

ความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต  
ของประชากรในจังหวัดฉะเชิงเทรา  
THE SATISFACTION TOWARD ELECTRONIC FILLING OF  
PERSONAL INCOME TAX RETURN AMONG POPULATION  
IN CHACHOENGSAO PROVINCE

นางสาวนิษฐกานต์ บุญฉลุย  
สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย  
ผู้รับผิดชอบ

Nittakarn Boonchaluy

E-Mail: gnb\_nittakarn@hotmail.com, gnb.nittakarn@gmail.com

Accounting, Faculty of Business Administration

Ramkhamhaeng University, Thailand

Corresponding Author

## บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาข้อมูลประชากรศาสตร์ 2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชากรในจังหวัดฉะเชิงเทรา 3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชากรในจังหวัดฉะเชิงเทราจำแนกตามข้อมูลประชากรศาสตร์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรในจังหวัดฉะเชิงเทราที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสำหรับผู้มีเงินได้กรณีทั่วไป (ภ.ง.ด. 90) และแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสำหรับผู้มีเงินได้จากการจ้างแรงงานตามมาตรา 40(1) แห่งประมวลรัษฎากร ประเภทเดียว (ภ.ง.ด. 91) ปีภาษี 2562 ผ่านทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 390 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) และหากพบความแตกต่างจะทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยสถิติ LSD

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 265 คน มีอายุระหว่าง 30 – 40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพสมรส อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,000 – 20,000 บาท

ความพึงพอใจโดยรวมทุกด้าน มีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชากรในจังหวัดฉะเชิงเทราในภาพรวมทั้ง 2 ด้าน พบว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดทั้ง 2 ด้าน โดยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านความประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลา และด้านความสะดวกและรวดเร็ว

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีข้อมูลประชากรศาสตร์โดยภาพรวม ด้านเพศมีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน

เมื่อทดสอบสมมติฐานรายประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีข้อมูลประชากรศาสตร์ ด้านอายุ และรายได้เฉลี่ยแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในด้านความสะดวกและรวดเร็วแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทาง อินเทอร์เน็ต, ประชากรในจังหวัดฉะเชิงเทรา

## ABSTRACT

The objectives of this independent research were 1) To investigate demographic data, 2) To study the satisfaction towards electronic filing of personal income tax return among Population in Chachoengsao Province, and 3) To study the satisfaction towards electronic filing of personal income tax return among Population in Chachoengsao Province, classified by demographic factors.

The sample of this research was 390 Population in Chachoengsao Province who filed the personal income tax return for taxpayers with income in general cases (P.N.D.90) and taxpayers with income from employment under Section 40 (1) of the Revenue Code (P.N.D. 91) in the year 2019 through the Internet. A questionnaire was used as a tool for data collection. Data were analyzed using statistics, including percentage, frequency, mean, standard deviation. The hypothesis was tested with a one-way ANOVA, t-test, and if differences were found, a pairwise comparison was conducted with LSD statistics.

The results of this study indicated that most of the sample were females (n=265), between 30-40 years old, graduated with a bachelor's degree, married people, worked as private company employees, and earned average monthly income between 15,000 - 20,000 baht.

Overall satisfaction towards all two aspects of e-filing of personal income tax return was at the highest level. When individual aspects were considered, an aspect with the highest mean was cost and time savings, followed by convenience and speed.

The results of testing hypotheses indicated that the respondents with different demographic factors, including gender had different satisfaction towards e-filing of personal income tax returns with a statistical significance level of .05. However, the respondents with different age, educational level, marital status, occupation and average monthly income had indifferent satisfaction towards e-filing of personal income tax returns.

The results of testing individual aspects that the respondents with different demographic factors, including age and average monthly income had different satisfaction towards e-filing of personal income tax returns an aspect with convenience and speed with a statistical significance level of .05.

**Keywords:** Satisfaction, e-filing of personal income tax returns, Population in Chachoengsao Province

## บทนำ

### *ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา*

อินเทอร์เน็ตเริ่มเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของสังคมไทย ซึ่งจะเห็นได้จากหนังสือพิมพ์ วารสาร รายการทางโทรทัศน์ และวิทยุต่าง ๆ ได้นำเรื่องของอินเทอร์เน็ตเป็นส่วนหนึ่งของเนื้อหาที่นำเสนอต่อสาธารณะในแง่มุมต่าง ๆ มีทั้งนำเสนอในเรื่องราวที่เป็นแง่บวกและแง่ลบ

สำหรับประเทศไทย รัฐบาลไทยเห็นถึงความสำคัญ ความจำเป็นเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และตระหนักถึงการปรับเปลี่ยนการดำเนินงาน และการให้บริการภาครัฐที่มีอยู่เดิมเพื่อมุ่งไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยนโยบาย แผนยุทธศาสตร์ และแผนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาภาครัฐหลายแผนได้กำหนดเป้าหมายหลักหรือกรอบยุทธศาสตร์ที่มุ่งเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันก้าวทันเวทีโลก ด้วยการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือหลักในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการผลิตและการบริการ สร้างโอกาสทางสังคมอย่างเท่าเทียม ด้วยข้อมูลข่าวสารและบริการผ่านสื่อดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน พัฒนาทุนมนุษย์สู่ยุคดิจิทัล ด้วยการเตรียมความพร้อมให้บุคลากรทุกกลุ่มมีความรู้และทักษะที่เหมาะสมต่อการดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพในยุคดิจิทัล ตลอดจนปฏิรูปกระบวนการการทำงานและการให้บริการของภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล การใช้ประโยชน์จากข้อมูลเพื่อการปฏิบัติงานโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลด้วยกันทั้งสิ้น

กรมสรรพากรจึงมียุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับนโยบายของกระทรวงการคลังและนโยบายของการพัฒนาประเทศคือยุทธศาสตร์ D<sup>2</sup>RIVE เพื่อยกระดับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีให้ทันสมัย รวดเร็ว และเป็นธรรม ด้วยการเชื่อมโยงฐานข้อมูลขนาดใหญ่ของผู้เสียภาษีผ่านระบบดิจิทัล รวมทั้งอำนวยความสะดวกให้ประชาชนผู้เสียภาษีอย่างรวดเร็ว โดยการปรับเปลี่ยนกระบวนการเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงการบริการของกรมสรรพากรที่ยึดหลักผู้เสียภาษีเป็นศูนย์กลาง

และอำนวยความสะดวกให้ผู้เสียภาษีที่ใช้สิทธิค่าลดหย่อนไม่ต้องนำหลักฐานมาแสดงแก่สรรพากร และการเชื่อมโยงกับหน่วยงานเจ้าของข้อมูลการลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เพื่อลดภาระการจัดเก็บและนำส่งเอกสารของผู้เสียภาษีให้กับกรมสรรพากร และนอกจากนี้กรมสรรพากรได้พัฒนาระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับปีภาษี 2561 เป็นต้นมา ให้สามารถ Upload เอกสารที่ใช้ประกอบการขอคืนภาษีได้ เพื่อลดภาระในการจัดเก็บเอกสาร และนำส่งเอกสารให้กรมสรรพากร

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลประชากรศาสตร์
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชากรในจังหวัดฉะเชิงเทรา
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชากรในจังหวัดฉะเชิงเทราจำแนกตามข้อมูลประชากรศาสตร์

## สมมติฐานการวิจัย

ข้อมูลประชากรศาสตร์ต่างกัน น่าจะทำให้ความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชากรในจังหวัดฉะเชิงเทราต่างกัน

## ขอบเขตการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชากรในจังหวัดฉะเชิงเทราที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสำหรับผู้มีเงินได้กรณีทั่วไป (ภ.ง.ด. 90) และแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสำหรับผู้มีเงินได้จากการจ้างแรงงานตามมาตรา 40(1) แห่งประมวลรัษฎากร ประเภทเดียว (ภ.ง.ด. 91) ปีภาษี 2562

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ผู้ที่สนใจศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของประชากรในจังหวัดฉะเชิงเทรา สามารถนำผลของการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการอ้างอิง หรือการศึกษาเพิ่มเติมในอนาคต
2. เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้เป็นแนวทางสำหรับการบริการให้เกิดความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชากรในจังหวัดฉะเชิงเทรา
3. เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยเป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรให้เกิดประโยชน์ และประสิทธิภาพสูงสุด

## วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดเกี่ยวกับหลักการจัดเก็บภาษีที่ดี

รายได้จากการบริหารประเทศส่วนใหญ่กว่าร้อยละ 80 มาจากภาษีอากร รัฐบาลมีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากรเพื่อนำมาพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ โดยผู้เสียภาษีอากรอาจไม่ได้รับประโยชน์ตอบแทนโดยตรงจากการเสียภาษี บางครั้งทำให้ผู้เสียภาษีอากรรู้สึกว่าไม่จำเป็นที่จะต้องเสียภาษีเพราะเห็นว่าการจัดเก็บภาษีในปัจจุบันยังไม่เป็นธรรม หรือไม่ได้รับผลประโยชน์ตอบแทนกลับมาจากการเสียภาษี การเสียภาษีมีขั้นตอนยุ่งยากซับซ้อน จึงทำให้เกิดแนวความคิดในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีเพื่อก่อให้เกิดความเป็นธรรม รวมถึงต้องคำนึงถึงหลักของความคุ้มครองสิทธิ และหน้าที่ของผู้เสียภาษีอากรด้วย ซึ่งหลักการจัดเก็บภาษีอากรที่ดีมีหลักเกณฑ์ทั้งสิ้น 4 ประการ

1. ต้องให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้เสียภาษีอากร โดยจะต้องยึดหลักว่า ผู้ที่มีรายได้มากควรจะต้องเสียภาษีมาก ผู้ที่มีรายได้น้อยควรเสียภาษีน้อยตามกำลังความสามารถในการชำระภาษี (Ability to Pay) ของแต่ละคน
2. ต้องกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการจัดเก็บให้รัดกุมและแน่นอน เช่น ผู้เสียภาษีอากรจะต้องชำระภาษีเมื่อใด ที่ไหน ถ้าผู้ใดละเลย หลีกเลียง หรือล่าช้า จะต้องได้รับโทษอย่างไร
3. ต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เสียภาษีอากรมากที่สุด เช่น ควรกำหนดช่วงเวลาในการชำระภาษีให้นานพอสมควร เพื่อให้โอกาสแก่ผู้เสียภาษีอากร และควรใช้วิธีการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เพื่อมิให้ผู้เสียภาษีอากรเกิดความเบื่อหน่าย หรือให้ผ่อนชำระได้ในกรณีที่ต้องเสียภาษีเป็นจำนวนมาก เป็นต้น
4. ต้องถือหลักจัดเก็บในอัตราต่างกัน แต่เก็บได้มากและทั่วถึง ดีกว่าจัดเก็บในอัตราสูงแต่เก็บได้น้อย เนื่องจากเก็บแต่เฉพาะคนที่มีรายได้มาก อีกประการหนึ่งก็คือ การเรียกเก็บภาษีในอัตราสูงย่อมเป็นการยั่วให้ผู้เสียภาษีอากรเกิดความรู้สึกเสียตายเงินและพยายามหลีกเลี่ยงภาษี

### แนวคิดภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คือ ภาษีที่จัดเก็บจากบุคคลทั่วไป หรือจากหน่วยภาษีที่มีลักษณะพิเศษตามที่กฎหมายกำหนด และมีรายได้เกิดขึ้นตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยปกติจัดเก็บเป็นรายปี รายได้ที่เกิดขึ้นในปีใด ๆ ผู้มีรายได้มีหน้าที่ต้องนำไปแสดงรายการตนเองตามแบบแสดงรายการภาษีที่กำหนดภายในเดือนมกราคมถึงมีนาคมของปีถัดไป สำหรับผู้มีเงินได้บางกรณีกฎหมายยังกำหนดให้ยื่นแบบฯ เสียภาษีตอนครึ่งปี สำหรับรายได้ที่เกิดขึ้นจริงในช่วงครึ่งปีแรก เพื่อเป็นการบรรเทาภาระภาษีที่ต้องชำระ และเงินได้บางกรณีกฎหมายกำหนดให้ผู้จ่ายทำหน้าที่หักภาษี ณ ที่จ่ายจากเงินได้ที่จ่ายบางส่วน เพื่อให้มีการทยอยชำระภาษีขณะที่มีเงินได้เกิดขึ้นอีกด้วย

เกณฑ์เงินได้พึงประเมินขั้นต่ำที่ต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษี

1. บุคคลธรรมดาและผู้ถึงแก่ความตาย มีเงินได้พึงประเมิน ดังนี้

ประเภทเงินได้	สถานภาพ	
	โสด	สมรส
เงินเดือนเพียงอย่างเดียว	120,000	220,000
เงินได้ประเภทอื่น	60,000	120,000

2. ห้างหุ้นส่วนสามัญที่มีหรือนิติบุคคล หรือคณะบุคคลที่ไม่มีหรือนิติบุคคล มีเงินได้พึงประเมินเกิน 60,000 บาท

3. กองมรดกที่ยังไม่ได้แบ่ง มีเงินได้พึงประเมินเกิน 60,000 บาท

ทั้งนี้กรมสรรพากรมีบริการเพื่อเป็นทางเลือกใหม่มาแนะนำให้กับผู้เสียภาษีที่เลือกยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต [www.rd.go.th](http://www.rd.go.th) หรือยื่นทาง Rd Smart Tax Application ทางโทรศัพท์มือถือ และประสงค์จะขอคืนเงินภาษีที่ชำระไว้เกิน สามารถเลือกรับเงินคืนภาษีโดยผ่านบัญชีพร้อมเพย์ที่ได้ลงทะเบียน หรือผูกไว้กับบัญชีธนาคารที่ต้องการก็สามารถทำได้ โดยกรมสรรพากรจะส่งข้อความแจ้งเตือนภาษี หรือขอเอกสารเพิ่มเติมผ่านทางระบบ SMS ให้ทราบสำหรับการขอคืนภาษีที่ชำระไว้เกิน หากมิได้ลงลายมือชื่อแจ้งความประสงค์จะขอคืนเงินภาษีที่ชำระไว้เกิน กรมสรรพากรยังไม่พิจารณาคืนเงินภาษีที่ชำระไว้เกินนั้น

### **แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)**

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์หรือที่เรียกว่า e-government คือ การที่รัฐบาลนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ และพัฒนาหน่วยงานของภาครัฐ โดยการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อพัฒนาศักยภาพในการดำเนินงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ดังนั้น รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จึงถือว่าเป็นวิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ เพราะเป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของภาครัฐ ปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน ทำให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดีขึ้น อีกทั้งทำให้ประเทศไทยมีความสามารถในการแข่งขันกับนานาประเทศได้ดีขึ้น กระบวนการทำงานของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ การนำบริการต่าง ๆ ของภาครัฐมาทำการบริการออนไลน์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพราะฉะนั้นสื่ออิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการเข้าถึงการบริการของภาครัฐ ความสำเร็จของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะเกิดขึ้นได้จากความร่วมมือทั้งจากภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ผลลัพธ์ที่ได้นอกจากการบริการที่มีประสิทธิภาพแล้ว การเกิดธรรมาภิบาลและความโปร่งใสที่เพิ่มมากขึ้นในกระบวนการทำงานของระบบราชการ เพราะหน่วยงานของรัฐบาลมีการเปิดเผยข้อมูลของหน่วยงาน และประชาชนสามารถเข้าไปตรวจสอบได้

### **แนวคิดสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์**

e-service คือ ระบบบริการประชาชนผ่านอิเล็กทรอนิกส์ online เป็นการอำนวยความสะดวกสบายให้แก่ประชาชนสำหรับบริการด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานในภาครัฐ เช่น การเสียภาษี/ค่าธรรมเนียม การจดทะเบียน และการยื่น

คำร้อง เป็นต้น กล่าวได้ว่า e-service เป็นเป้าหมายหลักของทุกประเทศที่มุ่งพัฒนาบริการของภาครัฐให้ประชาชนเข้าถึงได้ผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้เกิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นรูปธรรม การพัฒนาช่องทางใหม่ในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์มีความแตกต่างกันไป แต่ก็มักจะเน้นช่องทางที่ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นตัวกลางในการติดต่อและให้บริการกับประชาชน

กรมสรรพากรมีแนวคิดอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีและประชาชน โดยได้นำบริการอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ มาให้บริการ ผู้เสียภาษีสามารถใช้บริการได้หลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และชำระภาษี การให้บริการให้ความรู้ ข่าวสารต่าง ๆ การใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร มีความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาเป็นอย่างมาก ซึ่งบริการดังกล่าวจะช่วยสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการให้ส่วนราชการต่าง ๆ นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการประชาชนมากยิ่งขึ้น ผู้เสียภาษีสามารถใช้บริการผ่านเว็บไซต์ [www.rd.go.th](http://www.rd.go.th) ของกรมสรรพากร ซึ่งมีบริการหลากหลายรูปแบบ เช่น การบริการยื่นแบบและชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตทุกประเภทภาษี การ download โปรแกรมการคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย แบบแสดงรายการ แบบพิมพ์ต่าง ๆ การบริการประมวลรัษฎากร อิเล็กทรอนิกส์ คำวินิจฉัย ข้อหารือ คำพิพากษาศาลฎีกา การตรวจสอบรายชื่อผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม การบริการสรรพากร (e-taxinfo) เป็นต้น

### **ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลประชากรศาสตร์**

Belch & Belch (2005 อ้างใน อัจฉรา นพวิญญูวงศ์, 2550 อ้างใน พรพรรณ เตชะศิริ-ประภา, 2562) ในงานวิจัยฉบับนี้ได้ทำการศึกษาตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ อาชีพ และรายได้ โดยสามารถแจกแจงรายละเอียดได้ดังนี้

1. อายุ (Age) กลุ่มบุคคลที่มีอายุแตกต่างกันออกไปจะมีความต้องการในตัวสินค้าและบริการที่ต่างกัน
2. เพศ (Sex) เป็นเรื่องที่มีความสำคัญมากในเรื่องของพฤติกรรมในการบริโภค เพราะเพศที่ต่างกันมักจะมีมุมมองการรับรู้และการตัดสินใจที่แตกต่างกันออกไป
3. สถานภาพการสมรส (Status) มีความสำคัญในการใช้เป็นข้อมูลทางการตลาดมาโดยตลอด โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับหน่วยผู้บริโภค เนื่องจากข้อมูลดังกล่าวทำให้ทราบความต้องการในการบริโภคในตัวผลิตภัณฑ์รวมถึงพฤติกรรมในการซื้อสินค้าหรือบริการต่าง ๆ
4. การศึกษา (Education) ระดับการศึกษาสามารถบ่งบอกถึงแนวโน้มในการเลือกบริโภคผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ
5. อาชีพ (Occupation) อาชีพของแต่ละบุคคลจะนำไปสู่ความจำเป็นและความต้องการสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน
6. รายได้ (Income) หรือสถานภาพทางเศรษฐกิจ (Economic Circumstances) ประเภทของรายได้ที่จะกระทบต่อสภาพการตัดสินใจที่จะบริโภคสินค้าหรือการบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538 อ้างใน ภัทรดนัย พิริยะชนภัทร, 2559) ให้คำจำกัดความถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพ รายได้ อาชีพ ระดับการศึกษา ประกอบด้วย

1. อายุ (Age) หมายถึง อายุของกลุ่มของผู้บริโภคซึ่งมีความสัมพันธ์ต่อการบริโภคสินค้าหรือ บริการที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกัน
2. เพศ (Sex) หมายถึง ตัวแปรทางที่เป็นส่วนในการแบ่งส่วนการตลาดเช่นกัน
3. ลักษณะครอบครัว (Marital Status) หมายถึง ลักษณะของครอบครัวนับว่าเป็นเป้าหมายที่สำคัญของการใช้กลยุทธ์ทางการตลาดมาโดยตลอด และมีความสำคัญอย่างยิ่งในส่วนที่เกี่ยวกับหน่วยของผู้บริโภค
4. รายได้ การศึกษา และอาชีพ (Income, Education and Occupation) หมายถึง ตัวแปรที่สำคัญต่อการกำหนดส่วนของการตลาด ในขณะที่เดียวกันการเลือกซื้อสินค้าแท้ที่จริงแล้วอาจใช้เกณฑ์รูปแบบการดำรงชีวิต รสนิยม อาชีพ การศึกษา ฯลฯ เป็นตัวกำหนดเป้าหมายได้เช่นกัน

### **แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ**

Millet (1954 อ้างใน นพคุณ ดิลกภากรณ์, 2546 อ้างใน ชนะดา วีระพันธ์, 2556) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทางคือ การให้บริการอย่างเสมอภาค โดยสามารถสรุปประเด็นเป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน เช่น การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

วิลลิสท์ ทรายงกูร (2526 อ้างใน สุธาดา สนธิเวช, 2551 อ้างใน ปณณวัชร พัทธา-วัลย์, 2559) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่มีสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้ดี-เลว ความรู้สึกพอใจ-ไม่พอใจ ความรู้สึกสนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ตรงข้ามกันหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้รับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น การวัดความพึงพอใจในการใช้บริการอาจจะกระทำได้หลายวิธี ดังนี้ 1. การใช้แบบสอบถาม 2. การสัมภาษณ์ 3. การสังเกต



### **ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ**

กุลธน ธนาพงศธร (2528, หน้า 303-304 อ้างใน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง, 2559) และสุนันทา ทวีผล (2550 อ้างใน เสาวลักษณ์ ตีมัน, 2560) กล่าวว่า หลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดการให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ
3. หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มคนใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ด้วยวิธีการที่หลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการบริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็ถือเป็นการให้บริการ การบริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี แต่จุดที่สำคัญ คือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

### **งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

ณัฐวิทย์ เชื้อพรหม และกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ (2556) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90,91) ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 57.30 เป็นเพศหญิง อายุส่วนใหญ่ระหว่าง 25 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.30 รองลงมาคือ 36 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.50 วุฒิการศึกษาส่วนใหญ่คือปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 64.50 รองลงมาคือปริญญาโทหรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 24.00 สถานภาพสมรสส่วนใหญ่คือโสด คิดเป็นร้อยละ 52.30 อาชีพส่วนใหญ่คือพนักงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 49.50 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่คือ 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.80 ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตสูงสุดคือทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 45.00 มีความเข้าใจในการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตในระดับเข้าใจปานกลางสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 45.00 ซึ่งผลสรุปในการศึกษาค้นคว้านี้ ทำให้ทราบว่า เพศ อายุ สถานะ อาชีพ และรายได้ที่ต่างกัน ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการ แต่ระดับการศึกษา ระดับความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต และระดับความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการที่แตกต่างกัน และระดับความพึงพอใจด้านความประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลา ด้านการบริการอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจด้านระบบงานด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับกลาง

พรพรรณ เดชะศิริประภา (2560) ศึกษาลักษณะส่วนบุคคล 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

สุภา อนันตกุล (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.77 ส่วนใหญ่มีกลุ่มอายุระหว่าง 30 - 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.22 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 69.60 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 53.02 อาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 40.20 และมีรายได้กลุ่มใหญ่ที่สุดระหว่าง 10,000 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.90 ลักษณะการงานอยู่ประจำออฟฟิศ/สำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 62.31 ส่วนใหญ่เข้าเยี่ยมชมหรือใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตช่วงเวลา 09.01 น. - 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 22.61

ด้านความสะดวกรวดเร็ว พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.99) เมื่อจำแนกเป็นรายประเด็น เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับ คือ โปรแกรมช่วยคำนวณภาษีเงินได้พึงประเมินและตรวจสอบการบันทึกข้อมูล คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .68 รองลงมา คือ ระบบมีการยืนยันการรับแบบทันทีเมื่อทำการรายการเสร็จสิ้น คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .72 และให้บริการยื่นแบบได้ถึงเวลา 22.00 น. ไม่เว้นวันหยุดราชการคิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .89

ด้านความประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลา พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.32) เมื่อจำแนกเป็นรายประเด็น เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ไม่ต้องรอคิวในการยื่นแบบที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .69 รองลงมา คือ ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางมายังสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .68 และการยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ตไม่เสียค่าใช้จ่าย ในการสมัครหรือขอใช้บริการในแต่ละครั้ง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .73

## วิธีการดำเนินการวิจัย

### วิธีการเก็บข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ที่ได้จากการใช้แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามออนไลน์ไปยังกลุ่มเป้าหมาย คือ ประชากรในจังหวัดฉะเชิงเทราที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสำหรับผู้มีเงินได้กรณีทั่วไป (ภ.ง.ด. 90) และแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสำหรับผู้มีเงินได้จากการจ้างแรงงานตามมาตรา 40(1) แห่งประมวลรัษฎากร ประเภทเดียว (ภ.ง.ด. 91) ปีภาษี 2562 ผ่านทางอินเทอร์เน็ต

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เอกสารแผนพับ วารสาร รายเดือน บทความทางอินเทอร์เน็ต และข้อมูลที่ได้จากเว็บไซต์หน่วยงานสรรพากร

### **การวิเคราะห์ข้อมูล**

#### **1. สถิติพรรณนา**

ค่าร้อยละและความถี่ใช้อธิบายการวัดตัวแปรเชิงกลุ่ม ประกอบด้วยข้อมูลประชากรศาสตร์

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานใช้อธิบายการวัดตัวแปรเชิงปริมาณ ประกอบด้วยความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชากรในจังหวัดฉะเชิงเทรา

#### **2. สถิติอนุมาน**

เพศต่างกันทำให้ความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชากรในจังหวัดฉะเชิงเทราต่างกันใช้สถิติ t-test ในการทดสอบ

อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชากรในจังหวัดฉะเชิงเทราต่างกัน ใช้สถิติ One Way-ANOVA ในการทดสอบ และหากพบความแตกต่างจะทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยสถิติ LSD

## **สรุปผลการวิจัย**

### **สรุปผลการศึกษาด้านข้อมูลประชากรศาสตร์**

ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 67.90 และเป็นเพศชายจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 32.10 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 – 40 ปี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 38.20 และรองลงมามีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.90 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 70.30 และรองลงมามีการศึกษาระดับต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสมากที่สุด จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 68.20 และรองลงมามีสถานภาพโสด จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.70 ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้างบริษัทเอกชนมากที่สุด จำนวน 252 คนคิดเป็นร้อยละ 64.60 และรองลงมามีอาชีพข้าราชการ/พนักงานราชการ/ลูกจ้างราชการ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.40 และส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,000 – 20,000 บาท จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.60 และรองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 25,001 – 30,000 บาท จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.80

### **สรุปผลการศึกษาด้านความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชากรในจังหวัดฉะเชิงเทรา**

ความพึงพอใจโดยรวมทุกด้าน มีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชากรในจังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวมทั้ง 2 ด้าน พบว่ามีระดับความพึงพอใจระดับพึงพอใจมากที่สุด ทั้ง 2 ด้าน โดยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านความประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลา

คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .748 และด้านความสะดวกและรวดเร็ว คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .712 ซึ่งผู้วิจัยแบ่งความพึงพอใจในรายด้านดังนี้

ความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชากรในจังหวัดฉะเชิงเทรา ในด้านความสะดวกและรวดเร็ว พบว่า มีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชากรในจังหวัดฉะเชิงเทรา ในด้านความสะดวกและรวดเร็วอยู่ในความพึงพอใจระดับพึงพอใจมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย = 4.35) เมื่อจำแนกเป็นรายประเด็น เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับ คือ ระบบมีการยืนยันการรับแบบทันทีเมื่อเสร็จสิ้นรายการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .783 โปรแกรมช่วยคำนวณภาษีเงินได้พึงประเมินประเภทต่าง ๆ และตรวจสอบการบันทึกข้อมูล คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .773 การเข้าสู่โปรแกรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .722 ระบบมีการแจ้งเตือนให้ตรวจสอบข้อมูลเมื่อทำรายการไม่ถูกต้อง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .798 และกรมสรรพากรให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้ถึงเวลา 22.00 น. ไม่เว้นวันหยุดราชการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .755 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชากรในจังหวัดฉะเชิงเทรา ในด้านความประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลา พบว่า มีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชากรในจังหวัดฉะเชิงเทรา ในด้านความประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลาอยู่ในความพึงพอใจระดับพึงพอใจมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย = 4.45) เมื่อจำแนกเป็นรายประเด็น เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับ คือ ไม่ต้องรอเข้าแถวในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .788 ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางมายังสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .744 การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครขอใช้บริการในแต่ละครั้ง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .793

### **สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน**

กลุ่มตัวอย่างที่มีข้อมูลประชากรศาสตร์โดยภาพรวม ด้านเพศมีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน

เมื่อทดสอบสมมติฐานรายประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีข้อมูลประชากรศาสตร์ ด้านอายุ และรายได้เฉลี่ยแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในด้านความสะดวกและรวดเร็วแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## **อภิปรายผล**

1. ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เป็นผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน ซึ่งสอดคล้อง

กับณัฐวิทย์ เชื้อพรหม และกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ (2556) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90,91) ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 57.30 เป็นเพศหญิง วุฒิก่อนศึกษาส่วนใหญ่ คือ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 64.50 อาชีพส่วนใหญ่คือ พนักงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 49.50

นอกจากนี้ จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 30 – 40 ปี เป็นผู้มี การศึกษาระดับปริญญาตรีมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,000 – 20,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับสุพา อนันตกุล (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.77 ส่วนใหญ่มีกลุ่มอายุระหว่าง 30 - 39 ปี เป็นร้อยละ 40.22 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 69.60 และมีรายได้กลุ่มใหญ่ที่สุดระหว่าง 10,000 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.90 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.60

**2. ความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชากรใน จังหวัดฉะเชิงเทรา** โดยรวมอยู่ที่ระดับพึงพอใจมากที่สุด จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความ พึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน จะพบว่า

2.1 ด้านความสะดวกและรวดเร็ว จากการศึกษาความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชากรในจังหวัดฉะเชิงเทรา ในด้านความสะดวกและรวดเร็วในภาพรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด จากการศึกษารายประเด็น เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ระบบมีการยืนยันการรับแบบทันที เมื่อเสร็จสิ้นรายการ โปรแกรมช่วยคำนวณภาษีเงินได้พึงประเมินประเภทต่าง ๆ และตรวจสอบการบันทึกข้อมูล กรมสรรพากรให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้ถึงเวลา 22.00 น. ไม่เว้นวันหยุดราชการ ซึ่ง สอดคล้องกับสุพา อนันตกุล (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทาง อินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรีเมื่อจำแนกเป็นรายประเด็น เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ โปรแกรมช่วยคำนวณภาษีเงินได้พึงประเมินและตรวจสอบการบันทึกข้อมูล ระบบมีการยืนยันการรับแบบทันทีเมื่อทำ รายการเสร็จสิ้น การให้บริการยื่นแบบได้ถึงเวลา 22.00 น. ไม่เว้นวันหยุดราชการ

2.2 ด้านความประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลา จากการศึกษาความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชากรในจังหวัดฉะเชิงเทรา ในด้านความประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลาอยู่ใน ระดับพึงพอใจมากที่สุด จากการศึกษารายประเด็น เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ไม่ต้องรอเข้าแถวในการยื่นแบบ แสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางมายังสำนักงาน สรรพากรพื้นที่สาขา การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัคร ขอใช้บริการในแต่ละครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับสุพา อนันตกุล (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นชำระภาษี เงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรีเมื่อจำแนกเป็นรายประเด็น เรียงลำดับ จากมากไปหาน้อย คือ ไม่ต้องรอคิวในการยื่นแบบที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางมายัง สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา การยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ตไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครหรือขอใช้บริการในแต่ละครั้ง

### 3. ความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชากรในจังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามข้อมูลประชากรศาสตร์

อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยโดยภาพรวมแตกต่างกัน ทำให้มีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชากรในจังหวัดฉะเชิงเทราไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย

1. ญัฐวิทย์ เชื้อพรหม และกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์-เกียรติ (2556) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90,91) ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า อายุ อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการ

2. พรพรรณ เดชะศิริประภา (2560) ศึกษาลักษณะส่วนบุคคล กระบวนการขั้นตอน และคุณภาพการบริการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสรรพยากรพื้นที่ 10 ผลการศึกษาพบว่า ความแตกต่างของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล คือ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

3. สุพา อนันตกุล (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ แตกต่างกัน ไม่ทำให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรีต่างกัน

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1. กรมสรรพากรควรเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจที่เกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตให้กับประชาชนในทุกช่วงวัย เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ประชาชนสนใจ และมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเพิ่มมากขึ้น

2. กรมสรรพากรควรจัดให้มีการอบรมความรู้การปฏิบัติงานในหน้าที่แก่ผู้รับผิดชอบในหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ และประชาสัมพันธ์เชิญชวนประชาชนผู้สนใจทุกอาชีพร่วมเข้ารับการอบรมความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาให้เป็นไปตามเป้าหมาย

3. กรมสรรพากรควรเพิ่มความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตในด้านอื่น ๆ เช่น ขยายเวลาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต คิดค้นโปรแกรมสำหรับการวางแผนภาษีอากรเป็นรายบุคคล หรือปรับปรุงพัฒนาระบบให้มีการรองรับการใช้งานระบบการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาให้หลากหลายมากขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

### สื่ออิเล็กทรอนิกส์

ข้อมูลกรมสรรพากร, สืบค้นเมื่อ 28 ตุลาคม 2563 จาก. <https://www.rd.go.th/>

ประวัติจังหวัดฉะเชิงเทราสืบค้นเมื่อ 28 ตุลาคม 2563 จาก.

<http://www.chachoengsao.go.th/ccoprovince/index.php/2016-02-15-05-52-31/2016-02-15-07-02-14/2016-05-30-04-16-17>

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์, สืบค้นเมื่อ 28 ตุลาคม 2563 จาก.

[https://library2.parliament.go.th/ejournal/content\\_af/2558/apr2558-2.pdf](https://library2.parliament.go.th/ejournal/content_af/2558/apr2558-2.pdf)

หลักการจัดเก็บภาษีที่ดิน, สืบค้นเมื่อ 28 ตุลาคม 2563 จาก. <https://sites.google.com/site/phasinaru/laksna-khxng-phasi>

### งานค้นคว้าอิสระ

ชนะดา วีระพันธ์, (2555), ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอปานทอง จังหวัดชลบุรี, ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา

ปิ่นณวัชร พืชราวลัย, (2559), ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ และการรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคารเฉพาะกิจที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร, ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

พรพรรณ เดชะศิริประภา, (2562), การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล กระบวนการขั้นตอน และคุณภาพบริการในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตสรรพากรพื้นที่ 10, ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ภัทรดนัย พิริยะธนภัทร, (2559), การศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านพฤติกรรมผู้บริโภคและปัจจัยด้านเว็บไซต์พระเครื่องพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าหรือประมูลพระเครื่องออนไลน์ (E-COMMERCE), ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สุพา อนันตกุล, (2550), ความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอมะนัง จังหวัดชลบุรี, ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา

เสาวลักษณ์ ตีมัน, (2560), ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา, ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์