ใช้มีดังต่อไปนี้

ชื่อแบบ	ใช้ยื่นกรณี	กำหนดเวลายื่น
ภ.ง.ด. 90	มีเงินได้พึงประเมินทุกประเภท	มกราคม - มีนาคม ของปีภาษี ถัดไป
ภ.ง.ด. 91	มีเฉพาะเงินได้พึงประเมินประเภทที่ 1 ม.40(1) ประเภท เดี่ยว	มกราคม - มีนาคม ของปีภาษี ถัดไป
ภ.ง.ด. 93	มีเงินได้ขอชำระภาษีล่วงหน้า	ก่อนถึงกำหนดเวลาการยื่นแบบ ตามปกติ
ภ.ง.ด. 94	ยื่นครึ่งปีสำหรับผู้มีเงินได้พึงประเมินเฉพาะ ประเภทที่ 5,6,7 และ 8	กรกฎาคม - กันยายน ของปีภาษี นั้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฐานัฐ ทับทิมทอง และจรัลวรรณ จันทร์รัตน์(2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการแบบ M-Banking ของธนาคารออมสิน กรณีศึกษา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลจาก การศึกษา พบว่า ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ ลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความมั่นใจส่งผลต่อความพึงพอใจในการ ให้บริการแบบ M-Banking ของธนาคารออมสินใน ทิศทางตรงกันข้าม ความใส่ใจส่งผลต่อ ความพึงพอใจในการให้บริการแบบ M-Banking ของธนาคาร ออมสินในทิศทางเดียวกัน ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีด้านอิทธิพลทางสังคม ด้านการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการแบบ M-Banking ของธนาคารออมสิน ปัจจัยด้าน การยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน และด้านทัศนคติในการใช้งาน ส่งผลต่อความ พึงพอใจในการให้บริการแบบ M-Banking ของธนาคารออมสิน ในทิศทางตรงกันข้าม

วิภาดา สุขสวัสดิ์ (2563) ได้กล่าวไว้ในบทความวิจัยในวารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ เรื่องการศึกษาความรู้ความเข้าใจของผู้เสียภาษีอากรที่มีผลต่อทัศนคติการเสีย ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 13 (เขตคลองเตย) ได้ทำการศึกษา ความรู้ความเข้าใจในกฎหมายภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและทัศนคติการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา พบว่า กลุ่มประชากรตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีในระดับปานกลาง

## วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรวิจัยในเขตพื้นที่ภาคกลาง ที่ประกอบอาชีพทั้งงานประจำและงานอิสระ ของภาครัฐ ภาคเอกชน รัฐวิสาหกิจ วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยวิธีการใช้สูตรของ คอแครน (Cochran) กรณีที่ไม่ทราบขนาดของประชากรที่แน่นอน แต่ทราบว่ามีความถี่จำนวนมากและต้องการประมาณค่าสัดส่วนของประชากร ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และ สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 ขนาดของประชากรที่ต้องการเท่ากับ 384 คนและเพื่อให้การเก็บ ข้อมูลเป็นไปอย่างสะดวกจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ซึ่งมีจำนวนมากกว่าที่คำนวณได้ ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างการสุ่มโดยบังเอิญ (Accidental sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในงานวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (questionnaire) โดยผู้วิจัยได้ศึกษา เอกสาร หนังสือ และแบบสอบถามงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งได้ปรับปรุงคำถาม เพื่อสื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจและตอบคำถามได้ตรงประเด็น และเหมาะสมกับบุคคลทั่วไป เกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ โดยดำเนินการ ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามส่วนที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ กรณีศึกษาเขตพื้นที่ภาคกลาง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ สถานภาพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว มีทั้งหมด 7 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ กรณีศึกษาเขตพื้นที่ส่วนกลางจำนวน 4 ด้าน จำนวน 12 ข้อ

- |                                |       |
|--------------------------------|-------|
| 1.การรับรู้ว่ามีประโยชน์       | 3 ข้อ |
| 2.การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน | 3 ข้อ |
| 3.การรับรู้ความเสี่ยง          | 3 ข้อ |
| 4.ความไว้วางใจจากผู้ใช้งาน     | 3 ข้อ |

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นภาษีออนไลน์ของบุคคลธรรมดาจำนวน 6 ด้าน จำนวน 18 ข้อ

- |  |       |
|--|-------|
| 1.ด้านลักษณะเทคโนโลยี                            | 3 ข้อ |
| 2.ด้านการออกแบบหน้าเว็บไซต์ และเนื้อหาบนเว็บไซต์ | 3 ข้อ |
| 3.ด้านความคาดหวังในการดำเนินการ                  | 3 ข้อ |
| 4.ด้านการยื่นแบบและขอคืนภาษีผ่านระบบออนไลน์      | 3 ข้อ |

5.ด้านระยะเวลาในยื่นแบบชำระภาษี	3 ข้อ
6.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3 ข้อ

ตอนที่4 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ กรณีศึกษาเขตพื้นที่ภาคกลาง จำนวน 1 ข้อ ในลักษณะคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

1.สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าร้อยละ และความถี่ ในการอธิบายตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ สถานภาพ และจำนวนสมาชิกในครอบครัว และใช้ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการอธิบายพฤติกรรมกรณียื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ กรณีศึกษาเขตพื้นที่ภาคกลาง

2 สถิติอนุมาน หรือสถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics) นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล พฤติกรรมกรณียื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ กรณีศึกษาเขตพื้นที่ภาคกลางที่มีเพศต่างกัน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ t – test และพฤติกรรมกรณียื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ กรณีศึกษาเขตพื้นที่ภาคกลาง มีด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ สถานภาพ และจำนวนสมาชิกในครอบครัว พฤติกรรมกรณียื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ วิเคราะห์ข้อมูลด้วย สถิติ One way ANOVA หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

#### สรุปและอภิปรายผล

1.การศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาถึงตัวแปรเกี่ยวกับพฤติกรรมกรณียื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ กรณีศึกษาเขตพื้นที่ภาคกลาง ผลการศึกษาพบว่าข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 72.0 และเพศชาย จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 อายุตั้งแต่ 41-50 ปี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 วุฒิการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 อาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 สถานภาพโสด จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 และจำนวนสมาชิกในครอบครัว 4 คนขึ้นไป จำนวน 144 คิดเป็นร้อยละ 36.0 ตามลำดับ และมีความเชื่อมั่นในการใช้บริการยื่นภาษีผ่านระบบ



ออนไลน์อยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เรวัต แม่นยำ (2543 บทคัดย่อ) พบว่า ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยมีอายุอยู่ในช่วง 20-29 ปี และกำลังศึกษาหรือจบปริญญาตรี ส่วนมากเป็นพนักงานในบริษัทเอกชน โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประมาณ 10,000-20,000 บาท

2. การศึกษาถึงตัวแปรเกี่ยวกับพฤติกรรมการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ กรณีศึกษาเขตพื้นที่ภาคกลาง โดยสอดคล้องกับทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานเป็นตัววัดความสำเร็จของการ พัฒนาการใช้เทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ของ Icek Ajzen and Morris Fishbein, (1975) ซึ่ง Fred Davis (1989) เป็นผู้คิดค้นทฤษฎีดังกล่าวขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจและความสนใจส่วนบุคคลในการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปรสำคัญ 2 ตัวแปร คือ 1) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use : PEOU) แสดงถึงระดับผู้ใช้สามารถรับรู้ได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน 2) การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness : PU) แสดงถึงระดับผู้ใช้เชื่อว่าไม่ต้องอาศัยความพยายามในการใช้งานของระบบออนไลน์ หากผู้ใช้งานสามารถรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้รวมทั้งรับทราบว่าเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นสามารถนำมาใช้งานได้ง่ายก็จะส่งผลต่อทัศนคติต่อการใช้งาน (Attitude toward use) ที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้งาน (Intention to use) และส่งผลให้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้จริงในที่สุด

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่าการยอมรับเทคโนโลยีของ Fred D. Davis (1989) ประกอบด้วย การรับรู้ความง่ายในการใช้งานคือ ความเชื่อที่คาดหวังต่อผู้ใช้งาน การรับรู้ประโยชน์คือ การรับรู้ว่าจะระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการพัฒนาแล้วจะทำให้ผลลัพธ์ที่เกิดจากการใช้งานมีประสิทธิภาพดีขึ้น ทัศนคติที่มีต่อการใช้คือ การรับรู้ถึงประโยชน์จึงเกิดทัศนคติที่ดีซึ่งส่งผลไปยังความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี

3. การศึกษาถึงตัวแปรเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ กรณีศึกษาเขตพื้นที่ภาคกลาง พบว่าผู้ให้บริการในระบบออนไลน์ของสรรพากรมีความพึงพอใจในการใช้บริการของสรรพากร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะผู้ให้บริการระบบออนไลน์ของกรมสรรพากรมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการระบบออนไลน์ของสรรพากรทั้ง 6 ด้านได้แก่ ด้านลักษณะของเทคโนโลยี ด้านการออกแบบหน้าเว็บไซต์ และ เนื้อหาบนเว็บไซต์ ด้านความคาดหวังในการดำเนินการ ด้านการยื่นแบบและขอคืนภาษีผ่านระบบออนไลน์ ด้านระยะเวลาในยื่นแบบชำระภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด เกวรินทร์ ละเอียดดีนันท์, และนิตนา ฐานิตธนกร (2559, น. 25) ได้กล่าวไว้ว่า การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมของผู้บริโภคที่ทำความเข้าใจในระบบเทคโนโลยีและตระหนักถึง การนำเทคโนโลยีมาใช้ซึ่ง

จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องจึงตัดสินใจยอมรับ เทคโนโลยีนั้นไปประยุกต์ใช้ การยอมรับเทคโนโลยีเป็นระดับความเชื่อว่าการใช้ระบบเทคโนโลยีใหม่จะเพิ่มประสิทธิภาพใน การทำงานของแต่ละบุคคลได้ โดยที่ผู้บริโภคมองไม่ต้องใช้ความพยายามมากในการเรียนรู้ โดยที่การรับรู้ความง่าย ในการใช้งานและการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานนั้นจะส่งผลต่อพฤติกรรมการยอมรับการใช้งาน เทคโนโลยี

### ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลส่วนบุคคล โดยแบ่งเป็นด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านอาชีพ ด้านสถานภาพ และด้านจำนวนสมาชิกในครอบครัว ในการยื่นภาษีผ่านระบบออนไลน์ ทำให้ ประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ของผู้เสียภาษี กรณีศึกษาในเขตพื้นที่ภาคกลาง ต่างกัน กรมสรรพากรควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารที่สามารถเข้าถึงกลุ่มคนทุกเพศ ทุกวัย ได้อย่างง่าย และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์การยื่นภาษีผ่านระบบออนไลน์ ให้เข้าถึงผู้เสียภาษีได้อย่างง่าย และมีขั้นตอน ที่ไม่ซับซ้อน ให้สามารถเข้าถึงผู้เสียภาษีได้ทุกเพศ ทุกวัย

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาตัวแปรปัจจัยอื่นๆ เพิ่มเติมที่อาจจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ เพื่อนำมาปรับปรุงหรือสร้างความน่าเชื่อถือให้กับระบบการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. ประชากรที่ได้ศึกษาในครั้งนี้ เป็นเพียงผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่ภาคกลางเท่านั้น ซึ่งหากต้องการข้อมูลประชากรที่หลากหลายกลุ่ม ในการศึกษาครั้งต่อไปที่แตกต่างจากกลุ่มเดิม ควรเปลี่ยนขนาดของกลุ่ม ประชากรจากระดับจังหวัด ให้เพิ่มเป็นประชากรในระดับภาค เพื่อได้รับข้อมูลที่มีความแตกต่างกันออก
3. ควรให้ความรู้และความเข้าใจแก่ประชากรในเรื่องภาษีอากร เพื่อให้ชุมชนได้มีความรู้ทั้งวิธีการชำระภาษี ระบบการจัดเก็บภาษี และตระหนักถึงการเสียภาษีมากยิ่งขึ้น เช่น ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย และ ควรศึกษาปัญหาการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตพื้นที่ต่างๆ เพื่อเปรียบเทียบผลที่ได้ และนำมาพัฒนาปรับปรุงหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ

### เอกสารอ้างอิง

ข้อมูลกรมสรรพากร. สืบค้นเมื่อ วันที่ 24 กรกฎาคม 2565  
<https://www.rd.go.th/62337.html>

กลุ่มนักวิชาการภาษาอากร. ภาษาอากรตามประมวลรัษฎากร 2557. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เรือนแก้วการพิมพ์, 2557. สมคิด บางโม. ภาษาอากรธุรกิจ. กรุงเทพฯ : วิทย์พัฒนา, 2557

กรมสรรพากรยกระดับการให้บริการด้าน ไอที โดยเพิ่มประเภทการยื่นแบบและชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต ในปี พ.ศ. 2545 (ปชส.14/2545)

กลุ่มนักวิชาการภาษาอากร, 2557 ได้กล่าวว่าภาษาอากรมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและประเทศชาติอย่างยิ่ง

ผศ.ดร. ยุทธนา ศรีสวัสดิ์ อาจารย์ประจำวิชากฎหมายภาษาอากร

มิลเลทท์ (Millet, 1954, p.397 อ้างถึงใน นพคุณ ดิลกภากรณ์, 2546

จรัส สุวรรณมาลา (2539 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14 -15)

ดาร์วิส (Davis, 1989) เป็นทฤษฎีที่มีการยอมรับและมีชื่อเสียงในการเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยี นำเสนอโดย

อัครเดช ปิ่นสุข, และนิตนา ฐานิตธนกร (2559, น. 7) ได้กล่าวถึงการยอมรับเทคโนโลยี ว่าเป็นการวางแผนการใช้งานเทคโนโลยีใหม่

เกวรินทร์ ละเอียดตินันท์, และนิตนา ฐานิตธนกร (2559, น. 25) ได้กล่าวถึง การยอมรับเทคโนโลยีว่า เป็นพฤติกรรมของผู้ใช้ที่ทำความเข้าใจในเทคโนโลยี

Venkatesh, Davis & Morris (2003 อ้างใน สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร, 2558) ได้เสนอทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี

เรวัต แม่นยำ (2543 บทคัดย่อ)

Icek Ajzen and Morris Fishbein, (1975) ซึ่ง Fred Davis (1989) ทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี

Annie Ng Chen San and Choy Johnn Yee (2013)

Roger and Shoemaker, 1978, p. 76 พฤติกรรมของบุคคลในสังคมที่แสดงออกถึงการยอมรับนำไปปฏิบัติ

อัจฉราวรรณ กองเพชร และคณะ (2555) ได้กล่าวไว้ว่า ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีที่ถูกนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษา

อัตราภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาข้างต้นบังคับใช้ตั้งแต่ปีภาษี 2560 เป็นต้นไป (อ้างอิงพระราชกฤษฎีกา ฉบับที่ 600)

ไกรชิต สุตะเมือง (2557) ซึ่งได้ศึกษา ความไว้วางใจในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ของผู้บริโภคใน เขตกรุงเทพมหานคร

อมรรัตน์ บุญญา (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการ ให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี

นพเดช อยู่พร้อมได้(2558)ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีระบบ e-DLTV ของบุคลากรทางการศึกษาในจังหวัดจันทบุรี

พาสนา เอกอุดม และสิริรักษ์ ชันตารักษ์ (2558) การยอมรับการใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ

ปรานค์ชิต แสงเสวตร (2560) เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ อินทราเน็ต กฟผ.

สุรีย์ วงศ์วนิช รัตน์ชนก พรหมณศิริและเพ็ญศรี ภู่อุทัย (2561) เรื่องความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงาน สรรพากรพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก

ฐานัฐ ทับทิมทอง และจรัสวรรณ จันทร์ตัน(2561) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการแบบ M-Banking ของธนาคารออมสิน กรณีศึกษา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

วิภาดา สุขสวัสดิ์ (2563) เรื่องการศึกษาความรู้ความเข้าใจของผู้เสียภาษีอากรที่มีผลต่อทัศนคติการเสีย ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13 (เขตคลองเตย)

(กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549:หน้า 29) มีการแปรความหมายของอันตรภาคชั้น

นางสาวปฐมภกร บำรุงผล (2563) การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบ ภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม

ฟ้ารพีณ์ท์ ฟ้าวิชฐกุล(2562) ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดง รายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอลี้จังหวัดลำพูน

กานดา ไชยปัญญา ประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรี