

ความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการช้อปดีมีคืนเพื่อลดหย่อนภาษี  
ปี 2563 ในเขตกรุงเทพมหานคร  
**PUBLIC OPINIONS TOWARD SHOP DEE ME KHUEN  
PROJECT FOR TAX DEDUCTIONS YEAR 2020 IN BANGKOK**

กล้าณรงค์ วชิรมานิต

สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย  
ผู้รับผิดชอบบทความ

Klanarong Wachiramanit

E-mail: kla.wachiramanit@hotmail.com

Faculty of Business Administration Program in Finance and Banking,

Ramkhamhaeng University, Thailand

Corresponding author

**บทคัดย่อ**

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการช้อปดีมีคืนเพื่อลดหย่อนภาษี ปี 2563 ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านความสะดวก ด้านสิทธิประโยชน์ ด้านพฤติกรรมผู้บริโภค ด้านกระบวนการตัดสินใจซื้อ และด้านความพึงพอใจ โดยจำแนกปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และรายได้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชากรไทยในเขตกรุงเทพมหานครที่ยื่นแบบเสียภาษี จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม

ข้อมูล นำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์หาค่าทางสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า 1. ผู้เสียภาษี ผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 มีอายุ 40 ปี ขึ้นไป จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 มีสถานภาพสมรส จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 57.8 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน / ลูกจ้าง จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3 มีรายได้มากกว่า 40,001 บาท จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0

2. ความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการช้อปดีมีคืนเพื่อลดหย่อนภาษี ปี 2563 ในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมอยู่ในระดับมากด้านกระบวนการตัดสินใจซื้อ ด้านพฤติกรรมผู้บริโภค ด้านสิทธิประโยชน์ ด้านความพึงพอใจ และ ด้านความสะดวกตามลำดับ

คำสำคัญ: ลดหย่อนภาษี

## ABSTRACT

This research study has the objectives to study public opinion toward Shop Dee Me Khuen Project for tax deduction year 2020 in Bangkok namely Convenience Benefits Consumer behavior Process of purchasing Decision and Satisfaction the personal factors were classified by gender, age, occupation status and income. The samples used in this research were Thais in Bangkok, who filed tax returns 400 people using questionnaires as a research instrument for data collection. The statistics were analyzed by using computer software packages for percentage, mean, and standard deviation.

The results of the research found that 1. All taxpayers of all 400 people who answered the questionnaire, most of them were 233 males, representing 58.3 percent, aged 40 years or more, 144 people, representing 36.0 percent. There are 231 people,

57.8 percent, and there are 197 private company employees / employees, or 49.3 percent, earning more than 40,001 baht, 120 people or 30.0 percent.

2. People's opinions toward Shop Dee Me Khuen project for tax deduction year 2020 in Bangkok. Overall is at a high level Buying decision process Consumer behavior Benefits Satisfaction and Convenience, respectively.

Keywords: Tax Deduction

## บทนำ

ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ ไตรมาสที่ 2/2563 ลดลงร้อยละ 12.2 ต่อเนื่องจากการลดลงร้อยละ 2.0 ในไตรมาสที่ 1/2563 โดยมีสาเหตุ สำคัญมาจากการลดลงของการส่งออกสินค้าและบริการ การลงทุนภาคเอกชน และการใช้จ่ายเพื่อการอุปโภคบริโภคขั้นสุดท้ายของเอกชน ขณะที่การใช้จ่ายเพื่อการอุปโภคขั้นสุดท้ายของรัฐบาล และการลงทุนของภาครัฐขยายตัว ในไตรมาสที่ 1/2563 เนื่องจากการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทั้งในและต่างประเทศส่งผลกระทบต่อกิจกรรมการผลิตทั้งภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการ สอดคล้องกับการลดลงของจำนวนนักท่องเที่ยวต่างประเทศ และการดำเนินมาตรการควบคุมและ ป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ในประเทศ

ผลกระทบจากการระบาดของโรคโควิด-19 ได้ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ โดยเฉพาะในไตรมาสที่ 2 ซึ่งทำให้หลายประเทศเข้าสู่ภาวะเศรษฐกิจถดถอยเชิงเทคนิค และบางประเทศถือว่าตกต่ำที่สุดในรอบหลายสิบปี สาเหตุมาจากในช่วงการระบาดของโรคโควิด-19 การส่งออกได้รับผลกระทบจากภาวะชะงักงันในซัพพลายเชน ในขณะที่การใช้จ่ายของผู้บริโภคก็ลดลงจากมาตรการปิดเมือง โดยภาพรวมของปีนี้

ศูนย์บริหารสถานการณ์เศรษฐกิจจากผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) ได้พิจารณาเห็นชอบมาตรการ “ช้อปดีมีคืน” เพื่อกระตุ้นการบริโภค โดยสามารถลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสูงสุดไม่เกิน 30,000 ซึ่งจะต้อง

เป็นการใช้จ่ายในช่วง 23 ตุลาคม - 31 ธันวาคม 2563 โดยครอบคลุมการใช้จ่ายใช้สอยในสินค้าและบริการจากผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม และผู้ประกอบการขายหนังสือและสินค้า OTOP โดยไม่รวมสินค้าเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ ยาสูบ สลากกินแบ่งรัฐบาล น้ำมัน ค่าที่พัก และค่าตัวเครื่องบิน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจในเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการช้อปดีมีคืนเพื่อลดหย่อนภาษี ปี 2563 ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อจะนำผลการศึกษาวิจัยที่ได้มาเป็นข้อมูลในการกระตุ้นการบริโภคในประเทศและสนับสนุนผู้ประกอบการที่อยู่ในระบบภาษี ซึ่งงานครั้งนี้อยู่ในช่วงการใช้สิทธิ์เพื่อซื้อสินค้าตามมาตรการลดหย่อนภาษี ซึ่งคาดว่าจะทำให้เกิดเม็ดเงินหมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจและคาดว่าจะช่วยให้ GDP เพิ่มขึ้น

### **วัตถุประสงค์ของการวิจัย**

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการช้อปดีมีคืนเพื่อลดหย่อนภาษี ปี 2563 ในเขตกรุงเทพมหานคร

### **ขอบเขตของการวิจัย**

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการช้อปดีมีคืนเพื่อลดหย่อนภาษี ปี 2563 ในเขตกรุงเทพมหานคร มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

#### **ขอบเขตด้านเนื้อหา**

ตัวแปรอิสระ คือ ได้แก่ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และรายได้

ตัวแปรตาม คือ ความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการช้อปดีมีคืนเพื่อลดหย่อนภาษี ปี 2563 ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านความสะดวก ด้านสิทธิประโยชน์ ด้านพฤติกรรมผู้บริโภค ด้านกระบวนการตัดสินใจซื้อ และ ด้านความพึงพอใจ

#### **ขอบเขตด้านประชากร**

ประชากรไทยในเขตกรุงเทพมหานครที่ยื่นแบบเสียภาษี และสมัครเข้าร่วมโครงการ

### ขอบเขตด้านระยะเวลา

การทำวิจัยครั้งนี้เริ่มทำการวิจัย ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ถึง เดือนพฤศจิกายน 2563

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปวิเคราะห์ถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อ โครงการช้อปดีมีคืนเพื่อลดหย่อนภาษี ปี 2563 ในเขตกรุงเทพมหานคร

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) ได้คิดค้นทฤษฎีแรงจูงใจ - The Theory of Human Motivation ขึ้นมา ซึ่งเกี่ยวข้องกับพื้นฐานในการดำรงชีวิตของมนุษย์ บนความคิดที่ว่า การตอบสนองต่อแรงจูงใจจะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมเบื้องหลังของมนุษย์ โดยบอกถึง ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ที่มีแนวโน้มความต้องการอันใหม่ที่สูงขึ้น เมื่อความต้องการพื้นฐานได้รับการตอบสนองแล้ว

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า แรงจูงใจเป็นส่วนหนึ่งในการกระตุ้นการบริโภคของประชาชน ต่อสิ่งเร้าที่ทางรัฐบาลกำหนดนโยบายโครงการช้อปดีมีคืนเพื่อลดหย่อนภาษี จึงทำให้ประชาชนตื่นตัวในการใช้จ่ายช่วงสิ้นปีเพื่อนำไปหักลดหย่อนภาษีของปี 2563

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) อ้างใน กัลยรัตน์ โตสุขศรี (2552) ให้ความหมายเกี่ยวกับการตัดสินใจ (Decision Making) หมายถึง กระบวนการในการเลือกที่จะกระทำการใดสิ่งหนึ่งจากทางเลือกต่างๆ ที่มีอยู่ ซึ่งผู้บริโภคมักจะต้องตัดสินใจในทางเลือกต่างๆ ของสินค้าและบริการอยู่เสมอ

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า กระบวนการในการตัดสินใจซื้อเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อสินค้าเพื่อนำไปลดหย่อนภาษี คำนึงจากความจำเป็นที่ต้องใช้สิ่งของ จึงทำให้ประชาชนมีการตัดสินใจในการบริโภคช่วงสิ้นปีมากขึ้น

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นางสาวสุณิสา ตรงจิตร (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านช่องทางตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Marketplace) ผลการศึกษาพบว่าความสำคัญของแต่ละปัจจัยที่มีอิทธิพล และส่งผลกระทบต่อความคาดหวังของลูกค้าได้ ประกอบไปด้วย 8 ปัจจัยโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ปัจจัยประสิทธิภาพของเว็บไซต์และการนำเสนอสินค้า, ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์, ปัจจัยความภักดีในตราสินค้า, ปัจจัยด้านความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ และราคา, ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และการให้ข้อมูลข่าวสารโปรโมชัน, ปัจจัยด้านการรักษาความปลอดภัยส่วนบุคคล และการให้บริการส่วนบุคคล, ปัจจัยการรับรู้ถึงแบรนด์และปัจจัยด้านสิทธิประโยชน์ของสินค้าและการต่อรองราคาตามลำดับ สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลมีเพียงปัจจัยเดียว คือการศึกษาที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านช่องทางตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

**วรรณิกา จิตตินรากร (2559)** ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ ที่ส่งผล ต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าจากบริษัทขายตรงผ่านช่องทางออนไลน์ ได้ผลว่า องค์ประกอบทั้ง 2 ปัจจัย (ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความเสี่ยง) (ด้านอารมณ์ออนไลน์ ด้าน ประสิทธิภาพของสารสนเทศ) มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าจากบริษัทขายตรงผ่านช่องทางออนไลน์ มีเพียงพฤติกรรมผู้บริโภคด้านความบันเทิงออนไลน์และด้านความต่อเนื่อง ไม่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ สินค้าจากบริษัทขายตรงผ่านช่องทางออนไลน์

**สายใจ เตชะสาย (2554)** ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในจังหวัดตาก ที่มีต่อมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาล มีวัตถุประสงค์ คือ ศึกษาความคิดเห็นของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาต่อมาตรการภาษี ในด้านการใช้ประโยชน์ตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย และ ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับมาตรการภาษีเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ และ 51 ไคว์สแควร์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้เสียภาษีใช้สิทธิประโยชน์ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา 2 มาตรการ คือ การยกเว้นภาษีเงินได้สำหรับเงินได้สุทธิส่วนที่เกิน 100,000 บาทและการเพิ่มวงเงินประกันชีวิตจากเดิม 50,000 บาท เป็น 100,000 บาท ซึ่งผู้ได้รับสิทธิประโยชน์จากมาตรการภาษี มีความคิดเห็นว่ามาตรการภาษีช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจได้ และเห็นว่า มาตรการภาษีที่รัฐบาลควรดำเนินการมากที่สุด ได้แก่ มาตรการภาษีที่เกี่ยวข้องกับ ค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อนภาษีเนื่องจากมีผลกระทบต่อภาษีของประชาชน และ เศรษฐกิจโดยรวมได้มากที่สุด และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ สถานภาพ และประเภทของแบบแสดงรายการกับมาตรการภาษี พบว่ามีเพียงประเภทของแบบแสดงรายการเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับมาตรการภาษี

**จรัส โพธิ์จันทร์ (2553)** ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลต่อ ทั้ง ทางในทางบวก เป็นกลาง และทางลบ ความรู้สึกเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ กล่าวคือ หากความรู้สึกไปในทางบวกก็จะสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด แต่หากความรู้สึกไปในทางลบ การปฏิบัติหน้าที่ก็จะมีประสิทธิภาพที่ต่ำลง

**สันติธร ภูริภักดี (2554)** จากการศึกษาพบว่าในการดำเนินธุรกิจค้าปลีก สถานที่ตั้ง ถือเป็นปัจจัยการตลาดที่สำคัญมากที่สุด สถานที่ตั้งของร้านค้าปลีก (Store Location) หมายถึงการ พิจารณาการคัดเลือก สถานที่ตั้งของร้านค้าปลีกให้เหมาะสมกับ สภาพธุรกิจ เหมาะกับธุรกิจ แต่ละประเภท โดยคำนึงถึงความหนาแน่นของประชากรใน ชุมชน อำนาจการซื้อการแข่งขัน ของกิจการประเภทเดียวกัน อุปกรณ์อำนวยความสะดวก เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์โดยรวมสูงสุดและ เสียค่าใช้จ่ายต่ำสุด

**ฉัฐิพร ทองนพคุณ (2557)** จากการศึกษาพบว่าร้านค้าที่ผู้ขายมีกริยา มารยาทที่ดี บุคลิกดี การแต่งกายสะอาด สามารถให้คำแนะนำสินค้าได้ บริการรวดเร็ว คิดค่าราคาสินค้าได้ถูกต้อง จะดึงดูดให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อสินค้าได้ง่าย เพราะรู้สึกสบายใจ เกิด ความรู้สึกยินดีที่จะจ่าย โดยเฉพาะธุรกิจบริการที่ต้องเน้นเรื่องปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ขาย และลูกค้า

### วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Approach) โดยใช้หลักการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชากรไทยในเขตกรุงเทพมหานครที่ยื่นแบบเสียภาษี กลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยทำการเก็บแบบสอบถามจำนวนรวมทั้งสิ้น 400 ชุด โดยใช้สูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ดังนั้น ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) ซึ่งผู้วิจัยจะเลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)



### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แจกแบบสอบถามให้แก่ประชากรที่กำหนดไว้ โดยทำแบบสอบถามเป็น Google Form
2. ตอบข้อซักถามบางประการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาจจะต้องการคำอธิบายเพิ่มเติม
3. รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับข้อมูลครบถ้วนแล้ว เพื่อนำไปจัดทำและเตรียมสำหรับการวิเคราะห์

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ (SPSS Version 26.0)

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์เพื่อบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล
2. ใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการชื้อปดิมิถิ่นเพื่อลดหย่อนภาษี ปี2563 ในเขตกรุงเทพมหานคร

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 ด้านเพศ พบว่า ผู้เสียภาษี ผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 233 คน และ เพศหญิง จำนวน 167 คน ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 40 ปี ขึ้นไป จำนวน 144 คน มีสถานภาพสมรส จำนวน 231 คน มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน / ลูกจ้าง จำนวน 197 คน มีรายได้มากกว่า 40,001 บาท จำนวน 120 คน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการชื้อปดมีคีนเพื่อลดหย่อนภาษี ปี 2563 ในเขตกรุงเทพมหานคร มีองค์ประกอบ 5 ด้าน โดยผู้วิจัย จะทำการวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการชื้อปดมีคีนเพื่อลดหย่อนภาษี ปี 2563 ในเขต กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.67$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านกระบวนการตัดสินใจซื้อ ( $\bar{X} = 3.74$ ) ด้านพฤติกรรมผู้บริโภค ( $\bar{X} = 3.72$ ) ด้านสิทธิประโยชน์ ( $\bar{X} = 3.65$ ) ด้านความพึงพอใจ ( $\bar{X} = 3.65$ ) และ ด้านความสะดวก ( $\bar{X} = 3.58$ ) ตามลำดับ

### สรุปผลการวิจัย

#### ปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษา เรื่อง เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการชื้อปดมีคีนเพื่อลดหย่อนภาษี ปี 2563 ในเขตกรุงเทพมหานคร มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศเพศชาย จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 ส่วนใหญ่มีอายุ 40 ปี ขึ้นไป จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 57.8 ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน / ลูกจ้าง จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3 ส่วนใหญ่มีรายได้มากกว่า 40,001 บาท จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 ตามลำดับ

#### ความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการชื้อปดมีคีนเพื่อลดหย่อนภาษี ปี 2563 ในเขตกรุงเทพมหานคร

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านกระบวนการตัดสินใจซื้อ ด้านพฤติกรรมผู้บริโภค ด้านสิทธิประโยชน์ ด้านความพึงพอใจ และ ด้านความสะดวก ตามลำดับ

## อภิปรายผล

### ด้านกระบวนการตัดสินใจซื้อ

ความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการช้อปดีมีคืนเพื่อลดหย่อนภาษี ปี 2563 ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก คือ ท่านตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการเพื่อนำมาลดหย่อนภาษี, ท่านตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการเพราะได้รับประโยชน์จากการลดหย่อนภาษี, ท่านตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าเพราะโครงการช้อปดีมีคืน ซึ่งสอดคล้อง กับแนวคิดของ นางสาวสุณิสา ตรงจิตร (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านช่องทางตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ผลการศึกษาพบว่า ความสำคัญของแต่ละปัจจัยที่มีอิทธิพล ประกอบไปด้วย ปัจจัยประสิทธิภาพของเว็บไซต์, ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์, ปัจจัยด้านความหลากหลายของผลิตภัณฑ์, ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และการให้ข้อมูลข่าวสารโปรโมชัน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อยู่ในช่วงอายุ 40 ปี ขึ้นไป มีสถานภาพสมรส มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน / ลูกจ้าง มีรายได้มากกว่า 40,001 บาท ผลการศึกษาระบบการตัดสินใจซื้อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์, ปัจจัยความภักดีในตราสินค้า, ปัจจัยด้านความหลากหลายของผลิตภัณฑ์, ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และการให้ข้อมูลข่าวสาร โปรโมชัน มีส่วนช่วยทำให้การตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ

### ด้านพฤติกรรมผู้บริโภค

ความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการช้อปดีมีคืนเพื่อลดหย่อนภาษี ปี 2563 ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก คือ ท่านคิดว่าสถานะทางการเงินมีผลต่อการซื้อสินค้าหรือบริการเพื่อลดหย่อนภาษี, ท่านคิดว่าราคามีผลต่อการซื้อสินค้าหรือบริการเพื่อลดหย่อนภาษี, หากท่านมีโอกาสจะซื้อสินค้าและบริการเพื่อลดหย่อนภาษี ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้อง กับแนวคิดของ วรณิกา จิตตินรากร (2559) ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ ที่ส่งผล ต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าจาก

บริษัทขายตรงผ่านช่องทางออนไลน์ ได้ผลว่า ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อยู่ในช่วงอายุ 40 ปี ขึ้นไป มีสถานภาพสมรส มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน / ลูกจ้าง มีรายได้มากกว่า 40,001 บาท ผลการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค พบว่าความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า

### **ด้านสิทธิประโยชน์**

ความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการช้อปดีมีคืนเพื่อลดหย่อนภาษี ปี 2563 ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก คือ ท่านทราบว่าสามารถนำค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าและบริการมาลดหย่อนภาษีได้สูงสุด 30,000 บาท, ท่านทราบว่าผู้ขายสินค้าและบริการที่สามารถนำมาลดหย่อนภาษีได้ต้องจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มและออกใบกำกับภาษีแบบเต็มรูปแบบ, ท่านรับรู้โครงการช้อปดีมีคืนเพื่อการลดหย่อนภาษี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สายใจ เตชะสาย (2554) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในจังหวัดตาก ที่มีต่อมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาล พบว่าประโยชน์จากมาตรการภาษี และเห็นว่ามาตรการภาษีที่รัฐบาลควรดำเนินการมากที่สุด ได้แก่ มาตรการภาษีที่เกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อนภาษี

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อยู่ในช่วงอายุ 40 ปี ขึ้นไป มีสถานภาพสมรส มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน / ลูกจ้าง มีรายได้มากกว่า 40,001 บาท ผลการศึกษาสหสิทธิประโยชน์ พบว่า สิทธิประโยชน์จากมาตรการทางภาษีที่รัฐบาลกำหนดมาตรการภาษีช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจและค่าลดหย่อนภาษี มีผลกระทบต่อภาษีของประชาชน และเศรษฐกิจโดยรวมได้มากที่สุด

### **ด้านความพึงพอใจ**

ความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการช้อปดีมีคืนเพื่อลดหย่อนภาษี ปี 2563 ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีระดับการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก คือ ความพึงพอใจต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการ

จากโครงการช้อปดีมีคืน, ความพึงพอใจกับโครงการช้อปดีมีคืน, ท่านพึงพอใจกับสิทธิประโยชน์จากโครงการช้อปดีมีคืนในการได้ลดหย่อนภาษี, ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ จรัส โพธิ์จันทร์ (2553) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลต่อ ทั้งทางในทางบวก เป็นกลาง และทางลบ ความรู้สึกเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อยู่ในช่วงอายุ 40 ปี ขึ้นไป มีสถานภาพสมรส มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน / ลูกจ้าง มีรายได้มากกว่า 40,001 บาท ผลการศึกษาคความพึงพอใจ คือ การทำให้ความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับบริการเป็นที่พอใจตามที่ผู้รับบริการตั้งใจไว้หรือมากกว่าที่ตั้งใจไว้ การให้บริการ ความสะดวกรวดเร็ว สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพร้อมต่อการให้บริการ

#### ด้านความสะดวก

ความคิดเห็นของประชาชนต่อ โครงการช้อปดีมีคืนเพื่อลดหย่อนภาษี ปี 2563 ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย, ท่านคิดว่าสถานที่มีความสะดวกต่อการใช้บริการ, ท่านคิดว่าสินค้ามีปริมาณเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ, ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้อง กับแนวคิดของ สันติธร ภูริภักดี (2554) จากการศึกษาพบว่า สถานที่ตั้ง ถือเป็นปัจจัยการตลาดที่สำคัญมากที่สุด โดยคำนึงถึงความหนาแน่นของประชากรในชุมชน อำนาจการซื้อ การแข่งขันของกิจการประเภทเดียวกัน สอดคล้องกับ จิตติพร ทองนพคุณ (2557) จากการศึกษาพบว่าร้านค้าที่ผู้ขายมีกิริยา มารยาทที่ดี บุคลิกดี การแต่งกายสะอาด สามารถให้คำแนะนำสินค้าได้ บริการรวดเร็ว จะดึงดูดให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อสินค้าได้ง่าย เพราะรู้สึกสบายใจ เกิดความรู้สึกยินดีที่จะจ่าย โดยเฉพาะธุรกิจบริการที่ต้องเน้นเรื่องปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ขายและลูกค้า

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อยู่ในช่วงอายุ 40 ปี ขึ้นไป มีสถานภาพสมรส มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน / ลูกจ้าง มีรายได้มากกว่า 40,001 บาท ผลการศึกษาคความสะดวก พบว่า สถานที่ตั้งในการเข้าไปใช้บริการต้องเหมาะสมกับธุรกิจแต่ละประเภท โดยคำนึงถึงความหนาแน่นของประชากร และผู้ให้บริการมีกิริยา มารยาทที่ดี บุคลิกดี สามารถให้คำแนะนำสินค้าได้ บริการรวดเร็ว

## ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

### ด้านกระบวนการตัดสินใจซื้อ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ รัฐบาล ควรมีความยืดหยุ่นต่อผู้บริโภคมากกว่านี้ และ อัตรากារคืนภาษีให้แก่ประชาชนควรสอดคล้องกับค่าใช้จ่ายที่ผู้บริโภคต้องเสีย

### ด้านพฤติกรรมผู้บริโภค

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ มาตรการลดหย่อนภาษีโครงการซื้อดีมีควรสนับสนุนใน ด้านการท่องเที่ยวเพื่อให้ผู้บริโภคได้มีช่องทางเลือกได้เยอะขึ้น ทั้งค่าโรงแรมและค่า น้ำมัน

### ด้านสิทธิประโยชน์

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ รัฐบาล ทางรัฐบาลจึงควรประชาสัมพันธ์ข่าวสารอย่าง ครบถ้วนต่อสาธารณะ เพื่อให้ผู้บริโภครับรู้ถึงสิทธิประโยชน์และข้อจำกัดก่อนตัดสินใจ ซื้อสินค้าและบริการ

### ด้านความพึงพอใจ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ รัฐบาลควรขยายระยะเวลาในการซื้อสินค้าและบริการ หรือเพิ่มความหลากหลายของสินค้าและบริการ เพื่อกระตุ้นให้ผู้บริโภคมีความพึงพอใจ ที่จะมีส่วนช่วยในการซื้อสินค้าและบริการมากขึ้น

### ด้านความสะดวก

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ การให้บริการบนเว็บไซต์ผู้ให้บริการต้องมีข้อมูล รายละเอียดที่ชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถบอกสถานะสต็อกสินค้าได้แบบเรียลไทม์ และ บริการการจัดส่งสินค้า สามารถแนบแผนที่ได้เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดทางการจัดส่ง และสามารถออกไปกำกับภาษีแบบออนไลน์บนเว็บไซต์ในช่องทางการซื้อสินค้า ออนไลน์ เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความสะดวกในการยื่นเอกสารต่อกรมสรรพากร

## บรรณานุกรม

อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) The Theory of Human Motivation

นางสาวสุณิสา ตรงจิตร (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านช่องทางตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์(E-Marketplace)

วรรณิกา จิตตินรากร (2559) ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ ที่ส่งผล ต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าจากบริษัทขายตรงผ่านช่องทางออนไลน์

สายใจ เตชะสาย (2554) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในจังหวัดตาก ที่มีต่อมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาล

จรัส โพธิ์จันทร์ (2553) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกรองบุคคลต่อ ทั้งทางในทางบวก เป็นกลาง และทางลบ ความรู้สึกเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่

สันติธร ภูริภักดี (2554) ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การตลาดเพื่อการแข่งขันสำหรับธุรกิจค้าปลีก

ฉัฐิพร ทองนพคุณ. (2557) การศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในตลาดนัด ในเขตกรุงเทพมหานคร