

การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตใน
เขตท้องที่จังหวัดลำปาง
Filing and Paying Personal Income Tax by using the Internet in
Lampang province.

ชนันต์ญาต์ บุรี
สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Chanunya Buree
E-mail: ultraviolet56569@gmail.com

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

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่จังหวัดลำปาง (2) เพื่อศึกษาการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่จังหวัดลำปาง โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชากรกลุ่มผู้ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่จังหวัดลำปาง จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เชิงพรรณนาได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้วิธี LSD

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรกลุ่มผู้ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่จังหวัดลำปาง ที่มีระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกัน ทำให้การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่จังหวัดลำปางแตกต่างกัน

ABSTRACT

The purpose of this research was (1) To study Filing and Paying Personal Income Tax by using the Internet in Lampang province (2) To study Filing and Paying Personal Income

Tax by using the Internet in Lamphang province, classified by personal factors of the population in the province.

The research was applied to the sample group by using 400 people of the population in Lamphang province, and questionnaires as a tool for data collection. Also, descriptive analysis is used to describe the basic features of the data that consists of frequency, percentage, mean, as well as standard deviation. Furthermore, t-test statistics was applied with hypothesis testing, one-way ANOVA. LSD may have been used if the comparison was different.

Test results of the hypothesis found that the personal factors of the population in Lamphang province that had different education and jobs, causing the Filing and Paying of Personal Income Tax to be different.

บทนำ

ภาษีอากรเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญที่สุดของรัฐบาล ซึ่งกรมสรรพากรมีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากร เสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษีต่อกระทรวงการคลัง เพื่อให้ได้ภาษีตามเป้าหมายอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม เป็นกลไก ในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม และเกิดความสมัครใจในการเสียภาษีอากร การเก็บภาษีอากรนอกจากมีวัตถุประสงค์ในการหารายได้เพื่อให้พอกับค่าใช้จ่ายของรัฐบาลแล้ว ในปัจจุบันภาษีอากรยังเป็นเครื่องมือสำคัญของรัฐบาลในการกระจายรายได้ ส่งเสริมความเจริญเติบโตธุรกิจการค้า รักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ช่วยควบคุมการบริโภคของประชาชน หรือเพื่อสนองนโยบายของรัฐบาล เช่น การศึกษา การสวัสดิการสังคม เป็นต้น (ช่างศิลป์, 2561)

ในปีงบประมาณ 2559 กรมสรรพากรได้สถาปนาครบ 100 ปีและได้กำหนดยุทธศาสตร์ใหม่เพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัลและการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นโดยได้วางกรอบการบริหารงานภายใต้ยุทธศาสตร์กรมสรรพากร 5 ปี (พ.ศ.2559 – 2563) คือการพัฒนาให้การบริหารจัดเก็บภาษีและ การให้บริการเพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล เชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นตามนโยบายของรัฐบาล เช่น e-Payment การนำเข้าข้อมูล (e-Filing) การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการอนุมัติ อนุญาต ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด ซึ่งกำหนดแนวทางหลักในการดำเนินการทางดิจิทัลโดยมุ่งพัฒนาเครื่องมือนวัตกรรม อิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการบริหารจัดการและให้บริการเพื่อให้การดำเนินงานมีความโปร่งใส มีการทบทวน กระบวนการงาน กฎระเบียบต่าง ๆ ให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบันและการเปลี่ยนแปลงในอนาคต โดยคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ลดต้นทุน ลดขั้นตอน ลดกระดาษและมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกโดยเฉพาะการเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจดิจิทัล

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในเรื่องการยื่นภาษีแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งจะศึกษาด้านคุณภาพเว็บไซต์ ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านบริการ ในเขต

ท้องถิ่นจังหวัดลำปาง เนื่องจากภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นหน่วยภาษีพื้นฐาน ที่มีเงินได้ทุกระดับรายได้ จำเป็นต้องปฏิบัติตามที่บทบัญญัติแห่งประมวลรัษฎากรได้กำหนดไว้ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปปรับปรุงรูปแบบของการยื่นแบบและแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่จังหวัดลำปาง
2. เพื่อศึกษาการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่จังหวัดลำปาง โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ขอบเขตของงานวิจัย

1. ขอบเขตของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนของประชากรในท้องที่จังหวัดลำปางที่แน่นอน จึงใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการเปิดตารางหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) โดยที่ผู้วิจัยได้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ 0.05 จึงทำให้มีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และจากการเปิดตาราง พบว่าจำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะต้องทำการศึกษานั้นอยู่ที่ 400 ตัวอย่าง

2. ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรในท้องที่จังหวัดลำปาง แบ่งเป็นด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ตัวแปรตาม ได้แก่ การยื่นภาษีแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่จังหวัดลำปาง แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพเว็บไซต์ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการให้บริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่จังหวัดลำปาง
2. เพื่อให้ทราบถึงการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่จังหวัดลำปาง โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

ด้านคุณภาพเว็บไซต์

ภูษนิศา ศรีรัตนสนียกุล (2559) คุณภาพเว็บไซต์ หมายถึง คุณภาพระบบที่มีประสิทธิภาพ อันจะต้องประกอบด้วยคุณลักษณะในด้าน ซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ ประกอบด้วย 5 มิติ ได้แก่ ความง่ายต่อการใช้งาน ความปลอดภัยในการใช้งาน ความมีเสถียรภาพ ความรวดเร็วในการตอบสนอง และความง่ายในการเข้าถึง ซึ่งจะสามารถทำให้คุณภาพระบบ เกิดประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อ การรับรู้ของคุณภาพระบบ

จารุณี ศรีปฏิมาธรรม (2557) คุณภาพเว็บไซต์ หมายถึง คุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ได้จากการใช้บริการร้านค้า ออนไลน์ ซึ่งประกอบไปด้วย ความสะดวกสบายในการใช้บริการ มีเนื้อหาที่ถูกต้องครบถ้วน สามารถติดต่อผู้ให้บริการได้ตามความต้องการ และมีการปรับแต่งสินค้าและบริการให้ตรงกับความต้องการ

ภูริพันธ์ คุธีรสุภเสณฐ์ (2559) คุณภาพเว็บไซต์ หมายถึง สิ่งที่เป็นไป ตามความต้องการของลูกค้า ที่แสดงผ่านเว็บไซต์ โดยคำนึงถึงอัตราประโยชน์ ความเพลิดเพลิน เพื่อดึงดูดผู้บริโภคให้เข้ามาในเว็บไซต์ การปรากฏทางไกล หมายถึง แนวคิดที่นำเสนอบนเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบเสมือนจริงด้วยเทคนิคการสร้างภาพวัตถุต่าง ๆ จากระยะไกลด้วยเทคโนโลยี มัลติมีเดีย เพื่อให้ผู้บริโภคได้สัมผัสถึงสินค้าหรือบริการก่อนการตัดสินใจซื้อ

Qingjin Fan และคณะ (2013) คุณภาพเว็บไซต์ หมายถึงมิติที่หลากหลาย เช่น คุณภาพการให้บริการออนไลน์ (Web Site Service Quality) คุณภาพในการเชื่อมต่อระหว่างลูกค้ากับเว็บไซต์ (Customer Interface Quality) คุณภาพการใช้งานเว็บไซต์ (Functional Quality) คุณภาพของระบบข้อมูล (Information Systems Quality) รวมไปถึงคุณภาพประสบการณ์เว็บไซต์ (Web Experience)

จากการทบทวนสรุปได้ว่า คุณภาพเว็บไซต์ หมายถึง คุณภาพระบบที่ลูกค้ารับรู้ได้จากการใช้บริการ 5 ด้าน คือ ความง่ายต่อการใช้งาน ความปลอดภัยในการใช้งาน ความมีเสถียรภาพ ความรวดเร็วในการตอบสนอง และความง่ายในการเข้าถึง ปัจจัยดังกล่าว 5 ด้านนี้ทำให้คุณภาพเว็บไซต์เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ด้านการประชาสัมพันธ์

Taylor & Kent (2010) การประชาสัมพันธ์ หมายถึง หนึ่งในช่องทางการสื่อสารที่สำคัญในการสร้างความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างองค์กรกับกลุ่มที่มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงสาธารณชนทั่วไป งานประชาสัมพันธ์ เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้เครื่องมือสื่อสาร นักประชาสัมพันธ์ต้องรู้การใช้สื่อประชาสัมพันธ์ให้ได้ผลในอดีตสื่อมวลชนกระแสหลัก อาทิ โทรทัศน์วิทยุกระจายเสียงและสิ่งพิมพ์ เป็นเครื่องมือสื่อสารหลักที่นักประชาสัมพันธ์ใช้ในการสื่อสารองค์กร แต่เมื่อเทคโนโลยีก้าวหน้า เปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะการถือกำเนิดของสื่อใหม่ (new media) เช่น สื่ออินเทอร์เน็ต สื่อสังคม ออนไลน์ เป็นเทคโนโลยีที่ถูกนำมาใช้อย่างกว้างขวางในวงวิชาชีพการประชาสัมพันธ์ด้วยการนำข้อมูล หรือกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรมาเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ห้องสนทนา การส่งผ่านอีเมล การส่งข่าว ประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์

กฤษดา นนทวงษ์ (2558) การประชาสัมพันธ์ หมายถึง การพยายามขององค์กรที่จะสร้างทัศนคติที่ดี ภาพลักษณ์ที่ดี และความเข้าใจอันดีระหว่างองค์กร กับกลุ่มเป้าหมายทั้งภายในและภายนอกองค์กร

ไม่ว่าจะเป็น ลูกค้า กลุ่มอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรม รัฐบาล หรือประชาชน เป็นต้น ด้วยการติดต่อสื่อสารทางสื่อต่าง ๆ

จากการทบทวนสรุปได้ว่า การประชาสัมพันธ์ หมายถึง ช่องทางการสื่อสาร ที่ต้องการเผยแพร่และสร้างทัศนคติที่ดี เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีตรงกัน ระหว่างองค์กร ไปยังกลุ่มเป้าหมาย ผ่านช่องทางการเผยแพร่ ด้านต่าง ๆ เช่น วิทยู โทรทัศน์ ปรกาศ เว็บไซต์ และสื่อออนไลน์ต่าง ๆ

ด้านคุณภาพการให้บริการ

เบญชภา แจ้งเวชฉาย (2559) คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การแสดงออกทางการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับ อีกฝ่ายหนึ่งโดยกระบวนการดังกล่าวอาจจะเกี่ยวข้องกับสินค้าที่มีสามารถจับต้องได้หรือไม่สามารถจับต้องได้ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดตาม ความคาดหวัง หรือมากกว่าความคาดหวัง

พรพรรณ เดชะศิริประภา (2562) คุณภาพการให้บริการ หมายถึง กระบวนการหรือปฏิบัติงานในการส่งมอบบริการ จากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ โดยจะต้องทำให้ผู้รับบริการเกิดความสะดวกและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ตามความคาดหวังที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการหรือลูกค้า โดยมีเกณฑ์ ความสำคัญ 10 ประการได้แก่ ความไว้วางใจ ความสะดวก สิ่งที่สามารถจับต้องได้ การสื่อสารการสนองตอบลูกค้า ความน่าเชื่อถือ ความสามารถ ความมั่นคงปลอดภัย และความสุขและเป็นมิตร

กนกวรรณ นาสมปอง (2555) คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญ ที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรง กับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้อง

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล (2555) คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การส่งมอบการ บริการให้ลูกค้าเป้าหมายที่ได้รับการบริการไปแล้วเกิดความพึงพอใจ เพราะการส่งมอบการบริการที่ดี ที่สุดอาจต้องลงทุนสูง ในการหาคนทำงาน การอบรมพนักงาน การตกแต่งร้าน การซื้อเทคโนโลยี ใหม่ ๆ บวกกับการให้บริการที่ดี แน่นนอนยอมทำให้ลูกค้าเป้าหมายเกิดความรู้สึกดี ในการสร้างการบริการอย่างมีคุณภาพ

จากการทบทวนสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ เพื่อให้เกิดความสะดวกและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นุชบา โปรงกลาง (2562) กล่าวว่าไว้ว่า งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทาง อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ประกอบไปด้วยเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนปัจจัยด้านเพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันให้ความสำคัญต่อการยื่นแบบฯ ด้านเว็บไซต์ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านบริการ และด้านประชาสัมพันธ์ที่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านสถานภาพให้ความสำคัญต่อการยื่นแบบฯ ด้านเว็บไซต์ และด้านบริการที่ไม่แตกต่างกัน และด้านค่าใช้จ่ายและด้านประชาสัมพันธ์ที่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านระดับการศึกษาให้ความสำคัญต่อการยื่นแบบฯ ด้านเว็บไซต์ ด้านค่าใช้จ่าย และด้านประชาสัมพันธ์ที่แตกต่างกันและด้านบริการที่ไม่แตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพให้ความสำคัญด้านเว็บไซต์ ด้านค่าใช้จ่าย และด้านประชาสัมพันธ์ที่แตกต่างกัน และด้านบริการที่ไม่แตกต่างกัน

อาริตรา นนทะคุณ (2561) กล่าวว่า งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ อายุ การศึกษา และรายได้ ที่แตกต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ส่วนข้อมูลด้านพฤติกรรมกรยื่นแบบฯ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่ยื่นแบบฯ ผ่านทางเว็บไซต์กรมสรรพากร โดยยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้วยตนเอง ในช่วงเดือนมีนาคม ซึ่งทราบวิธีการยื่นแบบฯ ออนไลน์จากแหล่งข้อมูลที่หลากหลายเช่นกรมสรรพากร ค้นหาด้วยตนเองจากอินเทอร์เน็ต และสถานที่ทำงาน ส่วนของความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการยอมรับเทคโนโลยี พบว่า กลุ่มยื่นแบบออนไลน์และกลุ่มยื่นแบบฯ กระดาษคำนึงถึงความสำคัญของการคาดหวังถึงประสิทธิภาพและค่าใช้จ่ายมีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์มากที่สุด ส่วนปัจจัยด้านอื่น ๆ มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ยื่นแบบฯ ออนไลน์ในระดับมาก

นิชานันท์ ขาวนา (2559) กล่าวว่า งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุและสถานภาพที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อาชีพ การศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน

สาวิตรี นาคศรีม่วง (2557) กล่าวว่า งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากร ภาค 4 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านรูปแบบเว็บไซต์ ปัจจัยด้านค่าใช้จ่าย ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 4 อยู่ในระดับมาก รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ก็อยู่ในระดับมากเช่นกัน สำหรับผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการยื่นแบบและแสดงรายการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีโดยรวมแตกต่างกัน

ได้แก่ ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการยื่นแบบและแสดงรายการที่มีเพศต่างกัน และมีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่พบในการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีโดยรวมแตกต่างกัน

ศุขจี มูลทองน้อย (2554) กล่าวว่า งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศของผู้เสียภาษีมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านรูปแบบเว็บไซต์ ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านส่งเสริมการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ และด้านบุคคล มีระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของผู้เสียภาษีมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านรูปแบบเว็บไซต์ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านส่งเสริมการตลาด มีระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยบุคคลด้านสถานภาพของผู้เสียภาษีมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านต่าง ๆ มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยบุคคลด้านระดับการศึกษาของผู้เสียภาษีมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านบุคคล มีระดับความคิดเห็นต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพของผู้เสียภาษีมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านรูปแบบเว็บไซต์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านบุคคลมีระดับความคิดเห็นต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้เสียภาษีมีความสัมพันธ์กับปัจจัยต่าง ๆ มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำหรือควบคุมตัวแปรใด ๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional Studies) คือ เป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียวโดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตท้องที่จังหวัดลำปางที่ทำการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ทางผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนของประชากรที่แน่นอน จึงใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยการเปิดตารางของ Yamane (1973) โดยที่กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ที่ 0.05 จึงทำให้มีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% โดยผลจากการเปิดตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างพบว่า ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะต้องทำการศึกษานี้จำนวน 400 ตัวอย่าง และสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น ด้วยวิธีการสุ่มแบบสะดวก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลนำเอามาวิเคราะห์สถิติ เพื่อการตอบข้อสมมติฐานของการวิจัยในเรื่องที่กำลังศึกษา การวิจัยนี้เป็นวิธีวิจัยเชิงสำรวจที่ใช้แบบสอบถามทั้งแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยในส่วนของแบบสอบถามปลายปิดมีตัวเลือกคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบและในส่วนของการแบบสอบถามปลายเปิดผู้วิจัยจะกำหนด

เฉพาะคำถามให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นในการตอบได้ โดยแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นในการตอบได้ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพ ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ และด้านระดับรายได้ มีจำนวน 6 ข้อ เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิดมีตัวเลือกคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบเพียง 1 คำตอบ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่จังหวัดลำปาง ประกอบด้วย ด้านคุณภาพเว็บไซต์ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านบริการ มีจำนวน 10 ข้อ เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิดมีตัวเลือกคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบเพียง 1 คำตอบ โดยเป็นการให้คะแนน 5 ระดับ ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด, ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก, ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง, ระดับ 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย, ระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นข้อคำถามปลายเปิดที่ถามเกี่ยวกับปัญหาในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 1 ข้อ

ช่วงของระดับความเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่จังหวัดลำปาง โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ เพื่อใช้ในการตีความหมายของค่าเฉลี่ยที่ใช้ในการวิเคราะห์ค่าใน ส่วนที่ 2 ดังนี้ ค่าเฉลี่ย 1.00–1.80 มีระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.81–2.60 มีระดับเห็นด้วยน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.61–3.40 มีระดับเห็นด้วยปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.41–4.20 มีระดับเห็นด้วยมาก, ค่าเฉลี่ย 4.21–5.00 มีระดับเห็นด้วยมากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้
 - 1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และความถี่ (Frequency) ในการวิเคราะห์ตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยบุคคลที่ประกอบด้วยด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพ ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ และด้านระดับรายได้
 - 1.2 ใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานกับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่จังหวัดลำปาง
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้
 - 2.1 เพื่อศึกษาการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่จังหวัดลำปาง จำแนกตามเพศ โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยข้อมูลสถิติ t-test
 - 2.2 เพื่อศึกษาการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่จังหวัดลำปาง จำแนกตามด้านอายุ ด้านสถานภาพ ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ และด้านระดับรายได้ โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยข้อมูลสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่จังหวัดลำปางโดยภาพรวม ระดับการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านคุณภาพเว็บไซต์ และด้านการประชาสัมพันธ์

2. ผลการเปรียบเทียบการการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่จังหวัดลำปางจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้ สามารถสรุปการวิจัยได้ดังนี้

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรกลุ่มผู้ยื่นแบบแสดงรายการและภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่จังหวัดลำปางที่มีระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันทำให้การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตต่างกัน

2.2 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรกลุ่มผู้ยื่นแบบแสดงรายการและภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่จังหวัดลำปางที่มีเพศ อายุ สถานภาพและระดับรายได้ต่างกันทำให้การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตไม่ต่างกัน

อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่จังหวัดลำปาง สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่จังหวัดลำปางโดยรวมอยู่ในระดับมาก

1.1 ด้านคุณภาพเว็บไซต์ การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่จังหวัดลำปางโดยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ประชากรกลุ่มผู้ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่เห็นว่าการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตมีความง่ายในการเข้าถึง สามารถใช้งานผ่านคอมพิวเตอร์ส่วนตัว หรือมือถือสะดวกทุกที่ทุกเวลา มีขั้นตอนเข้าใจง่ายต่อการใช้งาน และมีความรวดเร็วในการตอบสนอง สามารถขอคืนภาษีได้เร็วกว่าการยื่นแบบกระดาษ ซึ่งสอดคล้องกับ อาริศรา นนทะคุณ (2561) กล่าวว่าไว้ว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ การช่วยให้ชำระภาษีหรือคืนภาษีทำได้รวดเร็ว ขั้นตอนการยื่นแบบฯ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ซึ่งสอดคล้องกับ พ้าวิชฐกุล (2562) กล่าวว่าไว้ว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่าง เห็นว่าการยื่นแบบผ่านระบบทางอินเทอร์เน็ตมีความรวดเร็ว สามารถเรียนรู้ขั้นตอนการใช้งานได้อย่างง่าย ช่วยให้ประหยัดเวลา สะดวกสบายในการยื่น และทำให้การยื่นแบบและชำระภาษีถูกต้องแม่นยำ คืนเงินได้รวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริรัตน์ มุขดารา (2555) กล่าวว่าไว้ว่า กรมสรรพากรมีรูปแบบง่ายต่อการใช้บริการ ระบบลดขั้นตอนในการทำงานของผู้ใช้บริการประหยัดเวลาในการยื่นแบบฯ และชำระภาษี ประหยัดค่าใช้จ่าย

ในการยื่นแบบฯ และชำระภาษี ระบบมีการยืนยันเมื่อทำรายการเสร็จ ระบบข้อมูลมีความปลอดภัย ระบบบริการยื่นแบบฯ สามารถแสดงข้อมูลได้อย่างถูกต้อง

1.2 ด้านการประชาสัมพันธ์ การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่จังหวัดลำปางโดยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ประชากรกลุ่มผู้ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่เห็นว่า การยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตมีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการเผยแพร่ด้านต่าง ๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ ประกาศ เว็บไซต์ และสื่อออนไลน์ ไปยังกลุ่มเป้าหมายได้อย่างครอบคลุมทั่วถึง ซึ่งสอดคล้องกับ ชลธิชา ททรัพย์ส่งเสริม (2554) กล่าวไว้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า สื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเรื่องการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่กรมสรรพากรจัดทำขึ้นเผยแพร่ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ให้สาระความรู้ที่เพียงพอ และการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อป้ายโฆษณา สื่ออินเทอร์เน็ต สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อกิจกรรมต่าง ๆ มีความเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับ นิชานันท์ ชาวนา (2559) กล่าวไว้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าการรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต ด้านการประชาสัมพันธ์ส่งผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในภาพรวม ทั้งนี้เนื่องจากการประชาสัมพันธ์คือการสื่อสารที่มีการวางแผน และเป็นการสื่อสารเพื่อการชักจูงใจ การจัดวางรูปแบบขึ้นเพื่อให้มีอิทธิพลในการชักจูงหรือจูงใจให้เกิดการปฏิบัติตาม

1.3 ด้านคุณภาพการให้บริการ การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่จังหวัดลำปางโดยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ประชากรกลุ่มผู้ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ เห็นว่าการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตมีการให้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต ทำให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วก่อให้เกิดความพึงพอใจมากกว่าการยื่นแบบกระดาษ และการให้คำปรึกษาในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับ พรพรรณ เดชะศิริประภา (2560) กล่าวไว้ว่า ในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบฯ ประกอบด้วยด้านความถูกต้อง สมบูรณ์ ด้านความประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ซึ่งสอดคล้องกับ พนิดา เพชรรัตน์ (2556) กล่าวไว้ว่า เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว รอบคอบ มีประสิทธิผล เพื่อให้ผู้เสียภาษีอากรพึงพอใจในการให้บริการและเต็มใจใช้บริการเสียภาษีอากรไม่ว่าจะเป็นด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจ

2. ผลการศึกษาการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่จังหวัดลำปางโดยจำแนกตามจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้ สามารถสรุปการวิจัยได้ดังนี้

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรกลุ่มผู้ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่จังหวัดลำปางที่มีเพศต่างกัน ทำให้การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตโดยรวมไม่ต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ประชากรกลุ่มผู้ยื่นแบบแสดงรายการและภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่จังหวัดลำปางที่มีเพศต่างกันไม่ได้เป็นตัวกำหนดการยื่นแบบแสดงรายการและภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่จังหวัดลำปาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของนิชานันท์ ชาวนา (2559) ทำการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 พบว่าประชากรกลุ่มผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 ที่มีเพศต่างกันส่งผลให้ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 โดยภาพรวมไม่ต่างกัน และสอดคล้องกับแนวคิดของ ขวัญฤทัย พัฒน์แก้ว (2563) ทำการศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 พบว่าประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ที่มีเพศต่างกันส่งผลให้การตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตโดยภาพรวมไม่ต่างกัน

2.2 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรกลุ่มผู้ยื่นแบบแสดงรายการและภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่จังหวัดลำปางที่มีอายุต่างกัน ทำให้การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตโดยรวมไม่ต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ประชากรกลุ่มผู้ยื่นแบบแสดงรายการและภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่จังหวัดลำปางที่มีอายุต่างกัน เป็นตัวกำหนดการยื่นแบบแสดงรายการและภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่จังหวัดลำปาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ ศุขจี มูลทองน้อย (2554) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 พบว่าประชากรกลุ่มผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 ที่มีอายุต่างกันส่งผลให้ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตโดยภาพรวมต่างกัน และไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ วิไลวรรณ กลมมา (2555) ทำการศึกษาการรับรู้ข่าวสารของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตจังหวัดพะเยา พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างในเขตจังหวัดพะเยา ที่มีอายุต่างกันส่งผลให้การตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตโดยภาพรวมต่างกัน

2.3 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรกลุ่มผู้ยื่นแบบแสดงรายการและภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่จังหวัดลำปางที่มีสถานภาพต่างกัน ทำให้การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตโดยรวมไม่ต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ประชากรกลุ่มผู้ยื่นแบบแสดงรายการและภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่จังหวัดลำปางที่มีสถานภาพต่างกันไม่ได้เป็นตัวกำหนดการยื่นแบบแสดงรายการและภาษีเงินได้

บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่จังหวัดลำปาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศุขจี มูลทองน้อย (2554) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 พบว่าประชากรกลุ่มผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 ที่มีสถานภาพต่างกัน ส่งผลให้ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตโดยภาพรวมไม่ต่างกัน และสอดคล้องกับแนวคิดของ ขวัญฤทัย พัฒน์แก้ว (2563) ทำการศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 พบว่าประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ที่มีสถานภาพต่างกันส่งผลให้การตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตโดยภาพรวมไม่ต่างกัน

2.4 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรกลุ่มผู้ยื่นแบบแสดงรายการและภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่จังหวัดลำปางที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตโดยรวมต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐาน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าประชากรกลุ่มผู้ยื่นแบบแสดงรายการและภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่จังหวัดลำปางที่มีระดับการศึกษาต่างกัน เป็นตัวกำหนดการยื่นแบบแสดงรายการและภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่จังหวัดลำปาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อาริศรา นนทะคุณ (2561) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ในเขตกรุงเทพฯ พบว่าประชากรกลุ่มผู้ใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพฯ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ส่งผลมีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ในเขตกรุงเทพฯ โดยภาพรวมต่างกัน และสอดคล้องกับแนวคิดของ สาวิตรี นาคศรีม่วง (2557) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 4 พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 4 ที่มีระดับการศึกษาต่างกันส่งผลให้ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 4 โดยภาพรวมต่างกัน

2.5 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรกลุ่มผู้ยื่นแบบแสดงรายการและภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่จังหวัดลำปางที่มีอาชีพต่างกัน ทำให้การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตโดยรวมต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐาน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าประชากรกลุ่มผู้ยื่นแบบแสดงรายการและภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่จังหวัดลำปางที่มีระดับการศึกษาต่างกัน เป็นตัวกำหนดการยื่นแบบแสดงรายการและภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่จังหวัดลำปาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นุชบา โปร่งกลาง (2562) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าประชากรกลุ่มผู้ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอาชีพต่างกัน ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบ

แสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครโดยภาพรวมต่างกัน และสอดคล้องกับแนวคิดของ ศุขจี มูลทองน้อย (2554) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 พบว่าประชากรกลุ่มผู้ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 ที่มีอาชีพต่างกัน ส่งผลให้ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 โดยภาพรวมต่างกัน

2.6 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรกลุ่มผู้ยื่นแบบแสดงรายการและภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่จังหวัดลำปางที่มีระดับรายได้ต่างกัน ทำให้การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตโดยรวมไม่ต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าประชากรกลุ่มผู้ยื่นแบบแสดงรายการและภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่จังหวัดลำปางที่มีระดับรายได้ต่างกันไม่ได้เป็นตัวกำหนดการยื่นแบบแสดงรายการและภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่จังหวัดลำปาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นุชบา โปรงกลาง (2562) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าประชากรกลุ่มผู้ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับรายได้ต่างกัน ส่งผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครโดยภาพรวมต่างกัน และสอดคล้องกับแนวคิดของ ขวัญฤทัย พัฒน์แก้ว (2563) ทำการศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 พบว่าประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ที่มีระดับรายได้ต่างกันส่งผลให้การตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตโดยภาพรวมไม่ต่างกัน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากผลวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัยเพื่อให้เป็นประโยชน์และเป็นแนวทางแก่องค์กรที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. ด้านคุณภาพเว็บไซต์ ควรจัดทำคู่มือในการใช้งาน โดยอธิบายถึงขั้นตอนที่เข้าใจง่ายในการใช้งาน มีการป้องกันความปลอดภัยโดยมีรหัสผ่านที่รัดกุม สามารถคาดเดาได้ยาก ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีการใช้งานที่ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน และสามารถรองรับการใช้งานบนโทรศัพท์มือถือ หรือแท็บเล็ต ซึ่งสามารถยื่นได้ทุกประเภทแบบภาษี และควรมีการตรวจสอบระบบอยู่สม่ำเสมอ เพื่อทดสอบคุณภาพของระบบ ซึ่งจะก่อให้เกิดความสะดวกรวดสบาย และสร้างความมั่นใจให้ผู้ยื่นภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต

2. ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ให้หลากหลายมาก

ยิ่งขึ้น เช่น Facebook, Instagram, twitter เนื่องจากปัจจุบันประชาชนให้ความสนใจสื่อออนไลน์มากขึ้น ซึ่งเป็นการประชาสัมพันธ์ไปยังกลุ่มเป้าหมายที่รวดเร็ว และครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย

3. ด้านคุณภาพการให้บริการ ควรมีช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่ให้หลากหลายมากยิ่งขึ้น เช่นทาง Call Center และระบบตอบคำถามอัตโนมัติ ควรเพิ่มบุคลากรและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในสำนักงานให้มากยิ่งขึ้น เพื่อจะได้เพียงพอต่อผู้ใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต และควรเพิ่มจุดบริการต่าง ๆ เช่น ห้างสรรพสินค้า หรือออกบูธบริการประชาชนในทุกหมู่บ้าน การชำระเงินควรเพิ่มช่องทางในการชำระที่หลากหลาย และมีการผ่อนชำระภาษี เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้ผู้นิติภาษีมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่ส่งเสริมการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต
2. ควรศึกษาประชากรกลุ่มตัวอย่างในภูมิภาคเดียวกัน เพื่อเปรียบเทียบการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต
3. ควรทำการวิจัยถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

เอกสารอ้างอิง

- กนกวรรณ นาสมปอง. (2555). สภาพการให้บริการการศึกษาทางอินเทอร์เน็ต งานส่งเสริมวิชาการ และงานลงทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. การศึกษาเฉพาะบุคคล ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- กฤษดา นนทวงษ์. (2558). การประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์เพื่อสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์ศาสนาและวัฒนธรรม และ ภาพลักษณ์ของวัดที่ส่งผลต่อค่านิยมในการท่องเที่ยวเชิงศาสนาและวัฒนธรรมของสาธุชนในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- จารุณี ศรีปฏิมาธรรม. (2557). คุณภาพเว็บไซต์ร้านค้าออนไลน์ที่มีผลต่อความพึงพอใจและการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชลธิชา ทรัพย์ส่งเสริม. (2554). การประเมินการดำเนินงานคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา : กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม. วิทยานิพนธ์สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นิชานันท์ ชาวนา. (2559). ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหารมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นุชบา โปรงกลาง. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทาง อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- เบญจภา แจ้งเวชฉาย. (2559). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร. ปรึญญาบริหารธุรกิจมหาบัณชิต, มหาลััยกรุงเทพ
- พรพรรณ เดชะศิริประภา. (2560). การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล กระบวนการชั้ตอน และคุณภาพบริการในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบของ พนักงานบริษัทเอกชนในเขตสรรพากรพื้นที่ 10. ปรึญญาบริหารธุรกิจมหาบัณชิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พิลิตี พืพัฒนโภคากุล. (2555). หัวใจของการผูกใจลูกค้าให้ได้ทุกสาขา. โปรดักทิวิตี เวิลด์ (Productivity world), 17(101), 37-39.
- ภุริพันธ์ คุธีรสุภะเสฎฐ์. (2559). ผลของคุณภาพเว็บไซต์และการปรากฏทางไกลต่ออรรถประโยชน์ ความเพลิตเพลิติน และความตั้งใจซื้อสินค้าหรือบริการในร้านค้าออนไลน์.
- ภุชณิศา ศรีรัตนสนียกุล. (2560). อิทธิพลของการรับรู้คุณภาพเว็บไซต์ที่มีต่อความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และความภักดีต่อเว็บไซต์ “วงโน” ของผู้บริโภคกรุงเทพมหานคร. ปรึญญาบริหารธุรกิจมหาบัณชิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศุขจี มูลทองน้อย. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2. วิทยานิพนธ์ปรึญญามหาบัณชิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สาวิตรี นาคศรีม่วง. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากร ภาค 4. วารสารวิจัยและพัฒนาไลอยลงกรณในพระบรมราชูปถัมภ์. ปีที่ 9 ; ฉบับที่ 3 (กันยายน-ธันวาคม 2557) : 127. River, NJ: Prentice-Hall.
- Qingji, F., Jeoung, Y. L., & Joong, I. K. (2013). The impact of website quality on flow-related online shopping behavior in C2C e-marketplaces A cross national study. 23(5):364-387.
- Taylor, M., & Kent, M. L. (2010). Anticipating Socialization in the Use of Social Media in Public Relations : a Content Analysis of PRSA's Public Relations Tactics. Public Relations Review, 36, 207-214.