

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา  
ผ่านระบบออนไลน์ในจังหวัดภูเก็ต

FACTORS AFFECTING THE EFFICIENCY OF ONLINE PERSONAL INCOME  
TAX FILING IN PHUKET PROVINCE

สุกิจภัทร พรหมสุทธิ์  
สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
ผู้รับผิดชอบบทความ

Sukitpat Promsut  
E-mail: 6614154138@rumail.ru.ac.th  
Faculty of Business Administration Program in Accounting  
Ramkhamhaeng University  
Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในจังหวัดภูเก็ต (2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยี และการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในจังหวัดภูเก็ต (3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ และปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในจังหวัดภูเก็ต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) รวมเท่ากับ 0.97 เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD และใช้สถิติการถดถอย (Regression Analysis)

ผลการศึกษา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษาจบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่รัฐ มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 45,000 บาท มีสถานภาพสมรส มีประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ในระดับที่มากที่สุด เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการยอมรับการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์เป็นรายด้าน พบว่า

ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และปัจจัยด้านการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของข้อมูล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในจังหวัดภูเก็ต ที่มีช่วงอายุและอาชีพ ที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ ปัจจัยด้านการยอมรับการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยี และการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน และ ปัจจัยด้านการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ และ ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในจังหวัดภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** ประสิทธิภาพการยื่นภาษี; ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา; การยื่นแบบออนไลน์

## Abstract

The objectives of this study were: (1) To examine demographic factors specifically gender, age, educational level, occupation, monthly income, and marital status that influence the efficiency of filing personal income tax returns through the online system in Phuket Province. (2) To investigate factors related to the acceptance of the online personal income tax filing system, namely perceived usefulness and perceived ease of use, that affect the efficiency of online tax filing in Phuket Province and (3) To analyze system related factors, including system quality and information quality, that impact the efficiency of filing personal income tax returns through the online system in Phuket Province. The sample for this study comprised 400 individuals who filed personal income tax returns via the online system in Phuket Province. The research instrument employed was a questionnaire validated for content validity, yielding an overall Cronbach's Alpha coefficient of 0.97, indicating high internal consistency. Descriptive statistics including percentage, frequency, mean, and standard deviation were used to analyze the data. Inferential statistics, namely the t-test and one-way analysis of variance (ANOVA), were applied to test the hypotheses. Where significant differences were detected, pairwise comparisons were conducted using the Least Significant Difference (LSD) method. Additionally, regression analysis was employed to identify the factors significantly influencing the efficiency of online personal income tax filing.

The results of the study revealed that most respondents were female, aged over 60 years, held a bachelor's degree, worked as government officials, state enterprise employees, or public officers, had a monthly income exceeding 45,000 baht, and were married. The overall efficiency of filing personal income tax returns through the online system was rated at the highest level. When considering the factors related to the acceptance of online personal income tax filing, it was found that perceived usefulness of technology obtained the highest mean score.

Regarding the online tax filing factors, information quality had the highest mean score. The hypothesis testing results indicated that respondents with different ages and occupations exhibited statistically significant differences in the efficiency of filing personal income tax returns through the online system at the 0.05 level. Furthermore, the factors related to the acceptance of online personal income tax filing, namely perceived usefulness and perceived ease of use, as well as system-related factors, including system quality and information quality, had statistically significant effects on the efficiency of online personal income tax filing in Phuket Province at the 0.05 level.

**Keyword:** Tax Filing Efficiency; Personal Income Tax; Online Tax Filing

## บทนำ

ภาษีอากรเป็นเครื่องมือทางการคลังที่สำคัญในการบริหารประเทศ โดยรัฐบาลใช้รายได้จากภาษีเพื่อพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ ทั้งด้านเศรษฐกิจ การศึกษา สาธารณสุข การคมนาคม และการป้องกันประเทศ รวมถึงการจ่ายค่าตอบแทนแก่ข้าราชการและผู้ให้บริการประชาชน การเสียภาษีจึงเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของพลเมืองทุกคนที่มีต่อประเทศชาติ โดยกรมสรรพากรเป็นหน่วยงานหลักในการจัดเก็บภาษีหลายประเภท ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ และภาษีอื่นๆ ตามที่กำหนดไว้ในประมวลรัษฎากรในยุคที่เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิต รัฐบาลได้ผลักดันนโยบายการพัฒนากระบวนการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล โดยเฉพาะการให้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และลดต้นทุนในการดำเนินการ กรมสรรพากรจึงได้ยกระดับการให้บริการด้วยการนำนวัตกรรมดิจิทัลเข้ามาบูรณาการ เช่น ระบบยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ (e-Donation) และใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt) ซึ่งสอดคล้องกับแผนปฏิรูปราชการกรมสรรพากร ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566-2570) ที่มุ่งเน้นการลดช่องว่างทางภาษี (Tax Gap) ด้วยเทคโนโลยี

สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผู้มีหน้าที่เสียภาษีสามารถยื่นแบบแสดงรายการได้ทั้งแบบกระดาษที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา หรือผ่านทางออนไลน์ทั้งเว็บไซต์ [www.rd.go.th](http://www.rd.go.th) และแอปพลิเคชัน RD Smart Tax จากข้อมูลปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 พบว่าทั่วประเทศมีการยื่นแบบผ่านออนไลน์จำนวน 10,656,219 แบบ คิดเป็นร้อยละ 93.07 ของปริมาณการยื่นทั้งหมด ขณะที่จังหวัดภูเก็ตมีการยื่นแบบออนไลน์จำนวน 108,928 แบบ คิดเป็นร้อยละ 99.19 ซึ่งสูงกว่าค่าเฉลี่ยทั่วประเทศ อย่างไรก็ตาม แม้จำนวนร้อยละของการยื่นแบบออนไลน์จะสูง แต่ไม่ได้สะท้อนถึงประสิทธิภาพของระบบโดยตรง เนื่องจากยังมีผู้เสียภาษีบางส่วนพบปัญหาในการใช้งาน ไม่ว่าจะเป็นความไม่เสถียรของระบบ ข้อมูลสนับสนุนที่ไม่ครอบคลุม หรือความล่าช้าในการคืนเงิน ปัจจัยเหล่านี้สะท้อนถึงความจำเป็นในการศึกษาประสิทธิภาพของระบบยื่นแบบออนไลน์ในเชิงลึก เพื่อพัฒนาให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้ดียิ่งขึ้น

ดังนั้นจากข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในจังหวัดภูเก็ต ตามปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพ ปัจจัยด้านการยอมรับการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยี และการรับรู้ความง่ายต่อการใช้

งาน และปัจจัยด้านการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ และปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล เพื่อเป็นประโยชน์เพื่อนำไปปรับปรุง พัฒนาให้การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และตอบสนองความต้องการของผู้เสียภาษีต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในจังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยี และการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในจังหวัดภูเก็ต
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ และปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในจังหวัดภูเก็ต

### ขอบเขตงานวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษางานวิจัยในครั้งนี้คือ ผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 108,928 คน ทั้งนี้ผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนผู้ยื่นแบบฯ ในแต่ละอำเภอ จึงได้ใช้วิธีการเปิดตารางของ Tao Yamane เพื่อหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากค่าความคลาดเคลื่อน 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% ทำให้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยจำนวน 400 คน (Taro Yamane, 1973)
2. การศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในจังหวัดภูเก็ต โดยผู้วิจัยทำการศึกษา ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ปัจจัยด้านการด้านการยอมรับการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยี และการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน และ ปัจจัยด้านการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ และปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล และตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในจังหวัดภูเก็ต

### สมมติฐานงานวิจัย

1. ปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพ ที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในจังหวัดภูเก็ต แตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านการยอมรับการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ประกอบด้วย การรับรู้ประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยี และการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในจังหวัดภูเก็ต
3. ปัจจัยด้านการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ และปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในจังหวัดภูเก็ต

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในจังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในจังหวัดภูเก็ต
3. สามารถนำผลการศึกษาวิจัยใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ผ่านออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

### แนวคิดและทฤษฎี

#### 1.แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

ทฤษฎีกลุ่มสังคม (Social Categories Theory) ของ Defleur and Ball Rokeach (1996) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมของบุคคลนั้นเกี่ยวข้องกับลักษณะทางประชากร ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า บุคคลที่มีพฤติกรรมที่คล้ายคลึงกันมักอยู่ในกลุ่มเดียวกัน ดังนั้น บุคคลที่อยู่ในลำดับชั้นทางสังคมระดับเดียวกันจะเลือกรับ หรือ ตอบสนองเนื้อหาข่าวสารในแบบเดียวกัน และทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences Theory) ได้รับการพัฒนามาจากแนวคิดเรื่องสิ่งเร้าและการตอบสนอง (Stimulus Response) หรือทฤษฎี เอส-อาร์ (S-R Theory) ได้นำมาประยุกต์ใช้อธิบายเกี่ยวกับการสื่อสาร กล่าวคือผู้รับสารที่มีคุณลักษณะที่แตกต่างกัน จะมีความสนใจต่อข่าวสารที่แตกต่างกัน

#### 2.แนวคิด และทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยี

ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ของ Fred D. Davis, Richard P. Bagozzi และ Paul R. Warshaw เป็นแบบจำลองที่ใช้ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยพัฒนามาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (TRA) ของ Fishbein และ Ajzen (1975) ซึ่งอธิบายว่าพฤติกรรมของบุคคลเกิดจากความเชื่อ ทศนคติ และความตั้งใจที่จะกระทำ ได้แก่ 1) การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) หมายถึง ระดับที่บุคคลเชื่อว่า การใช้เทคโนโลยีจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน 2) การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use) หมายถึง ระดับที่บุคคลเชื่อว่า เทคโนโลยีนั้นใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน และไม่ต้องใช้ความพยายามสูง

#### 3.แนวคิด และทฤษฎีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญต่อการให้บริการของภาครัฐ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์เป็นหนึ่งในบริการที่ช่วยเพิ่มความสะดวกและประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี อย่างไรก็ตาม ความสำเร็จของระบบดังกล่าวไม่ได้ขึ้นอยู่กับด้านเทคโนโลยีเท่านั้น แต่ยังเกี่ยวข้องกับคุณภาพของระบบ ข้อมูล และการบริการ เพื่อให้ระบบสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ งานวิจัยนี้จึงใช้ทฤษฎีความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Information System Success) หมายถึง ระดับที่ระบบสารสนเทศสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรทั้งในด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และการตัดสินใจ โดยวัดจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น คุณภาพของระบบ คุณภาพของข้อมูล ความพึงพอใจของผู้ใช้ การนำระบบไปใช้ และผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการใช้งานระบบ (DeLone & McLean, 1992; 2003) ซึ่งสอดคล้องกับ Seddon (1997) กล่าวว่า ความสำเร็จของระบบ

สารสนเทศ เป็นตัวชี้วัดที่ผู้ประเมินเชื่อว่าสิ่งที่ผู้ประเมินได้รับจะเป็นประโยชน์ต่อตนเอง ซึ่งการประเมินจะต้องปราศจากอารมณ์ โดยผลของการประเมินจะเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร

#### **4.แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ**

ภิญโญ สาร (2558) ให้ความหมายของ ประสิทธิภาพในการบริหารงาน ตามทฤษฎี ของ Peterson and Plowman (1953) ได้อธิบายไว้ว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานเป็นการลดต้นทุนในการผลิต และให้ความหมายอย่างกว้าง หมายถึง คุณภาพ และความสามารถในการผลิต ซึ่งกล่าวได้ว่าการดำเนินงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณ และคุณภาพที่ต้องการและเหมาะสม ด้วยการใช้ต้นทุนที่น้อยที่สุด ดังนั้น ประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 4 มิติ คือ 1. มิติด้านคุณภาพ (Quality) คือ ผลผลิตหรือบริการที่ออกมาต้องมีคุณภาพ โดยผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ ต้องมีความถูกต้อง เรียบร้อย มาตรฐานตามที่กำหนดไว้ 2. มิติด้านปริมาณ (Quantity) คือ งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวัง โดยผลงานที่สำเร็จเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่กำหนด หรือปริมาณงานที่ควรจะทำในเวลาที่กำหนด 3. มิติด้านเวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานต้องมีความเหมาะสม ตามลักษณะ ของงาน โดยต้องมีความรวดเร็ว มีความเป็นปัจจุบัน สามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ได้ทันต่อความต้องการ 4. มิติด้านค่าใช้จ่าย (Costs) คือ ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่เกิดจากการทำงานจะต้องเหมาะสมกับงานและให้ความสำคัญกับวิธีการลงทุนที่น้อยแต่ได้กำไรมาก

#### **วิธีการดำเนินการวิจัย**

##### **1.การออกแบบการวิจัย**

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Desing) ซึ่งเป็นการวิจัย โดยไม่มีการจัดทำหรือควบคุมตัวแปรใดๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง โดยใช้เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถามและใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

##### **2.ประชากรที่ใช้ในการวิจัย**

ประชากรที่ใช้ในการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในจังหวัดภูเก็ต ทั้ง 3 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองภูเก็ต อำเภอกะทู้ และอำเภอถลาง จำนวน 108,928 คน ทั้งนี้ผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนผู้ยื่นแบบฯ ในแต่ละอำเภอ ที่แน่นอน จึงได้ใช้วิธีการเปิดตารางของ Tao Yamane (1973) เพื่อหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากค่าความคลาดเคลื่อน 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% ทำให้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยจำนวน 400 คน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดรูปแบบในการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนตามที่ต้องการ กลุ่มตัวอย่าง

##### **3.เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสร้างจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบโครงสร้างเนื้อหาของแบบสอบถามตามกรอบแนวคิด และวัตถุประสงค์ของงานวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน จำนวน 27 ข้อ ดังนี้

**ส่วนที่ 1** คำถามคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยประชากรศาสตร์ จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพ โดยลักษณะคำถามแบบสำรวจรายการ (Checklist) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียง 1 ข้อ

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการยอมรับการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ประกอบด้วย การรับรู้ประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยี และการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 7 ข้อ โดยแบบสอบถามมีลักษณะของการใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบ Likert Scale

**ส่วนที่ 4** แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของระบบ และด้านคุณภาพของข้อมูล ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 8 ข้อ โดยแบบสอบถามมีลักษณะของการใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบ Likert Scale

**ส่วนที่ 5** แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 6 ข้อ โดยแบบสอบถามมีลักษณะของการใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบ Likert Scale

#### 4.การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณเพื่อให้ได้ข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการวิจัย มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลหนังสือ เอกสาร บทความ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องปัจจัยประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านการยอมรับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ปัจจัยด้านการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ และประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในจังหวัดภูเก็ต เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้
2. นิยามศัพท์เฉพาะ โดยให้ความหมายนิยามศัพท์กับตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม เพื่อให้ได้ความหมายของแต่ละตัวแปรเพื่อให้สามารถวัดผลได้อย่างชัดเจน
3. นิยามศัพท์เฉพาะที่ได้จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสร้างแบบสอบถามที่ครอบคลุม ล้มพ้องกับนิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรทั้งหมด เพื่อให้สามารถวัดผลได้อย่างชัดเจน
4. จัดทำร่างแบบสอบถาม โดยอ้างอิงจากนิยามศัพท์เฉพาะ ประกอบด้วย 5 ส่วน

#### 5.การตรวจคุณภาพแบบสอบถาม

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความเที่ยงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ก่อนนำแบบสอบถามไปใช้จริง โดยการนำร่างแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และครอบคลุมของเนื้อหาที่จะทำการศึกษา ว่ามีการจัดเรียงลำดับข้อคำถาม รวมถึงภาษาที่ใช้ในแบบสอบถามมีความเหมาะสมหรือไม่ และนำข้อเสนอแนะจากอาจารย์ที่ปรึกษามาแก้ไขก่อนที่จะนำไปใช้จริง โดยใช้วิธีวัดความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)
2. การตรวจสอบความเที่ยงตามเนื้อหา เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินความสอดคล้องระหว่างประเด็นที่ต้องการวัดกับข้อคำถามที่สร้างขึ้น เมื่อทำการคำนวณได้ค่าดัชนี IOC จะนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานความเที่ยงเชิงเนื้อหา (สุวิมล ติรภานันท์, 2557) ซึ่งจากการทดสอบแบบสอบถามเพื่อหาค่าดัชนี IOC พบว่า ค่า IOC

เท่ากับ 1.00 ซึ่งอยู่ในระดับเกณฑ์มาตรฐานความเที่ยงตรงที่ค่าเฉลี่ย 0.05-1.00 มีค่าความตรงผ่านเกณฑ์สามารถนำไปใช้ในการทดสอบก่อนการใช้งานได้

3. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ (Try-out) จำนวน 30 คน เพื่อทำการตรวจสอบและคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha,  $\alpha$ ) โดยเกณฑ์ยอมรับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามต้องได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ที่ 0.75 ขึ้นไป จะถือว่าผ่านเกณฑ์ หมายถึงแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปศึกษาในกลุ่มตัวอย่างได้จริง ซึ่งพบว่าแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.96 แสดงว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha,  $\alpha$ ) มีค่าความเชื่อถือมากกว่า 0.9 อยู่ในเกณฑ์ดีมาก ถือว่ายอมรับได้

## 6.การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในจังหวัดภูเก็ต โดยผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ได้รับความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษา และผ่านการประเมินค่าความเที่ยงตรงจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ที่ได้ตรวจสอบความถูกต้องและสอดคล้องของคำถามและวัตถุประสงค์ของการวิจัยแล้ว ซึ่งเป็นการเก็บรวบรวมกับกลุ่มตัวอย่างผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามได้ครบตามจำนวนแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) โดยใช้อธิบายประกอบกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับงานวิจัย

## 7.เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามครบตามจำนวนแล้ว จะนำข้อมูลมาตรวจสอบความถูกต้องของชุดข้อมูลและลงรหัส (Coding Form) ในแบบสอบถามทุกข้อ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้ไปประมวลผลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาค่าสถิติต่างๆ ดังนี้

### 1. การวิเคราะห์เชิงสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม คือ ปัจจัยประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพ

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่ระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยด้านการยอมรับการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ประกอบด้วย การรับรู้ประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยี และการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน ปัจจัยด้านการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ และปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล และประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในจังหวัดภูเก็ต

### 2. การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test

2.2 ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในจังหวัดภูเก็ต แตกต่างกัน จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ Multiple Comparisons (LSD)

2.3 ปัจจัยด้านการยอมรับการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ประกอบด้วย การรับรู้ประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยี และการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในจังหวัดภูเก็ต จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วย Regression Analysis

2.4 ปัจจัยด้านการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ และปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในจังหวัดภูเก็ต จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการถดถอย (Regression Analysis)

### ผลการวิจัย

ผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษา จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่รัฐ มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 45,000 บาท มีสถานภาพสมรส

ผลการศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยด้านการยอมรับการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยี และการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน พบว่าผู้ที่ยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์ ในจังหวัดภูเก็ต มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการยอมรับการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าปัจจัยด้านการยอมรับการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การรับรู้ประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 รองลงมาคือ การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40

ผลการศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยด้านการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ และปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล พบว่าผู้ที่ยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์ในจังหวัดภูเก็ต มีความคิดเห็นต่อ ปัจจัยด้านการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าปัจจัยด้านการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านคุณภาพของข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 รองลงมาคือด้านคุณภาพของระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43

ผลการศึกษาวิเคราะห์ประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ในจังหวัดภูเก็ต พบว่าผู้ที่ยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์ในจังหวัดภูเก็ตมีประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับที่มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54

ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ในจังหวัดภูเก็ต แตกต่างกัน พบว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านช่วงอายุ และอาชีพ ที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพ

การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในจังหวัดภูเก็ต ขณะที่ เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และสถานภาพ ไม่พบความแตกต่าง

ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านการยอมรับการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยี และการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในจังหวัดภูเก็ต พบว่า ปัจจัยด้านการยอมรับการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยี และด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน ล้วนมีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในจังหวัดภูเก็ต

ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ และปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในจังหวัดภูเก็ต พบว่า ปัจจัยด้านการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ และปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล ล้วนมีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในจังหวัดภูเก็ต

### **บทสรุปและอภิปราย**

1. ผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพ สามารถสรุปได้ดังนี้

1.1 ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในจังหวัดภูเก็ต ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่สอดคล้องกับ กานดา ไชยปัญญา (2564) ที่ได้ทำการศึกษา “ประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรี” ที่พบว่าปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตต่างกัน โดยเฉพาะด้านความประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ซึ่งเพศหญิงจะให้ความสำคัญกับการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายมากกว่าเพศชาย ดังนั้นเพศจึงไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์

1.2 ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านช่วงอายุที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในจังหวัดภูเก็ต แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับ ชนิกันต์ จันทร์วิทยานุชิต (2564) ที่ทำการศึกษา “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29” พบว่าผู้เสียภาษีที่มีอายุแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาพบว่า ผู้เสียภาษีที่มีอายุ 41-50 ปี มีประสิทธิภาพด้านการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพยากร และการแนะนำบอกต่อมากกว่า ผู้เสียภาษีที่มีอายุ 20-30 ปี อายุ 31-40 ปี และอายุ 51-60 ปี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะคนวัยอายุ 41-50 ปี ถือเป็นคนวัยทำงานที่มีประสบการณ์การทำงาน และอายุงานมากกว่าคนวัยอื่น มีการยื่นแบบฯ เป็นประจำทุกปี ทำให้มีความรู้ ความชำนาญ ความเข้าใจด้านภาษี อีกทั้งยังมีความต้องการในเรื่องความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และมีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตที่มากกว่ากลุ่มอายุอื่น

1.3 ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษาที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในจังหวัดภูเก็ต ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า ระดับการศึกษาเป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์ ไม่สอดคล้องกับ หทัยรัตน์ เหล็กพิมาย และคณะ (2565) ที่ได้ศึกษา “ทัศนคติของผู้เสียภาษีที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่าปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ผู้เสียภาษีที่มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภ.ง.ด.90 และภ.ง.ด. 91 ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในด้านความถูกต้องเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4 ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอาชีพที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในจังหวัดภูเก็ต แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับ ธนวัฒน์ ไชหนู (2564) ได้ทำการศึกษา “ประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ในกรุงเทพมหานคร” พบว่าผู้เสียภาษีกลุ่มอาชีพพนักงานเอกชน ที่มีรายได้อยู่ในเกณฑ์ที่ต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีประสิทธิภาพของการยื่นแบบฯ ซึ่งเพราะกลุ่มอาชีพดังกล่าว มีความรู้ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีในระดับที่ดี

1.5 ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในจังหวัดภูเก็ต ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่สอดคล้องกับ กานดา ไชยปัญญา (2564) ที่ได้ศึกษา “ประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรี” พบว่า รายได้ต่อเดือนต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตต่างกัน เนื่องจากรายได้เป็นปัจจัยที่กำหนดให้ผู้ที่มีรายได้ต้องยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผู้เสียภาษีที่มีรายได้สูง และมีภาระภาษีไม่ว่าจะต้องชำระภาษี หรือได้คืนภาษี จะให้ความสำคัญต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตต่างจากผู้เสียภาษีที่มีรายได้น้อย และไม่มีภาระภาษี ดังนั้นปัจจัยด้านรายได้ต่อเดือนจึงไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์

1.6 ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในจังหวัดภูเก็ต ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับ หทัยรัตน์ เหล็กพิมาย และคณะ (2565) ได้ทำการศึกษา “ทัศนคติของผู้เสียภาษีที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพมีระดับความสำคัญของประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นปัจจัยด้านสถานภาพจึงไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์

2. ผลการศึกษาวិเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านการยอมรับการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยี และการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 ปัจจัยด้านการยอมรับการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยี มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในจังหวัดภูเก็ต สอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทน์สิน โสภาง (2566) ได้ทำการศึกษา “ปัจจัยจูงใจการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ต และการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1” ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตช่วยป้องกันการคำนวณภาษีที่ผิดพลาดได้ ช่วยอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ลดการใช้กระดาษ ประหยัดพลังงาน เวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบฯ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา และระบบมีระยะเวลาการยื่นแบบฯ และการชำระภาษีที่มากกว่าการยื่นแบบที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับ กานดา ไชยปัญญา (2564) ได้ศึกษา “ประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรี” พบว่าผู้เสียภาษีในเขตนนทบุรีให้ความสำคัญในเรื่องการได้รับเงินคืนภาษีเร็วขึ้น ไม่มีค่าใช้จ่ายในการสมัคร อีกทั้งการใช้บริการยื่นแบบฯ ช่วยอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ประหยัดพลังงาน เวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปสรรพากรพื้นที่สาขา มีหลักฐานยืนยันการยื่นแบบฯ และชำระภาษี ทำให้ผู้เสียภาษีมั่นใจว่าได้รับแบบฯ และชำระเงินภาษีไว้แล้ว หากเกิดปัญหา ในการยื่นแบบฯ สามารถตรวจสอบความถูกต้องและรายละเอียดได้

2.2 ปัจจัยด้านการยอมรับการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในจังหวัดภูเก็ต สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกสร คงสำเภา (2567) ได้ศึกษา “ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากร” ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบใบกำกับภาษีของผู้ทำบัญชี เนื่องจากการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเกิดจากการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน และความสามารถในการทำงานของระบบ จึงเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดขึ้นในระบบ (Organism) ของผู้ใช้ (User) และเกิดการตอบสนอง (Response) โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งานจริง และสอดคล้องกับ อุดมลักษณ์ แซ่หลิว (2564) ได้ศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านการรับรู้ความง่าย ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต อย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติ ทั้งนี้อาจเนื่องจากการยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย สามารถทำความเข้าใจและเรียนรู้การยื่นแบบฯ ได้ด้วยตนเอง ทำให้ผู้เสียภาษียื่นแบบผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตมากขึ้น

3. ผลการศึกษาวเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ และปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ปัจจัยด้านการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในจังหวัดภูเก็ต สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรสุดา พรานระวัง (2566) ได้ทำการศึกษา “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 24”

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ระบบมีความปลอดภัยสูงเนื่องจากมีการตรวจสอบตัวตนของผู้ใช้งานผ่านการยืนยัน OTP ทางเบอร์โทรศัพท์มือถือ ระบบมีการประมวลผลได้ถูกต้อง ระบบออกแบบมาให้ทันสมัย ใช้งานได้ง่ายไม่ซับซ้อน และระบบมีคำแนะนำวิธีการยื่นแบบฯ ผ่านทางออนไลน์อย่างเข้าใจได้ง่าย ซึ่งทั้งนี้ยังสอดคล้องกับ ธนวัฒน์ ไช้หนู (2564) ได้ศึกษา “ประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ในกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ เช่น ความง่ายของการใช้ระบบ ความเสถียรของระบบ รวมทั้งการให้คำแนะนำต่าง ๆ ในการใช้ระบบ ล้วนส่งผลต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ กล่าวคือ หากมีคุณภาพของระบบที่ดี ใช้งานระบบได้ง่าย ระบบมีความเสถียร มีความปลอดภัยในการใช้ระบบ และระบบมีคำแนะนำในการใช้และยื่นแบบฯ ที่เข้าใจง่าย ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์ เช่น ประสิทธิภาพด้านเวลา ใช้เวลาในการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์น้อยลง ประหยัดเวลาในการยื่นแบบฯ รวมทั้งประสิทธิภาพด้านผลผลิต กล่าวคือแบบฯ มีความถูกต้องมากขึ้น เมื่อระบบใช้งานได้ง่าย มีคำแนะนำในการยื่นแบบฯ ที่สามารถอ่านแล้วเข้าใจก็จะทำให้ยื่นแบบฯ ได้ถูกต้องมากขึ้น

3.2 ปัจจัยด้านการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในจังหวัดภูเก็ต สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรสุดา พรานระวัง (2566) ได้ทำการศึกษา “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 24” ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูลมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 24” ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูลมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ข้อมูลในระบบมีการปรับปรุงระยะเวลาเป็นปัจจุบันพร้อมใช้งาน ข้อมูลในระบบเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ เชื่อถือได้ อีกทั้งข้อมูลในระบบตรงกับความต้องการของผู้ยื่น

### **ข้อเสนอแนะ**

#### **ปัจจัยประชากรศาสตร์**

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุ และอาชีพ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์โดยรวมของผู้ที่ยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์ ดังนั้นผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยว่า ควรส่งเสริมการยอมรับเทคโนโลยี โดยสร้างการรับรู้ถึงประโยชน์ ความง่ายในการใช้งาน และพัฒนาคุณภาพของระบบและข้อมูลให้ได้มาตรฐาน พร้อมทั้ง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีและทักษะดิจิทัล โดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุและอาชีพอิสระ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการยื่นภาษีออนไลน์และสนับสนุนระบบภาษีดิจิทัลของประเทศในระยะยาว

#### **ปัจจัยด้านการยอมรับการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์**

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การรับรู้ประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยี และการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์โดยรวมของผู้ที่ยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์ ดังนั้นผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยว่า การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในจังหวัดภูเก็ตช่วยให้

ผู้เสียภาษีรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีอย่างชัดเจน โดยเฉพาะความสะดวก ประหยัดเวลา และลดค่าใช้จ่ายจากการไม่ต้องเดินทางไปสำนักงานสรรพากร อีกทั้งยังได้รับเงินคืนภาษีรวดเร็วขึ้นจากระบบที่ประมวลผลข้อมูลอัตโนมัติและตรวจสอบสถานะได้ด้วยตนเอง ส่งผลให้เกิดความโปร่งใสและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของภาครัฐ อย่างไรก็ตาม ยังมีความกังวลด้านความปลอดภัยของข้อมูล จึงควรพัฒนาระบบให้มีการเข้ารหัส การยืนยันตัวตนหลายขั้นตอน และประชาสัมพันธ์มาตรการคุ้มครองข้อมูลเพื่อสร้างความมั่นใจ ส่วนในด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน พบว่าการยื่นภาษีออนไลน์ง่ายและสะดวกกว่าการยื่นแบบกระดาษ เพราะมีระบบตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และมีคู่มือแนะนำการใช้งาน แต่ยังคงพัฒนาเครื่องมือช่วยเหลือเพิ่มเติม เช่น วิดีโอสอนหรือ Chatbot เพื่อลดความกังวลและเพิ่มความมั่นใจให้ผู้เสียภาษีทุกกลุ่มสามารถใช้งานระบบได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

#### ปัจจัยด้านการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ และปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์โดยรวมของผู้ที่ยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์ ดังนั้นผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยว่า ระบบการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ของกรมสรรพากรมีคุณภาพทั้งในด้านระบบและข้อมูล โดยระบบสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายนอกได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย มีการประมวลผลรวดเร็ว ถูกต้อง และปลอดภัยจากการยืนยันตัวตนผ่าน OTP อย่างไรก็ตาม ควรพัฒนาระบบให้มีความเสถียร ยืดหยุ่น และเชื่อมโยงข้อมูลอย่างสมบูรณ์ยิ่งขึ้น รวมถึงเพิ่มมาตรการรักษาความปลอดภัยขั้นสูง เช่น การเข้ารหัสข้อมูลและการยืนยันตัวตนหลายขั้นตอน ตลอดจนพัฒนาระบบตรวจสอบข้อผิดพลาดอัตโนมัติ เพื่อให้ผู้เสียภาษีมั่นใจและใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

#### ข้อเสนอแนะเพื่อทำการวิจัยครั้งต่อไป

1. เพิ่มพื้นที่ในการศึกษานอกจังหวัดภูเก็ต เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายมากขึ้น และควรมีการศึกษาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะปัญหาและข้อจำกัดของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ เพื่อให้เกิดการปรับปรุง และพัฒนาระบบการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์มากยิ่งขึ้น
2. ควรศึกษาตัวแปรอื่นเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการวิจัย และเป็นประโยชน์ในการวางแผนกำหนดกลยุทธ์ในการจัดเก็บภาษี และปรับปรุงแก้ไขวิธีของหน่วยงานต่อไป

#### เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพากร. (2567). แผนปฏิบัติราชการรายปี พ.ศ.2568 ของกรมสรรพากร. ค้นเมื่อ 10 กันยายน 2568, จาก [https://www.rd.go.th/fileadmin/user\\_upload/ita/2568/RD\\_plan\\_2568.pdf](https://www.rd.go.th/fileadmin/user_upload/ita/2568/RD_plan_2568.pdf)
- กรมสรรพากร. (2568). สถิติการยื่นแบบฯ ทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด ปีงบประมาณ พ.ศ.2568. ค้นเมื่อ 11 กันยายน 2568, จาก [http://10.20.23.10/emareport/filing\\_detail\\_sep\\_2568/area13.pdf](http://10.20.23.10/emareport/filing_detail_sep_2568/area13.pdf)
- กานดา ไชยปัญญา. (2564). ประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรี. (ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เกสร คงสำเนา. (2567). ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบใบกำกับ

- ภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- จิรสดา พรานระวัง. (2566). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 24. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธนบุรี.
- ชนิกานต์ จันทวิทย์. (2564). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธนวัฒน์ ไช้หนู. (2564). ประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นันทน์สิน โสภาง. (2566). ปัจจัยจูงใจ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ต และการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1. (ค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ภิญโญ สาร. (2558). มนุษย์ในองค์การ. กรุงเทพฯ: แพรวพิทยา.
- ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. (2542). การวิเคราะห์ผู้รับสาร. กรุงเทพฯ: ที.พี. พรินท์
- ระบบติดตามและประเมินผลแห่งชาติ. (2567). แผนปฏิบัติการราชการรายปี พ.ศ.2568 ของกรมสรรพากร. ค้นเมื่อ 11 กันยายน 2568, จาก [https://emenscr.nesdc.go.th/planlevel3/view\\_one\\_year.html?id=66e3e7ffa7a219424310c236](https://emenscr.nesdc.go.th/planlevel3/view_one_year.html?id=66e3e7ffa7a219424310c236)
- หทัยรัตน์ เหล็กพิมาย และคณะ. (2565). ทักษะของผู้เสียภาษีที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารวิทยานครราชสีมา. (หน้า 402-415).
- อุดมลักษณ์ แซ่หลิว. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร. (ค้นคว้าอิสระหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- อนุกุล เขียวพุกษาวัลย์. (2550). พัฒนาบุคคลเพื่อประสิทธิภาพของงาน. กรุงเทพมหานคร: มิตรสยาม.
- Davis, F. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology.
- Defleur M. L. & Ball-Rokeach S. J. (1996). *Theories of Mass Communication*. London: Longman.
- Delone, W., & McLean, E. (2003). *The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update*. Journal of Management Information Systems.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, a titude, intention, and behavior : An introduction to theory and research*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Seddon, P. B. (1997). A respecification and extension of the DeLone and McLean model of IS success. *Information Systems Research*, 8(3), 240-253.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. New York: Harper & Row. 125.