



วารสารวิจัยและพัฒนา  
วิทยาลัยองค์กร ในพระบรมราชูปถัมภ์  
สาขามุยยศาสตร์และสังคมศาสตร์

VRU Research and Development Journal // ISSN 2351-0374  
Humanities and Social Science  
ปีที่ 9 ฉบับที่ 3 (เดือนกันยายน - เดือนธันวาคม 2557)  
Volume 9 Number 3 (September - December 2014)



**ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา  
ผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากร ภาค 4**

สาวิตรี นาครศรีม่วง<sup>1\*</sup>

**บทคัดย่อ**

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

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านรูปแบบเว็บไซต์ ปัจจัยด้านค่าใช้จ่าย ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 4 อยู่ในระดับมาก รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ก็อยู่ในระดับมากเช่นกัน สำหรับผลการทดสอบสมมติฐาน พบร้า ผู้ใช้บริการยื่นแบบและแสดงรายการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีโดยรวมแตกต่างกัน ได้แก่ ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการยื่นแบบและแสดงรายการที่มีเพศต่างกัน และที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่พบในการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีโดยรวมแตกต่างกัน

**คำสำคัญ:** การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ระบบอินเทอร์เน็ต สำนักงานสรรพากร

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชานุยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม e-mail: k\_saenrak@hotmail.com

\*ผู้นำพันธ์หลัก e-mail: k\_saenrak@hotmail.com

FACTORS AFFECTING THE FILING OF INCOME TAX VIA THE INTERNET AND DISPLAY IT  
IN THE BUREAU OF INTERNAL REVENUE REGION 4

Savitree Naksreemoung<sup>1\*</sup>

**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 Tax Form, The presentation of income tax, Internet, Government

---

<sup>1</sup> Master of Business Administration graduate students of Sripatum University, e-mail: k\_saenrak@hotmail.com

\*Corresponding author, e-mail: k\_saenrak@hotmail.com

## บทนำ

ในปัจจุบันนี้บทบาทของภาครัฐมีได้จำกัดอยู่แต่เพียงการป้องกันประเทศและการรักษาความยัติธรรม รัฐยังต้องมีบทบาทในทางเศรษฐกิจในฐานะที่เป็นหน่วยหนึ่งในระบบเศรษฐกิจจำนำ หน้าที่จัดสรรทรัพยากร เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาประเทศ จึงจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยทางด้านการเงินซึ่งเป็นแหล่งรายได้มาสนับสนุน การดำเนินงานให้เพียงพอและให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ฉะนั้นรัฐบาลจึงมีความจำเป็นในการหารายได้ เพื่อนำมาใช้จ่ายในกิจกรรมต่างๆ ของประเทศ ซึ่งรายได้ส่วนใหญ่ของรัฐบาลมาจากการจัดเก็บภาษีอากร โดยมีหน่วยงานหลักที่ทำหน้าที่จัดเก็บ ภาษีอากร คือ กรมสรรพากร กรมสรรพาณิช และกรมศุลกากร

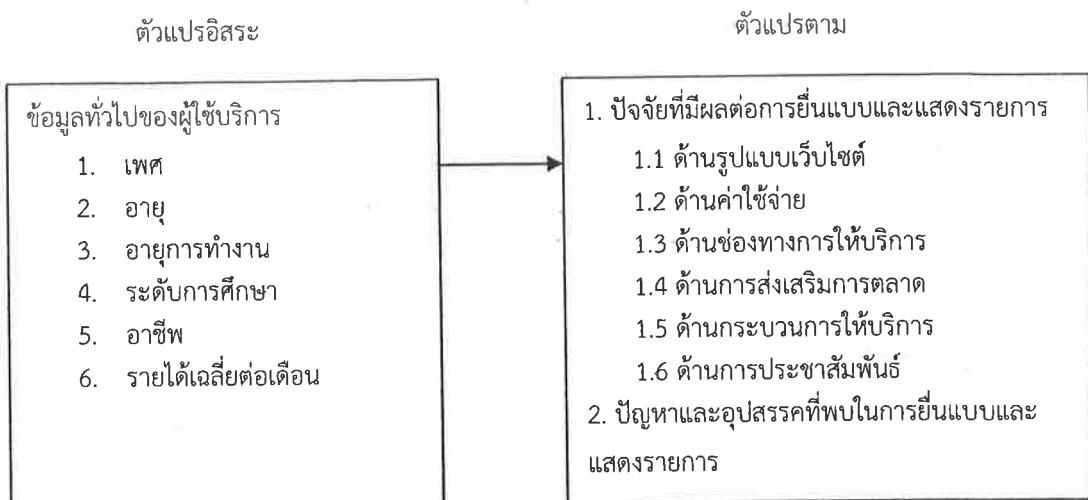
ในการบริหารประเทศของรัฐบาลให้บรรลุเป้าหมาย รัฐบาลมีความจำเป็นต้องอาศัยเงินประมาณ จำนวนมาก เพื่อนำมาใช้จ่ายในการพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ เช่น การคมนาคม การศึกษา การป้องกันประเทศ การสาธารณสุข เป็นต้น ซึ่งทุกปีมีแนวโน้มขยายตัวเพิ่มสูงขึ้น เนื่องจากการเพิ่มขึ้นของประชากร และคุณภาพ มาตรฐานความเป็นอยู่ของประชากรที่มีวิถีทางการ การเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น ทำให้ในการจัดทำงบประมาณ เพื่อพัฒนาประเทศในแต่ละปี ต้องคำนึงถึงการจัดหารายได้จากภาษีอากรที่จัดเก็บจากประชาชนเป็นหลัก เป็นการเฉลี่ยรายจ่ายทางสังคมของประชาชนร่วมกัน ไม่มีพันธะในการขาดใช้คืน ภาษีอากรจึงเป็นรายได้สำคัญ ที่ช่วยพัฒนาประเทศให้มีความมั่นคง

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความคิดเห็นของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการเลือกยื่นแบบ และแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 4
- เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 4
- เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางสังคมทางการเงินและอุปสรรคที่พบในการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 4
- เพื่อศึกษาถึงการบริการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตภายใต้นโยบายการมีส่วนร่วม ของประชาชนของกรมสรรพากรในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 4

## กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวความคิด แสดงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ต่อปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบ และแสดงรายการ ปัญหาและอุปสรรคที่พบในการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 4



### วิธีดำเนินการวิจัย

1. การวิจัยเชิงเอกสารและการวิจัยเชิงปริมาณ
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ศึกษาจากประชากร 255,585 คนที่เป็นผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 4 เลือกตัวอย่างโดยใช้สูตรทารโ ยามานะ (Taro Yamane, 1973) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม
4. วิธีการรวบรวมข้อมูล ศึกษาจาก 2 แหล่ง ได้แก่ ข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสารการ trabhawarungrum ที่เกี่ยวข้องบทความต่ำราเอกสารทางวิชาการสิ่งพิมพ์ต่างๆ 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)

### ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา พบว่า ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 4 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 61.75) รองลงมาคือ เพศชาย (ร้อยละ 38.25)

ส่วนใหญ่มีอายุ 30 - 40 ปี (ร้อยละ 40.75) รองลงมาคือ อายุ 20 - 30 ปี (ร้อยละ 35.50) อายุ 40 - 50 ปี (ร้อยละ 18.75) และอายุมากกว่า 50 ปี (ร้อยละ 5) ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 5 ปี (ร้อยละ 52.75) รองลงมาคือ 5 - 15 ปี (ร้อยละ 27) และมากกว่า 15 ปี (ร้อยละ 20.25) ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 46.50) รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 46) และสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 7.50) ตามลำดับ สำหรับอาชีพส่วนใหญ่มีอาชีพบริการ/พนักงานธุรกิจวิสาหกิจ (ร้อยละ 38.50) รองลงมาคือรับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 28.25) เจ้าของธุรกิจ (ร้อยละ 18.25) ผู้ประกอบอาชีพอิสระ (ร้อยละ 12.25) และอาชีพเงินๆ (ร้อยละ 2.75) ตามลำดับ สำหรับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 30,000 บาท (ร้อยละ 49.75) รองลงมาคือ 30,001 – 45,000 บาท (ร้อยละ 45) และมากกว่า 45,000 บาท (ร้อยละ 5.25) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยด้านรูปแบบเว็บไซต์ มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมด้า ผ่านอินเทอร์เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหนึ่นอย พบว่า ต้นทุนในการใช้อินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการชำระภาษี ผ่านธนาคารทั้งยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต และผู้เสียภาษีจะต้องจ่ายค่าบริการในการแจ้งสถานการณ์ คืนเงิน ให้กับผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์ครึ่งละ 1 บาท ตามลำดับ

ปัจจัยด้านค่าใช้จ่าย มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมด้า ผ่านอินเทอร์เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหนึ่นอย พบว่า การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตช่วยให้เกิดความสะดวกประยุตเวลา และค่าใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นระบบที่น่าเชื่อถือ/มีโปรแกรมตรวจสอบขั้นต้น และสามารถยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตได้ตลอด 24 ชั่วโมง ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมด้า ผ่านอินเทอร์เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook และ Twitter โดยการสื่อสารแบบทางเดียว อยู่ในระดับมากที่สุด

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมด้า ผ่านอินเทอร์เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหนึ่นอย พบว่า การสร้างปลูกจิตสำนึกในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อช่วยลดภาระโลกร้อน อยู่ในระดับมากที่สุด

รองลงมาคือ มีโปรแกรมการยื่นแบบเป็นภาษาอังกฤษ รองลงมาคือ มีการยื่นแบบทาง Smart Phone ต่างๆ และการเพิ่มการบริการแจ้งสถานะ การคืนภาษีผ่าน SMS ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านอินเทอร์เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า การฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้บริการเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ตแก่ผู้เสียภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ จุดบริการโดยมีเจ้าหน้าที่แนะนำบริการเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ต และคำแนะนำวิธีการยื่นแบบ เพื่อเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตบนเครือข่ายของกรมสรรพากร (website) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดา ผ่านอินเทอร์เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า เบอร์โทรศัพท์ติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อสอบถามปัญหาในการใช้บริการยื่นแบบเพื่อเสียภาษี ติดต่อยาก อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ความไม่ยืดหยุ่นของโปรแกรมทำให้การลงทะเบียนเพื่อขอใช้บริการไม่ได้ เนื่องจากฐานข้อมูลของ กรมสรรพากรไม่ตรงกับชื่อ-นามสกุล อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ไม่เข้าใจในข้อกฎหมาย ทำให้มีปัญหาในการกรอกรายการแบบเสียภาษี อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินทันที หลังยื่นยันการใช้บริการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีและต้องเข้าระบบเพื่อเรียกใบเสร็จในภายหลัง อยู่ในระดับมาก การลืมหมายเลขผู้ใช้ (user ID) และรหัสผ่าน (password) และเพื่อดำเนินการขอใหม่ อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ เอกสารแนบท้ายที่ต้องส่งให้เจ้าหน้าที่สรรพากรเมื่อมีการร้องขอในภายหลังการยื่นแบบ อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ความไม่เชื่อมั่นในบริการว่ามีระบบควบคุมและคุ้มครองความปลอดภัยของข้อมูลผู้เสียภาษี อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ มีการยื่นแบบผิดพลาดต้องการปรับปรุงรายการແเนื่องความสามารถออกแบบรายการ เพื่อยื่นแบบเพิ่มเติมทางอินเทอร์เน็ตได้ อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ เป็นภาระมากกว่าวิธีการยื่นแบบ ที่หน่วยจัดเก็บภาษี เนื่องจากต้องจ่ายค่าธรรมเนียมธนาคาร/ไปรษณีย์ ในการดำเนินรายการแต่ละรายการ อยู่ในระดับมาก และการเข้าระบบเครือข่ายของกรมสรรพากร (website) ช่วงใกล้ครึ่งกำหนดเวลา ยื่นแบบ เพื่อเสียภาษีอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

สมมติฐานข้อที่ 1 ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 4 ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบ และแสดงรายการเสียภาษีโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น สมมติฐานข้อที่ 1 ไม่ได้รับ การสนับสนุน

สมมติฐานข้อที่ 2 ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 4 ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบ

และแสดงรายการเสียภาษีโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นสมมติฐานข้อที่ 2 ไม่ได้รับการสนับสนุน

สมมติฐานข้อที่ 3 ผลการวิจัย พบร้า ผู้ใช้บริการยืนแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดานั่นก็คือ เนื่องในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 4 ที่มีอายุการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยืนแบบและแสดงรายการเสียภาษีโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น สมมติฐานข้อที่ 3 ไม่ได้รับการสนับสนุน

สมมติฐานข้อที่ 4 ผลการวิจัย พบร่วมกันว่า ผู้ใช้บริการยืนแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมชาติ ผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 4 ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยืนแบบและแสดงรายการเสียภาษีโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น สมมติฐานข้อที่ 4 ไม่ได้รับการสนับสนุน

สมมติฐานข้อที่ 5 ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการยืนแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 4 ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยืนแบบและแสดงรายการเสียภาษีโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น สมมติฐานข้อที่ 5 ไม่ได้รับการสนับสนุน

สมมติฐานข้อที่ 6 ผลการวิจัย พบร่วมกับผู้ใช้บริการยืนแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากร ภาค 4 ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น สมมติฐาน การวิจัยข้อ 6 ได้รับการสนับสนุน

สมมติฐานข้อที่ 7 ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมชาติ ผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากร ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค ที่พึ่งในการยื่นแบบและแสดงรายการโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น สมมติฐานการวิจัย ข้อ 7 ได้รับการสนับสนุน

สมมติฐานข้อที่ 8 ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการยืนแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมด้า ผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 4 ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค ที่พับในการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น สมมติฐาน ข้อที่ 8 ไม่ได้รับการสนับสนุน

สมมติฐานข้อที่ 9 ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการยืนแบบແສດງรายการเสียงภาษาอังกฤษได้บุคคลธรรมชาติ ผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 4 ที่มีอายุการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา

และอุปสรรคที่พบในการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น สมมติฐานข้อที่ 9 ไม่ได้รับการสนับสนุน

สมมติฐานข้อที่ 10 ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพารภากาค 4 ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่พบในการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น สมมติฐานข้อที่ 10 ได้รับการสนับสนุน

สมมติฐานข้อที่ 11 ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพารภากาค 4 ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่พบในการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น สมมติฐานข้อที่ 11 ไม่ได้รับการสนับสนุน

สมมติฐานข้อที่ 12 ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพารภากาค 4 ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่พบในการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น สมมติฐานข้อที่ 12 ไม่ได้รับการสนับสนุน

### สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ทั้งเพศชาย และเพศหญิงต่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตที่ตรงกัน ซึ่งได้แก่ ปัจจัยด้านรูปแบบเว็บไซต์ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านช่องทาง การให้บริการด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์

2. อายุของผู้ใช้บริการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตสำนักงานสรรพารภากาค 4 นั้นมีช่วงอายุที่แตกต่างกัน ซึ่งไม่มีผลต่อการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีโดยรวม เพราะถึงผู้ใช้บริการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจะมีอายุที่แตกต่างกันไป แต่ก็มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตโดยรวม ไปในทิศทางเดียวกัน

3. ผู้ใช้บริการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพารภากาค 4 ต่างก็มีอายุการทำงานที่แตกต่างกันไป แต่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีกิมไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะปัจจัยต่างๆ ซึ่งได้แก่ ปัจจัยด้านรูปแบบเว็บไซต์

ด้านค่าใช้จ่าย ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ มีผลกระทบต่อความคิดเห็นของผู้ใช้บริการยืนแบบและแสดงรายการเสียงภาษาไทยไม่แตกต่างกัน

4. ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการยืนแบบและแสดงรายการเสียงภาษาไทยเงินได้บุคคลธรรมชาติผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 4 ที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันนั้น ไม่มีผลกระทบต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยืนแบบและแสดงรายการเสียงภาษาไทยได้แก่ ปัจจัยด้านรูปแบบเว็บไซต์ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ อาจเป็น เพราะไม่ว่าผู้ใช้บริการยืนแบบและแสดงรายการเสียงภาษาไทยจะมีระดับการศึกษาอยู่ในช่วงใด ส่วนใหญ่ก็มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

5. อาชีพแต่ละอาชีพของผู้ใช้บริการยืนแบบและแสดงรายการเสียงภาษาไทยเงินได้บุคคลธรรมชาติผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 4 มีการยืนแบบและแสดงรายการเสียงภาษาไทยที่แตกต่างกันแต่ต่างก็มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยืนแบบและแสดง

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการยืนแบบและแสดงรายการเสียงภาษาไทยเงินได้บุคคลธรรมชาติผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 4 ที่แตกต่างกัน ทำให้มีผลต่อการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยืนแบบและแสดงรายการเสียงภาษาไทยในแต่ละด้าน ประกอบด้วย ด้านรูปแบบเว็บไซต์ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกันอาจเป็น เพราะ ปัจจัยด้านต่างๆ เป็นปัจจัยสำคัญในการแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการยืนแบบและแสดงรายการเสียงภาษาไทยเงินได้บุคคลธรรมชาติ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน วิธีการแก้ไขโดยการจัดทำคู่มือเพื่อให้ผู้ใช้บริการยืนแบบและแสดงรายการฯ ได้ศึกษาทำความเข้าใจถึงวิธีการยืนแบบและแสดงรายการเสียงภาษาไทยที่ถูกต้อง

7. ผู้ใช้บริการยืนแบบและแสดงรายการเสียงภาษาไทยเงินได้บุคคลธรรมชาติผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 4 ที่เป็นเพศชาย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่พบในการยืนแบบและแสดงรายการเสียงภาษาไทยมากกว่าผู้ใช้บริการที่เป็นเพศหญิง วิธีการแก้ไขโดยมีการจัดอบรมให้ความรู้ จากวิทยากรผู้ที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านภาษาอังกฤษ เพื่อผู้ใช้บริการยืนแบบและแสดงรายการฯ ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ และมุ่งมองใหม่

8. ผู้ใช้บริการยืนแบบและแสดงรายการเสียงภาษาไทยเงินได้บุคคลธรรมชาติผ่านอินเทอร์เน็ต ที่มีอายุต่างกัน ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่พบในการยืนแบบและแสดงรายการเสียงภาษาไทยที่ตรงกัน อาจเป็น เพราะผู้ใช้บริการยืนแบบและแสดงรายการฯ ได้เลือกเห็นถึงความสำคัญของปัญหาและอุปสรรคที่พบในการยืนแบบและแสดงรายการเสียงภาษาไทยเงินได้บุคคลธรรมชาติผ่านอินเทอร์เน็ต ดังนั้น อายุของผู้ใช้บริการ จึงไม่มีผล

ต่อการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมด้าผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรพกรภาค 4

9. อายุการทำงานของผู้ใช้บริการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมด้าผ่านอินเทอร์เน็ตไม่มีผลต่อการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมด้าผ่านอินเทอร์เน็ต อาจเป็น เพราะผู้ใช้บริการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมด้าผ่านอินเทอร์เน็ตมักมีอายุการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งส่วนใหญ่พบว่าปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีที่คล้ายคลึง

10. ความแตกต่างของระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการยื่นแบบและแสดงรายการ ทำให้มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่พบในการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีที่แตกต่างกัน อาจเป็น เพราะผู้ใช้บริการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมด้าผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรพกรภาค 4 ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้เกิดความเข้าใจในการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมด้าผ่านอินเทอร์เน็ตไม่เหมือนกัน จึงทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมด้าผ่านอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกันไป วิธีการแก้ไขโดย การส่งเสริมให้มีการเรียนรู้รวมถึงการสร้างทัศนคติในเชิงบวก ให้กับผู้ใช้บริการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษี

11. อาจเป็น เพราะผู้ใช้บริการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมด้าผ่านอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่พบปัญหาและอุปสรรคที่คล้ายคลึงกัน ดังนั้นอาชีพที่ต่างกัน ของผู้ใช้บริการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมด้าผ่านอินเทอร์เน็ต จึงไม่มีผลต่อปัญหาและอุปสรรคที่พบในการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมด้าผ่านอินเทอร์เน็ต

12. ผู้ใช้บริการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมด้าผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรพกรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่พบในการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษี ไม่แตกต่างกัน อาจเกิดจากรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้นั้นไม่มีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษี

### ข้อเสนอแนะ

#### 1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้งาน

1.1 ผู้ใช้บริการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต ควรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทักษะความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต

1.2 กรมสรพกรควรมีการจัดอบรม เพิ่มความรู้ให้แก่ผู้ใช้บริการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตเพื่อให้เกิดความถูกต้องและเพื่อให้ข้อมูลมีประสิทธิภาพเชื่อถือได้

1.3 จากการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตในด้านต่างๆ กรมสรรพากรควรามาตรการในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น

## 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 4 เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์

2.2 ควรศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรภาคอื่นๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์

2.3 ควรมีการศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 4 เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อกรมสรรพกรในการนำข้อมูลไปปรับปรุงและแก้ไขต่อไป

2.4 ควรมีการศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรภาคอื่นๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อกรมสรรพกรในการนำข้อมูลไปปรับปรุงและแก้ไขต่อไป

## กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณ ดร.วรกร แซ่เมืองปัก และอาจารย์ยุวดี เครือรัฐติกาล สำหรับคำแนะนำและความเอาใจใส่คุณลักษณะในการติดตามความก้าวหน้าของวิทยานิพนธ์นี้

## เอกสารอ้างอิง

ชิตพล กาญจนกิจ และจุฑาทอง จารมุลินท. (2547). กระบวนการทัศน์ใหม่ของการให้บริการสาธารณสุข:

เงื่อนไขการเปลี่ยนแปลง. วารสารสรรพากรศาสตน., 51(10), 99-103.

ณัฐพันธ์ เจริญนันทน์ และไพบูลย์ เกียรติกมล. (2542). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพมหานคร:

สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เทพสมร วิภาวดี. (2551). ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบและรายการภาษีเงินได้

บุคคลธรรมดาในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14. ปริญญาณิพนธ์บริหารธุรกิจ

มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

นฤมล วันดี. (2557). การจัดการความรู้ที่ส่งผลกระทบต่อปัญหาในการปฏิบัติงานบัญชีและการเงิน

ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตบริการสุขภาพที่ ๕. บัญชีมหาบัณฑิต,

มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

- บงกชมาศ นันติ. (2552). ปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลพญาเมืองราย อำเภอพญาเมืองราย จังหวัดเชียงราย. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
- วชิรา หล้าประมูล. (2546). ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ภาษีสรรพากรของสำนักงานสรรพากร จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมคิด บางโม. (2554). การภาษีอากรธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร
- ศุช济 มูลทองย้อย. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Smith, A. (1904). An inquiry into the nature and causes of the wealth of nations (volume 2). London: Dent & Sons.
- Yamane, T. (1973). Statistics: An introduction analysis (3rd ed.). New York: Harper & Row.