



Sripatum University
Conference
2014

การประชุมวิชาการระดับชาติ
มหาวิทยาลัยศรีปทุม ครั้งที่ 9 ประจำปี 2557

เรื่อง ผลงานวิจัยและนวัตกรรมสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน
วันอังคารที่ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2557

ณ ห้อง Auditorium 1-2 ชั้น 14 อาคาร 40 ปี มหาวิทยาลัยศรีปทุม
มหาวิทยาลัยศรีปทุม บางเขน



การประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ครั้งที่ 9 ประจำปี 2557
เรื่อง ผลงานวิจัยและนวัตกรรมสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน
(Research and Innovations for Sustainable Development)

วันอังคารที่ 16 ธันวาคม 2557
ณ ห้อง Auditorium ชั้น 14 อาคาร 40 ปีมหาวิทยาลัยศรีปทุม

รวบรวมโดย
คณะกรรมการพิจารณาผลงาน
การประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ประจำปี 2557

ออกแบบปกโดย ฝ่ายกราฟิก สำนักงานประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
จัดรูปเล่มโดย งานพิมพ์และออกแบบ โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

- บทความทุกเรื่อง ได้รับการตรวจสอบทางวิชาการ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ แต่ข้อความและเนื้อหาและบทความที่ตีพิมพ์เป็นความรับผิดชอบของผู้เขียนแต่เพียงผู้เดียว มิใช่ความคิดเห็นและความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัยศรีปทุม
- การคัดลอกอ้างอิงต้องดำเนินการตามการปฏิบัติในหมู่นักวิชาการทั่วไป และสอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

สารบัญบทความ

หน้า

การพัฒนาโปรแกรมสร้างนิทานบนแท็บเล็ต เพื่อการเรียนการสอน	
<i>ศศิธร อาระยะสุนทงศ์ มหาวิทยาลัยบูรพา.....</i>	116
การศึกษาสภาพการบริหารสถานศึกษาขนาดเล็กเพื่อรองรับประชาคมอาเซียน	
<i>สุพรรณิ สมานญาติ และคณะ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.....</i>	126
การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน วิชา ARC 161 การเขียนแบบทางสถาปัตยกรรมของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ที่ได้รับการสอนโดยการเรียนแบบร่วมมือโดยเทคนิค STAD กับการเรียนแบบปกติ	
<i>ชนกพร ไพทสิทธิ์กุล มหาวิทยาลัยศรีปทุม.....</i>	136
ความรู้ความเข้าใจและอัตลักษณ์ของนักศึกษาภาคปกติ ชั้นปีที่ 4 คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์	
<i>สุบิน สุระวีระ และคณะ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.....</i>	145
ประสพการณ์การเผชิญความบีบคั้นทางจริยธรรม ความเข้มแข็งทางจิตใจและความพึงพอใจในงานของพยาบาลจิตเวช	
<i>พรททรัพย์ สมิตินธิ์เรีย วัลลภา กิตติมาสกุล และละเอียก แจ่มจันทร์ วิทยาลัยเซนต์หลุยส์.....</i>	154
การศึกษาเหตุผลที่เรียนของผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นในมหาวิทยาลัยศรีปทุม	
<i>Yasumasa Mori Sripatnam University</i>	166
การประเมินตนเองของครูตามมาตรฐานการพัฒนาดตนเองสู่ครูมืออาชีพ	
<i>สิรินธร สิ้นจินดาวงศ์ และคณะ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.....</i>	175
กลุ่มที่ 2 ผลงานวิจัยสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	
การกำกับดูแลกิจการที่ดีมีอิทธิพลต่อการบริหารกำไรผ่านการวางแผนภาษีของบริษัท จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	
<i>สัทยา ดันตันทร์พงศ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.....</i>	186
นโยบายเงินปันผลและความผันผวนของราคาหุ้น: กรณีศึกษาบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	
<i>เสาวลักษณ์ สุทธินันทร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา.....</i>	197
ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากร ภาค 4	
<i>สาวิตรี นาคศรีม่วง มหาวิทยาลัยศรีปทุม.....</i>	207
การประเมินประสิทธิภาพทางเทคนิคในการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดสกลนคร	
โดยวิธี Data Envelopment Analysis (DEA)	
<i>กาญจน์ สังสีราช และพรชัย สุภวิทพัฒนา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.....</i>	214
ปัจจัยที่มีผลต่อการออมของครัวเรือน : กรณีศึกษาเขตกรุงเทพมหานคร	
<i>ปัทมา โกเมนที่จำรัส มหาวิทยาลัยศรีปทุม.....</i>	225
การพัฒนาระบบเตือนภัยล่วงหน้าด้านการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์	
<i>วรงค์ แหม่มเมืองปัก มหาวิทยาลัยศรีปทุม.....</i>	235

**ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
ผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากร ภาค 4**

**FACTORS AFFECTED THE FILING AND PRESENTING OF PERSONAL
INCOME TAX VIA THE INTERNET IN REGIONAL REVENUE OFFICE 4**

สาวิตรี นาคศรีม่วง

ลูกจ้างปฏิบัติการ 2-7 ธนาคารออมสินสาขาอินทร์บุรี

E-mail: kitty_noonum@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความคิดเห็นของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการเลือกยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 4 เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากร ภาค 4 เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่พบในการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 4 และเพื่อศึกษาถึงการบริการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตภายใต้ต้นนโยบายการมีส่วนร่วมของประชาชนของกรมสรรพากรในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 4 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 4 จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยใช้สถิติสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ส่วนการทดสอบสมมติฐานจะใช้ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : ANOVA)

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านรูปแบบเว็บไซต์ ปัจจัยด้านค่าใช้จ่าย ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 4 อยู่ในระดับมาก รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ก็อยู่ในระดับมากเช่นกัน สำหรับผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการยื่นแบบและแสดงรายการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีโดยรวมแตกต่างกัน ได้แก่ ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการยื่นแบบและแสดงรายการที่มีเพศต่างกัน และ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่พบในการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีโดยรวมแตกต่างกัน

คำสำคัญ : การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
ระบบอินเทอร์เน็ต สำนักงานสรรพากร

ABSTRACT

The purposes of this research were: to study the personal factors that influence to taxpayers' opinion about the selection of the filings for personal income tax via the internet in the area of regional revenue office 4 to study the opinion about factors that influence to the filing of personal income tax via the internet in the area of regional revenue office 4 to study the opinion about problems and obstacles of filing the personal income tax via the internet in the area of regional revenue office 4 and to study the services of filing the personal income tax via the internet by under the policy of people's participation in the area of regional revenue office 4. The samples were 400 taxpayers (service users) who filing the personal income tax via internet in the area of regional revenue office 4. The research instruments were questionnaires by used the descriptive statistics for service user's data analysis. T-test dependent and one-way analysis of variance (ANOVA) were used for hypothesis testing.

The result of this research revealed that the factors of website format, charges, service channels, marketing promotion, service system, public relation, and the problems and obstacles had a high influent for filing the personal income tax via the internet. Hypothesis testing found that service users had a different opinion about factors that influence to the filing of personal income tax, included the service users who had different average monthly income and who had different gender. In addition, in overall service users who had different education level had a different opinion about the problems and obstacles of filing the personal income tax.

KEYWORD : Filing of Personal Income Tax Presenting of Personal Income Tax Internet System Revenue Office

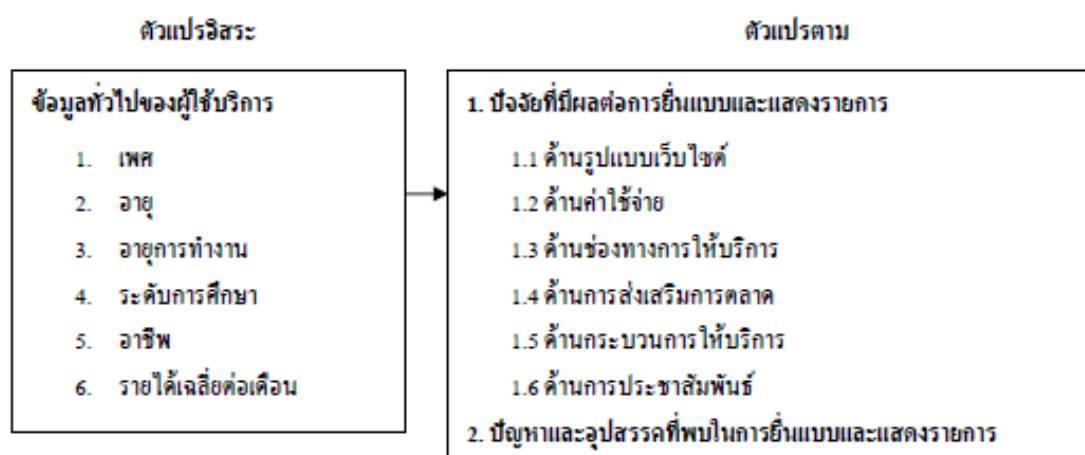
บทนำ

ในปัจจุบันการพัฒนาการทางเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประเทศเป็นอย่างมาก ประกอบกับกระแสความเปลี่ยนแปลงทางสังคมของโลกที่จะก้าวเข้าสู่สมาคมอาเซียน ทำให้ประเทศต้องมีการพัฒนาในหลายๆ ด้าน เป็นการเพิ่มศักยภาพในการพัฒนาประเทศให้ก้าวต่อไป รัฐบาลจึงได้มีการสร้างการบริการในรูปแบบใหม่ๆ ทำให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพและตรงกับความต้องการของประชาชน โดยนำระบบ e-government มาใช้เป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาอุตสาหกรรมที่อิงอินและต่อเนื่อง ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการปฏิรูประบบราชการไทย รวมถึงเป็นกลไกที่จะเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาระบบงานทางอิเล็กทรอนิกส์ การปรับปรุงนี้เป็นการยกระดับการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นการขับเคลื่อนกระบวนการ การให้บริการแก่ประชาชนให้ได้รับประสิทธิภาพสูงสุด โดยให้หน่วยงานราชการเปิดให้บริการในระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-service) เพื่อบริการประชาชนให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ประหยัด เวลา และเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุดในการชำระภาษี

การยื่นภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่กรมสรรพากรได้พยายามพัฒนาปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีการออกแบบเว็บไซต์เพื่อให้ง่ายต่อการใช้งาน และมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการทางอินเทอร์เน็ต จากการศึกษางานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม (ศุขจิ มูลทองอ้อย, 2554) จะเห็นได้ว่าประชาชนได้ให้ความสนใจในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นจำนวนมาก ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 4 เพื่อความแตกต่างในด้านความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อเป็นประโยชน์ให้กรมสรรพากรจะได้ตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้อย่างเหมาะสม และยังทำให้มีการพัฒนาระบบการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นอีกด้วย

กรอบแนวคิดและทฤษฎี

กรอบแนวความคิด แสดงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ต่อปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการ ปัญหาและอุปสรรคที่พบในการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 4



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับภาษีอากร (สมคิด บางโม, 2554) มีเนื้อหาในการวิจัยดังนี้

หลักการภาษีอากรที่ดี จากแนวคิดของอดัม สมิท (Adam Smith, 1776) ได้วางหลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง เป็นที่ยอมรับของนักทฤษฎีโดยทั่วไป โดยมีหลักการภาษีอากรที่ดีไว้ 4 ประการ ได้แก่ (1) หลักความเป็นธรรม (equity) (2) หลักความแน่นอน (certainty) (3) หลักความสะดวก (convenience) และ (4) หลักความประหยัด (economy) ซึ่งต่อมา เมื่อสภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง

ของโลกวิวัฒนาการ ทำให้ภาษีอากรทวีบทบาทและมีความสำคัญมากขึ้น ในแต่ละประเทศจึงได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับภาษีอากรที่ตีเพิ่มมากขึ้น 6 ประการ กล่าวคือ

1. หลักความเป็นธรรม (equity) ระบบภาษีอากรที่ดีต้องเป็นระบบที่มีความเป็นธรรมทั้งในระหว่างผู้เสียภาษีด้วยกันเองและระหว่างรัฐผู้จัดเก็บกับประชาชนผู้เสียภาษีอากรทั้งหลาย เพื่อทำให้เกิดความสมัครใจในการเสียภาษีอากรการจัดเก็บภาษีตามหลักความเป็นธรรมสัมพันธ (principle of relative equity)

2. หลักความแน่นอน (certainty) ภาษีอากรที่เรียกเก็บควรต้องมีความชัดเจนในแง่ของตัวบุคคลผู้เสียภาษีฐานที่นำมาใช้คิดคำนวณภาษีอัตราที่เกี่ยวข้องกำหนดเวลาที่ต้องเสียภาษีและวิธีการชำระภาษี หากระบบภาษีอากรใดมีความแน่นอนและชัดเจนดังกล่าวแล้ว ย่อมสร้างความสมัครใจในการเสียภาษีอากรได้ดีขึ้น

3. หลักความเป็นกลาง (convenience) หมายถึง ภาษีอากรจะต้องไม่เปลี่ยนแปลงหรือกระทบกระเทือนรูปแบบการบริโภคหรือการออม การแข่งขัน การผลิตสินค้าและบริการของผู้ผลิต ตลอดจนการทำงานของกลไกตลาด ทิศนะความเป็นกลางในลักษณะนี้มีรากฐานมาจากแนวความคิดที่ว่า ภาษีนั้นควรเป็นแหล่งรายได้ของรัฐเพียงอย่างเดียว รัฐบาลไม่ควรดำเนินการใด ๆ ที่จะกระทบกระเทือนต่อการตัดสินใจทางเศรษฐกิจของภาคเอกชน

4. หลักอำนาจรายได้ (economy) ในขณะที่ยุทธศาสตร์ของรัฐบาลในทางเศรษฐกิจของแต่ละประเทศเพิ่มมากขึ้น ความจำเป็นในการหารายได้ภาษีเพื่อนำมาใช้จ่ายให้มากขึ้นจึงเป็นสิ่งที่ไม่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้น ภาษีอากรที่ดีโดยมีวัตถุประสงค์เช่นว่านี้ จึงควรเป็นภาษีที่สามารถทำรายได้สูงให้กับรัฐบาล หากระบบภาษีอากรใดมีโครงสร้างที่อำนาจรายได้ให้กับรัฐบาลต่ำ เมื่อรัฐบาลมีความจำเป็นจะต้องจัดเก็บภาษีอากร เพื่อนำมาใช้จ่ายเพิ่มขึ้น รัฐบาลก็ต้องเพิ่มอัตราภาษีที่มีอยู่เดิมหรือเพิ่มการจัดเก็บประเภทภาษีใหม่ ๆ

5. หลักความยืดหยุ่น (flexibility) เป้าหมายสำคัญประการหนึ่งของการดำเนินการนโยบายเศรษฐกิจก็คือการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจทั้งด้านราคาและด้านการจ้างงาน ดังนั้น ระบบภาษีอากรที่ดีจึงควรเป็นระบบช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจด้วย กล่าวคือ ภาษีอากรที่ดีจะต้องมีความยืดหยุ่นหรือปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจได้อย่างเหมาะสม

6. หลักประสิทธิภาพ (enforceability) ระบบภาษีอากรที่ดีต้องเป็นระบบที่สามารถจัดเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ ควรเป็นระบบที่เสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บน้อยที่สุด ค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีอากรนี้นอกจากจะเกิดขึ้นกับรัฐบาลในรูปเงินเดือนค่าจ้างที่จ่ายให้กับเจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษีอากรหรือค่าใช้จ่ายสำหรับอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการจัดเก็บภาษีแล้ว ยังมีค่าใช้จ่ายในส่วนที่เกิดขึ้นกับผู้เสียภาษี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความคิดเห็นของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการเลือกยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 4

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 4

3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่พบในการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 4

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การวิจัยเชิงเอกสารและการวิจัยเชิงปริมาณ
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ศึกษาจากประชากร 255,585 คน คือ ผู้ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 4 เลือกตัวอย่างโดยใช้สูตรทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยหาค่าเฉลี่ยในแต่ละสำนักงานสรรพากรพื้นที่ทั้ง 11 แห่ง ในสำนักงานสรรพากรภาค 4

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม
4. วิธีการรวบรวมข้อมูล ศึกษาจาก 2 แหล่ง ได้แก่ ข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสารการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องบทความตำราเอกสารทางวิชาการสิ่งพิมพ์ต่างๆ และได้ข้อมูลปฐมภูมิจากแบบสอบถาม
5. การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติพื้นฐาน (1) การแจกแจงความถี่ (Frequency) (2) การหาค่าร้อยละ (Percentage) (3) ค่าเฉลี่ย (Mean) (4) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติที่ใช้ทดสอบคุณลักษณะของตัวแปรคือการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยค่า t-test เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม (เพศ) ได้แก่ สมมติฐานที่ 1 และ 7 ส่วนสมมติฐานที่เหลือผู้วิจัยจะทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ ตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : ANOVA)

การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ทดสอบสมมติฐานด้วยค่า t-test เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ ส่วนสมมติฐานที่เหลือผู้วิจัยจะทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ ตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : ANOVA) และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ก็จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe's Method)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา พบว่า ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 4 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 30 - 40 ปี อายุการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 - 30,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยด้านรูปแบบเว็บไซต์ ปัจจัยด้านค่าใช้จ่าย ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก

อภิปรายผล

ผู้ใช้บริการอื่นแบบและแสดงรายการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการอื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีโดยรวมแตกต่างกัน ได้แก่ ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการอื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 4 ที่แตกต่างกัน ทำให้มีผลต่อการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการอื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีในแต่ละด้าน ประกอบด้วย ด้านรูปแบบเว็บไซต์ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกันอาจเป็นเพราะ ปัจจัยด้านต่างๆ เป็นปัจจัยสำคัญในการแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการอื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาคของศุขจิ มูลทองอ้อย (2554) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการอื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีรายได้เฉลี่ยแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการอื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 ไม่แตกต่างกัน

นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการอื่นแบบและแสดงรายการที่มีเพศต่างกัน และที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่พบในการอื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีโดยรวมแตกต่างกัน ผู้ใช้บริการอื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 4 ที่เป็นเพศชาย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่พบในการอื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีมากกว่าผู้ใช้บริการที่เป็นเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาคของเทพสมร วิทยากรณ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการอื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ซึ่งศึกษาถึงการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการอื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดานั้น จากการผลการวิจัยพบว่าเมื่อจำแนกตามเพศ ซึ่งแบ่งเป็น 2 กลุ่ม พบว่า โดยภาพรวมผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจต่อการบริการอื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในภาพรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และความแตกต่างของระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการอื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่พบในการอื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีที่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะ ผู้ใช้บริการอื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 4 ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้เกิดความเข้าใจในการอื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตไม่เหมือนกัน จึงทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการอื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกันไป ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาคของเทพสมร วิทยากรณ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการอื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการอื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ซึ่งจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่ารายด้านรวมทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

ผู้ให้บริการอื่นแบบและแสดงรายการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการอื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีโดยรวมแตกต่างกัน ได้แก่ ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ให้บริการอื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 4 ที่แตกต่างกัน ทำให้มีผลต่อการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการอื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีในแต่ละด้าน ประกอบด้วย ด้านรูปแบบเว็บไซต์ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกันอาจเป็นเพราะ ปัจจัยด้านต่างๆ เป็นปัจจัยสำคัญในการแสดงความคิดเห็นของผู้ให้บริการอื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาคู่ชัชจิมูลทองอ้อย (2554) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการอื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ส่วนใหญ่ผู้ให้บริการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีรายได้เฉลี่ยแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการอื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 ไม่แตกต่างกัน

นอกจากนี้ ผู้ให้บริการอื่นแบบและแสดงรายการที่มีเพศต่างกัน และที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่พบในการอื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีโดยรวมแตกต่างกัน ผู้ให้บริการอื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 4 ที่เป็นเพศชาย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่พบในการอื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีมากกว่าผู้ให้บริการที่เป็นเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของเทพสมร วิทยากรณ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการอื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ซึ่งศึกษาถึงการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการอื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดานั้น จากการผลการวิจัยพบว่าเมื่อจำแนกตามเพศซึ่งแบ่งเป็น 2 กลุ่ม พบว่า โดยภาพรวมผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจต่อการบริการอื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในภาพรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และความแตกต่างของระดับการศึกษาของผู้ให้บริการอื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่พบในการอื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีที่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะ ผู้ให้บริการอื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 4 ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้เกิดความเข้าใจในการอื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตไม่เหมือนกัน จึงทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการอื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกันไป ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาคู่ชัชจิมูลทองอ้อย (2551) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการอื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ผลการวิจัยพบว่าผู้เสียภาษีที่ให้บริการอื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ซึ่งจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่ารายด้านรวมทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05