

**การตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษี  
เงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ของประชาชน  
ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3  
DECISION TO USE FILING THE PERSONAL INCOME TAX RETURN  
BY THE INTERNET OF PEOPLE IN THE AREA OF RESPONSIBILITY OF THE  
SAMUT PRAKAN 3 AREA REVENUE OFFICE**

ขวัญฤทัย พัฒน์แก้ว

สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาลัษรรมค้ำแห่ง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Khwanruthai Patkaew

E-mail : kwun7951@gmail.com

Department of Accounting, Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

---

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 (2) เพื่อศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test และสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ที่มีอายุและอาชีพต่างกันให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตโดยรวมต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ที่มีเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตโดยรวมไม่ต่างกัน

**คำสำคัญ :** แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ; การยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต

## ABSTRACT

The purpose of this research was to (1) study Decision to use filing the Personal Income Tax return by the internet of people in the area of responsibility of the Samut Prakan 3 Area Revenue office (2) study Decision to use filing the Personal Income Tax return by the internet, classified by personal factors. The sample group used in this research are 400 people in the area of responsibility of the Samut Prakan 3 Area Revenue office and questionnaires are a tool for data collection. By the statistics used in the descriptive analysis are frequency, percentage, mean, and standard deviation. Hypothesis test were for comparison, using t-test statistics to test hypotheses with one-way ANOVA. If differences are found, they will be compared in pairs by using LSD method.

Test results of the hypothesis found that The personal factors of people in the area of responsibility of the Samut Prakan 3 Area Revenue office have different age and occupation , causing Decision to use filing the Personal Income Tax return by the internet is different and The personal factors of people in the area of responsibility of the Samut Prakan 3 Area Revenue office have different gender , status , education and level Average monthly income causing Decision to use filing the Personal Income Tax return by the internet is not different.

**Key words:** Personal Income Tax return ; The filing by the internet

## บทนำ

กรมสรรพากรมีหน้าที่มีภารกิจหลักเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี ซึ่งในปีงบประมาณ 2562 กรมสรรพากรมุ่งเน้นการขับเคลื่อนตามยุทธศาสตร์ D2 RIVE ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานเพื่อนำไปสู่องค์กรดิจิทัล โดยยึดหลักผู้เสียภาษีเป็นศูนย์กลาง เพื่อให้บริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้เสียภาษี มุ่งเน้นให้บริการผู้เสียภาษีอากรอย่างตรงใจ โดยกรมสรรพากรได้นำเทคโนโลยีการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมผู้เสียภาษีเข้ามาสนับสนุนเพื่อนำนวัตกรรมบริการใหม่ ๆ มาอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ซึ่งผู้เสียภาษีสามารถเลือกใช้บริการที่ต้องการได้อย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น เช่น การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีออนไลน์ (e-Filing) การตรวจสอบสถานะ การคืนภาษีและนำส่งเอกสาร เป็นต้น

สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 อยู่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 ตั้งอยู่ที่เลขที่ 99 หมู่ที่ 14 ตำบลบางแก้ว อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการมีพื้นที่รับผิดชอบจำนวน 3 อำเภอ ได้แก่ อำเภอบางพลี อำเภอบางเสาธง และอำเภอบางบ่อ ในแต่ละปีมีผู้ประกอบการทั้งบุคคลธรรมดา องค์กรธุรกิจ และหน่วยงานรัฐบาล ได้ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีทั้งสองช่องทาง ได้แก่ ยื่นด้วยตนเองที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา และยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ประกอบกับในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กรมสรรพากร ห่วงใยความ

ปลอดภัยของผู้เสียหาย เพื่อผ่อนคลายความกังวลจากภาระการเดินทางของผู้เสียหายจากมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดในหลายพื้นที่ โดยสนับสนุนให้ยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต แต่ยังมีผู้เสียหายบางส่วนที่ยังคงยื่นแบบฯ ผ่านทางกระดาษ เนื่องจาก ไม่มั่นใจในการคำนวณภาษีด้วยตนเอง ต้องการให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบการคำนวณก่อนยื่นแบบฯ หรือไม่มีเครื่องมือในการยื่นแบบฯ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 จึงมีหน้าที่ขับเคลื่อนตามนโยบายของกรมสรรพากรในการรณรงค์ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ตให้มากที่สุด

ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 จึงมีความสนใจที่จะดำเนินการวิจัยเรื่อง การตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 เพื่อจะได้นำผลการวิจัยที่ได้ไปหาแนวทางในการแนะนำและให้ความรู้แก่ผู้เสียหายในการแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษี เงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3
2. เพื่อศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

### สมมติฐานในการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพ ด้านระดับการศึกษา ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และด้านอาชีพ ของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ที่ต่างกัน น่าจะให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตต่างกัน

### ขอบเขตของงานวิจัย

1. ขอบเขตของประชากร ขอบเขตการศึกษาการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยตั้งใจศึกษากลุ่มประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ซึ่งมีจำนวน 3 อำเภอในจังหวัดสมุทรปราการ คือ อำเภอบางพลี อำเภอบางบ่อ และอำเภอบางเสาธง

2. ขอบเขตของกลุ่มตัวอย่าง ทางผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ที่แน่นอน จึงใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการเปิดตารางหาขนาด กลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) โดยที่ผู้วิจัยได้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ 0.05 จึงทำให้มีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และจากการเปิดตาราง พบว่า จำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะต้องทำการศึกษานั้นอยู่ที่ 400 ตัวอย่าง

3. ขอบเขตของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การวิจัยครั้งนี้จะใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญต่างๆต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3

4. ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นในการศึกษา ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 แบ่งเป็น ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพ ด้านระดับการศึกษา ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และด้านอาชีพ และตัวแปรตาม ได้แก่ การตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 แบ่งเป็น 8 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณท์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ และด้านการรับรู้ว่ายางต่อการใช้

5. ขอบเขตระยะเวลาการดำเนินการศึกษาวิจัยเริ่มตั้งแต่ เดือนตุลาคม ถึง พฤศจิกายน พ.ศ. 2563

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา และให้คำแนะนำการยื่นแบบฯ ทางอินเทอร์เน็ตได้อย่างเหมาะสม เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้มากที่สุด

### **วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง**

#### **ทฤษฎีเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และขั้นตอนการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต**

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คือ ภาษีที่จัดเก็บจากบุคคลทั่วไปหรือจากหน่วยภาษีที่มีลักษณะพิเศษตามที่กฎหมายกำหนดและมีรายได้เกิดขึ้นตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยปกติจัดเก็บเป็นรายปี รายได้ที่เกิดขึ้นในปีใดๆผู้มีรายได้มีหน้าที่ต้องนำไปแสดงรายการตนเองตามแบบแสดงรายการภาษีที่กำหนดภายในเดือนมกราคม ถึง มีนาคม ของปีถัดไป

### **แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ**

Stankevich (2017 อ้างใน พัทธนันท์ ศุภภาคิน และคณะ ,2562) กล่าวว่า รูปแบบดั้งเดิมของกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคมี 5 ขั้นตอน ได้แก่ (1) การรับรู้ปัญหา (Need Recognition) ซึ่ง หมายถึง ทราบความจำเป็นและความต้องการในสินค้า (2) การค้นหาข้อมูล (Information Search) เมื่อผู้บริโภครับรู้ปัญหานั้น จะค้นหาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ แหล่งบุคคล (3) การประเมินผลทางเลือก (Evaluation of Alternatives) เมื่อผู้บริโภคได้ข้อมูลมาแล้วจากขั้นที่สอง ผู้บริโภคจะเกิดความเข้าใจและประเมินผล

ทางเลือกต่าง ๆ ได้แก่ คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ความสำคัญ ความเชื่อถือในตราสินค้า และทัศนคติในการเลือกตราสินค้า (4) การตัดสินใจซื้อ (Purchase Decision) และ (5) พฤติกรรมหลังการซื้อ (Post Purchase Behavior) เป็นความรู้สึกรู้สึกพอใจ หรือไม่พอใจหลังจากมีการซื้อผลิตภัณฑ์ไปใช้แล้ว

### **แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ**

Mohammad (2015 อ้างใน พัทธนันท์ ศุภภาคิน และคณะ ,2562) ได้กล่าวว่า ส่วนประสมการบริการนั้นมีประโยชน์ทางธุรกิจและช่วยให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ โดยประกอบด้วย (1) ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) (2) ด้านราคา (Price) (3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) (4) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) (5) ด้านบุคลากร (People) (6) ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) และ (7) ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Environment)

### **แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี**

ภัทรวดี ทองมาลา (2558, อ้างใน พารพินท์ พำภูษิตกุล ,2562) ได้กล่าวไว้ว่า จากภาพจำลองการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยในตัวแบบจำลองประกอบด้วยตัวแปรที่ส่งผลต่อการยอมรับ ดังต่อไปนี้ 1. ตัวแปรภายนอก (External Variables) 2. การรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceived Usefulness) 3. การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ (Perceived Ease of Use) 4. ทัศนคติต่อการใช้ (Attitude Towards Use) 5. พฤติกรรมความตั้งใจในการใช้ (Behavioral Intention to Use) 6. การใช้จริง (Actual System Use)

### **งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

#### **1. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด**

มธุรส สำราญ (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ต : กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่สระแก้ว ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการในภาพรวมที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านราคา รองลงมาคือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านพนักงาน ตามลำดับ 2) ผู้เสียภาษีตัดสินใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 97.88 และ 3) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการในภาพรวมไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นุชบา โปรงกลาง (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกันพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้

ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีต่อการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ด้านเว็บไซต์ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านบริการ ด้านประชาสัมพันธ์

## 2. ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี

จุไรรัตน์ ครุฑคำ (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบฯ เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ที่ยื่นแบบประเภท ภ.ง.ด.91 และมีการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ ซึ่งผลวิจัยในการวิเคราะห์ด้านปัจจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบ การยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ประกอบด้วย 6 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความถูกต้องและน่าเชื่อถือของระบบ 2) ด้านความง่ายต่อการใช้ระบบ 3) ด้านความปลอดภัยของระบบ 4) ด้านประสิทธิภาพของระบบ 5) ด้านความสะดวกและความรวดเร็วของ 6) ด้านระยะเวลาการให้บริการ

ฟ้าโรจน์ ฟ้าวิชฎกุล (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอ ลี้ จังหวัดลำพูน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 50,000 บาท ระดับภาพรวมทั้งหมดเกี่ยวกับการทดสอบปัจจัยทั้ง 5 ด้าน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอ ลี้ จังหวัดลำพูนได้แก่ ปัจจัยการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ปัจจัยการรับรู้ว่าย่่งต่อการใช้งาน ปัจจัยด้านทัศนคติการใช้งาน ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้เทคโนโลยีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

## วิธีดำเนินการวิจัย

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขและผ่านความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาไปดำเนินการจัดทำแบบสอบถามเป็นแบบออนไลน์ เพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 โดยสุ่มแบบสะดวก หลังจากรวบรวมข้อมูลครบแล้ว นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์คำนวณผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1 สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.2 ใช้ค่าร้อยละ(Percentage) และความถี่ (Frequency) ในการวิเคราะห์ตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ ของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3

1.3 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ การตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3

## 2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

2.1 เพื่อศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยข้อมูลสถิติ t-test

2.2 เพื่อศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ด้านสถานภาพ ด้านระดับการศึกษา ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และด้านอาชีพ ของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยข้อมูลสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยสถิติ LSD

## สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่อง การตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ในภาพรวมระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงตามลำดับ ได้ดังนี้ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ด้านการรับรู้ว่าย่อยต่อการใช่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านบุคลากร

2. ผลการศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ ของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ที่มีด้านอายุ และด้านอาชีพ ต่างกัน ให้มีความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยรวมต่างกัน

2.2 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ที่มีด้านเพศ ด้านสถานภาพ ด้านระดับการศึกษา ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน ให้มีความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยรวมไม่ต่างกัน

### อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ในภาพรวมมีความเห็นว่าปัจจัยดังกล่าวมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

1.1 ด้านผลิตภัณฑ์ มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ส่วนใหญ่เห็นว่าสามารถยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในช่วงระยะเวลาที่กำหนดตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุด ซึ่งสอดคล้องกับ นุชบา โปร่งกลาง(2562) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ด้านเว็บไซต์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อแล้ว เรื่องระบบมีการจำกัดช่วงระยะเวลาการเชื่อมต่อการใช้งานเพื่อให้สามารถใช้งานได้ยาวนานที่สุดภายในระยะเวลาที่กำหนดเท่านั้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.50 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด

1.2 ด้านราคา มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ส่วนใหญ่เห็นว่า แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ซึ่งสอดคล้องกับ มธุรส สำราญ (2559) ได้ทำการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ต : กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่สระแก้วโดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านราคา และสอดคล้องกับ นุชบา โปร่งกลาง(2562) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ด้านค่าใช้จ่าย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อแล้ว เรื่องสามารถยื่นแบบแสดงภาษีได้ภายนอกสถานที่กรมสรรพากร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.68 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด

1.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ประชาชนในเขตพื้นที่

รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ส่วนใหญ่เห็นว่า สามารถให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ทุกที่ที่มีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับ จิรัญญา สง่าพงษ์ (2562) ได้ทำการศึกษา แรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการเลือกให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในท้องที่สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการเลือกให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในท้องที่สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับแรงจูงใจมากที่สุด คือ ด้านความถูกต้อง ด้านความเชื่อมั่นในระบบโปรแกรม ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านความรวดเร็ว ด้านช่องทางการให้บริการและการประชาสัมพันธ์

1.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ส่วนใหญ่เห็นว่า การจูงใจให้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยการขยายเวลายื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีออกไปอีก 8 วันนับตั้งแต่วันที่สุดท้ายของกำหนดเวลาแบบฯ ซึ่งสอดคล้องกับนุชชา โปร่งกลาง(2562) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าด้านประชาสัมพันธ์ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อแล้ว เรื่องมีการแจ้งรายละเอียดของเอกสารหลักฐานที่ใช้ในการยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.36 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด

1.5 ด้านบุคลากร มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ส่วนใหญ่เห็นว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย และมีอัธยาศัยดี ซึ่งสอดคล้องกับมธุรส สำราญ (2559) ได้ทำการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ต : กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่สระแก้ว ผลการศึกษาพบว่า ด้านพนักงาน ในภาพรวมมีผลต่อการตัดสินใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ตนั้น ได้จัดเจ้าหน้าที่ไว้สำหรับคอยให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหา และให้ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต

1.6 ด้านกระบวนการให้บริการ มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ส่วนใหญ่เห็นว่า การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงิน

ได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตแต่ละเมนูสามารถเชื่อมโยงกันได้ หากพบข้อมูลผิดพลาดระบบจะแจ้งเตือน และสามารถแก้ไขข้อมูลก่อนยืนยันการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริรัตน์ มุขดารา (2556) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9 ผลการศึกษาพบว่า ระบบลดขั้นตอนในการทำงานของผู้ให้บริการ ประหยัดเวลาในการยื่นแบบฯ และชำระภาษี ประหยัดค่าใช้จ่ายในการยื่นแบบฯ และชำระภาษี ระบบมีการยืนยันเมื่อทำรายการเสร็จ ระบบข้อมูลมีความปลอดภัย ระบบบริการยื่นแบบฯ สามารถแสดงข้อมูลบริษัทได้อย่างถูกต้อง

1.7 ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ส่วนใหญ่เห็นว่า การยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ ท่านประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ซึ่งสอดคล้องกับ ฟาร์พินท์ ฟาภิษฐกุล (2562) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอ ลี้ จังหวัดลำพูน ผลการวิจัยพบว่า ผลการสัมภาษณ์ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพจะยอมรับการใช้ระบบเมื่อมีความสะดวก สบายรู้สึกประหยัดเวลาและลดขั้นตอนการทำงานหากระบบมีประโยชน์ช่วยลดค่าใช้จ่าย ทำให้รู้ถึงประโยชน์ก็จะมีโอกาสยอมรับการใช้งานมากขึ้น

1.8 ด้านการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ส่วนใหญ่เห็นว่า การยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตช่วยลดข้อผิดพลาดในการยื่นแบบฯ ซึ่งสอดคล้องกับ จุไรรัตน์ ครุฑคำ (2558) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผลการศึกษาพบว่า ด้านความง่ายต่อการใช้ระบบ เป็นเรื่องความง่ายต่อการใช้งาน ที่มีการออกแบบระบบให้ใช้งานและปฏิบัติตามได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ทั้งในขั้นตอนการเข้าสู่ระบบ การสมัครสมาชิกเพื่อใช้งาน ขั้นตอนการกรอกเอกสาร ขั้นตอนการชำระภาษีและมีทางเลือกสำหรับช่องทางการชำระภาษีที่หลากหลาย ถือเป็นปัจจัยที่จัดลำดับความสำคัญไว้เป็นอันดับที่ 2

2. ผลการศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพ ด้านระดับการศึกษา ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และด้านอาชีพ ของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ต่างกัน ให้มีความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยรวมไม่ต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ผู้วิจัยมีความคิดเห็น

ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ที่มีเพศต่างกัน ไม่ได้เป็นตัวกำหนดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ บังอร โภทอง (2554 อ้างใน นุชบา โปรงกลาง , 2562). การศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในจังหวัดแม่ฮ่องสอน ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ที่มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับการยื่นแบบเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ สถานภาพสมรสและอาชีพ ส่วนปัจจัยอีก 4 ปัจจัย คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและรายได้ ไม่มีผลต่อความคิดเห็นกับการยื่นแบบเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

2.2 ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยรวมต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ที่มีอายุต่างกัน เป็นตัวกำหนดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต เนื่องจาก ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ที่มีอายุต่างกันอาจยังไม่มี ความมั่นใจในระบบกรมสรรพากร ซึ่งต้องการให้เจ้าหน้าที่กรมสรรพากรตรวจสอบแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาก่อนยื่นแบบ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศุขจิ มูลทองน้อย (2554 อ้างใน อาริศรา นนทะคุณ ,2561) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 ผลการศึกษาพบว่า อายุของผู้เสียภาษีมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านรูปแบบเว็บไซต์ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านส่งเสริมการตลาด มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน และสอดคล้องกับแนวคิดของนุชบา โปรงกลาง(2562) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า อายุ ที่แตกต่างกันให้ความสำคัญต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านเว็บไซต์ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านบริการ และด้านประชาสัมพันธ์ ที่แตกต่างกัน

2.3 ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพ ของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยรวมไม่ต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ที่มีเพศต่างกัน ไม่ได้เป็นตัวกำหนดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศุขจิ มูลทองน้อย (2554 อ้างใน อาริศรา นนทะคุณ ,2561) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 ผลการศึกษาพบว่า สถานภาพของผู้เสียภาษีมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านต่าง ๆ มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

2.4 ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา ของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยรวมไม่ต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ที่มีเพศต่างกัน ไม่ได้เป็นตัวกำหนดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นุชบา โปรงกลาง(2562) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันให้ความสำคัญต่อการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านเว็บไซต์ ด้านค่าใช้จ่าย และด้านประชาสัมพันธ์ ที่แตกต่างกัน และด้านบริการ ที่ไม่แตกต่างกัน

2.5 ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ ของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยรวมต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ที่มีอาชีพต่างกัน เป็นตัวกำหนดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตเนื่องจากประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ที่มีอาชีพต่างกันอาจมีเอกสารที่ใช้ใน การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาต่างกัน ซึ่งหากมีเอกสารที่ใช้ในการคำนวณค่าใช้จ่าย ค่าลดหย่อน หรือภาษีหัก ณ ที่จ่าย จำนวนมาก ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 อาจเห็นว่าไม่สะดวกในการส่งสแกนเอกสารเข้าระบบกรมสรรพากร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศุขจิ มูลทองน้อย (2554 อ้างใน อาริสรา นนทะคุณ ,2561) ได้ทำการศึกษปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 ผลการศึกษาพบว่า อาชีพของผู้เสียภาษีมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านรูปแบบเว็บไซต์ ด้านราคา (ค่าธรรมเนียม) ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านบุคคล มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน

2.6 ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยรวมไม่ต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ที่มีเพศต่างกัน ไม่ได้เป็นตัวกำหนดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศุขจิ มูลทองน้อย (2554 อ้างใน อาริสรา นนทะคุณ ,2561) ได้ทำการศึกษปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 ผลการศึกษาพบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้เสียภาษีมีความสัมพันธ์กับปัจจัยต่าง ๆ มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

### ข้อเสนอแนะ

จากผลวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะในการวิจัยเพื่อให้เป็นประโยชน์และเป็นแนวทางแก่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ดังนี้

1. การตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เป็นด้านที่เกี่ยวข้องกับ เจ้าหน้าที่กรมสรรพากร มีความรู้ความสามารถ คอยให้คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาด้วยความสุภาพ เรียบร้อย และมีอัธยาศัยดี มีช่องทางให้ติดต่อสอบถาม และขอคำแนะนำที่หลากหลาย และเพียงพอโดยไม่ต้องให้ผู้ให้บริการรอนาน โดยข้อย่อยที่มีน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำ และ ให้ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ดังนั้น สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ควรมีการจัดฝึกอบรม เกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจนถึงกำหนดเวลาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทุกๆ ปี เนื่องจาก แต่ในแต่ละปีมีการเปลี่ยนแปลงข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาอยู่ตลอดเวลา ประกอบกับมีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาไม่เพียงพอ ทำให้ต้องนำเจ้าหน้าที่ด้านอื่นมาช่วยให้คำแนะนำแก่ประชาชน จึงต้องจัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้เกิดความเข้าใจ เพื่อให้สามารถให้คำแนะนำแก่ประชาชนอย่างถูกต้อง

2. การตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ด้านราคามีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยข้อย่อยที่มีค่าเฉลี่ย มากที่สุด คือ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ดังนั้น สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ควรแนะนำหรือประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับประโยชน์ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งสามารถช่วยลดต้นทุนของประชาชนซึ่งเป็นปัจจัยที่ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในการตัดสินใจมากที่สุด

3. ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ที่มีด้านอายุ และด้านอาชีพ ต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยรวมต่างกัน ดังนั้น สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ควรให้การสนับสนุนและให้ความสำคัญต่อประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ในทุกช่วงอายุ และทุกอาชีพ เพื่อให้ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ทุกช่วงอายุ และทุกอาชีพหันมาเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

กรมสรรพากร. ขั้นตอนการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ภ.ง.ด.90/91. ค้นเมื่อ 14 พฤศจิกายน 2563, จาก

[https://rdserverdoc.rd.go.th/epit/efiling\\_9091Y59OK.pdf](https://rdserverdoc.rd.go.th/epit/efiling_9091Y59OK.pdf)

- กรมสรรพากร. ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา. ค้นเมื่อ 14 พฤศจิกายน 2563, จาก <http://www.rd.go.th/publish/309.0.html> .
- กรมสรรพากร. รายงานประจำปี 2562. ค้นเมื่อ 14 พฤศจิกายน 2563, จาก [http://download.rd.go.th/fileadmin/download/annual\\_report/annual\\_report62.pdf](http://download.rd.go.th/fileadmin/download/annual_report/annual_report62.pdf) .
- จิรัญญา สง่าพงษ์. (2562). แรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในท้องที่สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 . การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จุไรรัตน์ ครุฑคำ. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา. สารนิพนธ์ บัณฑิตมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- นุชบา โปรงกลาง. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร. ค้นเมื่อ 5 พฤศจิกายน 2563 , จาก [http://www.baaabstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2561-4-1\\_1564741294.pdf](http://www.baaabstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2561-4-1_1564741294.pdf) .
- พัทธนันท์ ศุภภาคิน และคณะ. (2562). ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ห้องอาหารบุฟเฟต์ บางกอก บาโคนี ชั้น 81 โรงแรมไบเทกสกาย. วารสารรังสิตบัณฑิตศึกษาในกลุ่มธุรกิจและสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ฟาริณห์ ฟาฏิมกุล. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ ในเขตอำเภอ ลี้ จังหวัดลำพูน. ค้นเมื่อ 5 พฤศจิกายน 2563 , จาก [http://www.graduate.cmru.ac.th/core/km\\_file/484.pdf](http://www.graduate.cmru.ac.th/core/km_file/484.pdf) .
- มธุรส สาราญ. (2559). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ต : กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่สระแก้ว. ค้นเมื่อ 5 พฤศจิกายน 2563 , จาก [http://www.southeast.ac.th/SBC\\_Journal/Jornal\\_main/J1\\_59/01/1\\_vol2-1.pdf](http://www.southeast.ac.th/SBC_Journal/Jornal_main/J1_59/01/1_vol2-1.pdf) .
- ศิริรัตน์ มุขดารา. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9. ค้นเมื่อ 5 พฤศจิกายน 2563 , จาก <https://www.spu.ac.th/account/files/2014/07/%E0%B8%9A%E0%B8%97%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B8%A8%E0%B8%B4%E0%B8%A3%E0%B8%B4%E0%B8%A3%E0%B8%B1%E0%B8%95%E0%B8%99%E0%B9%8C-%E0%B9%81%E0%B8%81%E0%B9%89%E0%B9%84%E0%B8%821.pdf> .
- อาริศรา นนทะคุณ. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร. ค้นเมื่อ 5 พฤศจิกายน 2563 , จาก [http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2018/TU\\_2018\\_6004010556\\_9970\\_10374.pdf](http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2018/TU_2018_6004010556_9970_10374.pdf) .