

**ปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ความเข้าใจ และความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการ  
และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (E-FILING)  
ของประชาชน ผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร**

**ลลิตา สีดาร์กษ์**

**การศึกษารายบุคคลนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการการเงินยุคดิจิทัล วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี  
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต**

**พ.ศ. 2564**

**PERSONAL FACTOR COGNITION AND OPINIONS  
ON FILING RETURNS AND PAYING PERSONAL INCOME TAX  
VIA THE INTERNET (E-FILING) OF THE PEOPLE WHO HAVE A DUTY  
TO PAY TAX IN CHATUCHAK AREA BANGKOK**

**LALITA SEEDARAK**

**An Individual Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Business Administrations Program  
College of Innovative Business and Accountancy, Dhurakij Pundit University  
Academic Year 2021**




## ใบรับรองการศึกษารายบุคคล

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต  
ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

หัวข้อการศึกษารายบุคคล บัณฑิตส่วนบุคคล ความรู้ความเข้าใจ และความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการ  
และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (E-FILING)  
ของประชาชน ผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร  
เสนอโดย ลลิตา สีคารักษ์  
สาขาวิชา การจัดการการเงินยุคดิจิทัล  
อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษารายบุคคล รองศาสตราจารย์ ดร.ชนิดา จิตรน้อมรัตน์


ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบการศึกษารายบุคคลแล้ว

  
..... ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริเดช คำสุพรหม)

  
..... กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษารายบุคคล  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ชนิดา จิตรน้อมรัตน์)

  
..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิตด่า พงศ์อิหฺล้า)

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี รับรองแล้ว

  
..... คณบดีวิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริเดช คำสุพรหม)

วันที่ 26 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2564

หัวข้อการศึกษารายบุคคล	ปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ความเข้าใจ และความคิดเห็นในการ ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน ระบบอินเทอร์เน็ต (E-FILING) ของประชาชน ผู้มีหน้าที่เสียภาษี ในเขตพื้นที่จตุจักรกรุงเทพมหานคร
ชื่อผู้เขียน	ลลิตา สีคาร์กย์
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร. ธนิตา จิตรน้อมรัตน์
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2564

### บทคัดย่อ

งานวิจัยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาผลของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาผลของความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ตัวอย่าง ซึ่งได้เก็บรวบรวมข้อมูลนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard division) โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่และการวิเคราะห์เชิงอนุมานในการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติในการวิเคราะห์ คือ t-test และ F-test โดยใช้ t-Test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่มีคำตอบ 2 กลุ่มและสถิติ f-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่มีคำตอบมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) แล้วทดสอบความแตกต่าง เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD โดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท มีความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการ การชำระภาษีเงินได้บุคคล

ธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตและความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในระดับมาก ส่วนความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ 1) มีความสะดวก ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง 2) มีการให้คำแนะนำในการใช้งานสามารถปฏิบัติตามได้ง่าย และ 3) สามารถเลือกช่องทางการชำระภาษีที่หลากหลาย ตามความสะดวกของผู้ใช้งาน

สำหรับผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และปัจจัยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการ การชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน มีผลให้ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ไม่มีผลต่อความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตอย่างมีนัยสำคัญ คำสำคัญ: ความรู้ความเข้าใจ, ความคิดเห็น, การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต, การชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

An Individual Study Title	PERSONAL FACTOR COGNITION AND OPINIONS ON FILING RETURNS AND PAYING PERSONAL INCOME TAX VIA THE INTERNET (E-FILING) OF THE PEOPLE WHO HAVE A DUTY TO PAY TAX IN CHATUCHAK AREA BANGKOK
Author	Lalita Seedarak
An Individual Study Advisor	Assoc. Prof. Dr.Thanida Chitnomrath
Department	Business Administration
Academic Year	2021

#### **ABSTRACT**

The objectives of this research were (1) to study the effect of personal factors on people's opinions on personal income tax return filing and payment via the Internet of people who have to pay tax in Chatuchak area Bangkok. (2) to study the effect of cognition In the filing of personal income tax returns and payment of personal income tax via the Internet, concerning opinions on the filing of returns and payment of personal income tax returns via the Internet of people who have paid tax in the Chatuchak area Bangkok. The data collection process was done by collecting data from a sample group of taxpayers in the Chatuchak area Bangkok, with a total of 400 samples. In which the collected data were analyzed with a statistical package and the statistics used to analyze the data, including percentage, mean, and standard deviation, using frequency distribution tables and inferential analysis to test the statistical hypothesis, T-test and F-test. T-Test was used to compare the mean of the two independent variables with the answer and statistic. The F-test was used to compare the difference between the mean of independent variables with more than 2 answers using one-way ANOVA and test for differences. The analyzed data are coupled by LSD method using a statistical significance level of 0.05.

The results of the study found that most of the respondents were female age between 31-40 years old, bachelor's degree, occupation as a private company employee, average monthly income between 20,001 to 30,000 baht, have knowledge and understanding in filing the return

personal income tax payment via internet and basic knowledge of personal income tax at a high level. As for opinions on personal income tax return filing and payment via the internet system of taxpayers in Chatuchak area, it was found that the respondents had 3 opinions with the highest level of agreement, namely 1) convenience, saving time and reducing travel expenses. 2) There are instructions on how to use it that can be easily followed, and 3) The ability to choose from a variety of tax payment channels according to user's convenience.

As for the hypothesis testing results, it was found that personal factors, gender, educational level, occupation, average monthly income and cognitive factors about filing a return personal income tax payment via the Internet and basic knowledge of personal income tax of people who have to pay tax in Chatuchak area Bangkok. As a result, opinions on filing returns and payment of personal income tax via the internet were significantly different. As for the personal factors of age there was no significant effect on opinions on filing income tax returns and personal income tax payments via the Internet.

Keywords: knowledge and understanding, opinions, personal income tax return filing via internet, personal income tax payment via internet

### กิตติกรรมประกาศ

การศึกษารายบุคคล เรื่อง “ปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ความเข้าใจ และความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (E-FILING) ของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร” ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยความรู้จากรองศาสตราจารย์ ดร. ธนิตา จิตรน้อมรัตน์ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษารายบุคคลที่ได้สละเวลาอันมีค่าให้ความรู้ คำปรึกษา คำแนะนำ ข้อชี้แนะที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้งานวิจัยฉบับนี้ถูกต้องและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ ประสาทวิชาความรู้ ให้คำแนะนำ และถ่ายทอดประสบการณ์อันมีค่าให้แก่ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณ คุณดรุณี มุ่งเจริญ และคุณเบญจมาภรณ์ ฌรงค์แสงที่ให้ข้อมูลรวมถึงให้คำปรึกษาด้านภาษีอากร ซึ่งเป็นประโยชน์แก่งานวิจัยในครั้งนี้ และขอขอบพระคุณเจ้าของหนังสือ วารสาร เอกสาร สารนิพนธ์ และวิทยานิพนธ์ทุกเล่มที่ช่วยให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ตลอดจนผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ญาติพี่น้อง ที่ให้ความรักความห่วงใย และเป็นกำลังแรงใจให้การสนับสนุน ส่งเสริมในทุก ๆ ด้านมาตลอด จนทำให้ผู้วิจัยสามารถจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ลุล่วงไปด้วยดี ประโยชน์ที่ได้รับจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดา มารดา และครูอาจารย์ ที่ได้อบรม สั่งสอนชี้แนะแนวทางที่ดีและมีคุณค่าตลอดมาจนสำเร็จการศึกษา

ลลิตา สีदारักษ์



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ฅ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	๗
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญรูปภาพ.....	ณ
บทที่.....	
1. บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 คำถามการวิจัย.....	2
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
1.4 สมมติฐานของการวิจัย.....	3
1.5 ขอบเขตการวิจัย.....	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ.....	6
2.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	10
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา.....	15
2.4 ข้อมูลระบบการยื่นแบบ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา.....	26
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	30
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	52
3.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	52
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	53
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	54
3.4 การทดสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม.....	56

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	52
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	57
3.6 วิเคราะห์ข้อมูลสถิติที่ใช้.....	57
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
4.1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	58
4.2 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	61
4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและ การชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต.....	62
4.4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต.....	66
4.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	67
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	101
5.1 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย.....	101
5.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	102
5.3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	103
5.4 อภิปรายผล.....	106
5.5 ข้อเสนอแนะ.....	107
บรรณานุกรม.....	109
ภาคผนวก.....	113
ประวัติผู้เขียน.....	118

**สารบัญตาราง**

ตารางที่	หน้า
2.1 สรุปงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อ ความคิดเห็นในการยื่นแบบ E-filing.....	42
4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ .....	59
4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานะภาพ.....	59
4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	59
4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	60
4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	60
4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	61
4.7 ค่า Cronbach's Alpha จากการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	61
4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามความรู้ความเข้าใจโดยรวม.....	62
4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามความรู้ความเข้าใจ ด้านวิธีการ ยื่นแบบแสดงรายการ(ภ.ง.ด.90/91) ผ่านอินเทอร์เน็ต.....	63
4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามความรู้ความเข้าใจ ด้านวิธีการ ชำระภาษี กรณียื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต.....	64
4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามความรู้ความเข้าใจ ด้านความรู้ เบื้องต้นเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา.....	65
4.12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นในการยื่นแบบ แสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต....	66
4.13 ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำแนกตามเพศ.....	67
4.14 ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำแนกตามอายุ.....	69
4.15 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามอายุ.....	70
4.16 ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำแนกตามระดับการศึกษา.....	71

**สารบัญตาราง (ต่อ)**

ตารางที่	หน้า
4.17 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านมีการให้คำแนะนำในการใช้งาน สามารถปฏิบัติตามได้ง่าย .....	72
4.18 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านมีความสะดวก ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง.....	73
4.19 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านกรณีดาวน์โหลดแบบการขอคืนจะได้รับคืนภาษีได้อย่างรวดเร็ว.....	73
4.20 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านสามารถเลือกช่องทางการชำระภาษีที่หลากหลาย ตามความสะดวกของผู้ใช้งาน.....	74
4.21 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านให้ความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในระดับที่ผู้ใช้งานพึงพอใจ.....	75
4.22 ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำแนกตามอาชีพ.....	76
4.23 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามอาชีพ ด้านมีการให้คำแนะนำในการใช้งาน สามารถปฏิบัติตามได้ง่าย .....	77
4.24 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามอาชีพ ด้านมีความสะดวก ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง.....	78
4.25 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามอาชีพ ด้านกรณีดาวน์โหลดแบบการขอคืนจะได้รับคืนภาษีได้อย่างรวดเร็ว.....	78

**สารบัญตาราง (ต่อ)**

ตารางที่	หน้า
4.26 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านสามารถเลือกช่องทางการชำระภาษีที่หลากหลาย ตามความสะดวกของผู้ใช้งาน.....	79
4.27 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านให้ความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในระดับที่ผู้ใช้งานพึงพอใจ.....	80
4.28 ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	81
4.29 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนด้านมีการให้คำแนะนำในการใช้งานสามารถปฏิบัติตามได้ง่าย .....	82
4.30 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านมีความสะดวก ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง.....	83
4.31 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านกรณีดาวน์โหลดแบบการขอคืนจะได้รับคืนภาษีได้อย่างรวดเร็ว.....	83
4.32 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านสามารถเลือกช่องทางการชำระภาษีที่หลากหลาย ตามความสะดวกของผู้ใช้งาน.....	84
4.33 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านให้ความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในระดับที่ผู้ใช้งานพึงพอใจ.....	85
4.34 ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำแนกตามความรู้ความเข้าใจในวิธีการยื่นแบบแสดงรายการ(ภ.ง.ด.90/91) ผ่านอินเทอร์เน็ต .....	86

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.35 ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำแนกตามความรู้ความเข้าใจในวิธีการยื่น แบบแสดงรายการ(ภ.ง.ด.90/91) ผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านมีการให้คำแนะนำ ในการใช้งาน สามารถปฏิบัติตามได้ง่าย.....	87
4.36 ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำแนกตามความรู้ความเข้าใจในวิธีการยื่น แบบแสดงรายการ(ภ.ง.ด.90/91) ผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านมีความสะดวก ประหยัดเวลาลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง.....	88
4.37 ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำแนกตามความรู้ความเข้าใจในวิธีการยื่น แบบแสดงรายการ(ภ.ง.ด.90/91) ผ่านอินเทอร์เน็ต กรณีดาวน์โหลดแบบการ ขอคืนจะได้รับคืนภาษีได้อย่างรวดเร็ว.....	88
4.38 ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำแนกตามความรู้ความเข้าใจในวิธีการยื่น แบบแสดงรายการ(ภ.ง.ด.90/91) ผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านสามารถเลือกช่อง ทางการชำระภาษีที่หลากหลาย ตามความสะดวกของผู้ใช้งาน.....	89
4.39 ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำแนกตามความรู้ความเข้าใจในวิธีการยื่น แบบแสดงรายการ(ภ.ง.ด.90/91) ผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านให้ความเชื่อมั่นด้าน ความปลอดภัยในระดับที่ผู้ใช้งานพึงพอใจ.....	90
4.40 ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำแนกตามความรู้ความเข้าใจในวิธีการชำระ ภาษี กรณียื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต.....	91
4.41 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจในวิธีการชำระภาษี ด้านมีการให้คำแนะนำ ในการใช้งาน สามารถปฏิบัติตามได้ง่าย .....	92

**สารบัญตาราง (ต่อ)**

ตารางที่	หน้า
4.42 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจในวิธีการชำระภาษี ด้านมีความสะดวก ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง.....	93
4.43 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจในวิธีการชำระภาษี ด้านกรณีคาวนโหลด แบนการขอคืนจะได้รับคืนภาษีได้อย่างรวดเร็ว.....	93
4.44 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจในวิธีการชำระภาษี ด้านสามารถเลือก ช่องทางการชำระภาษีที่หลากหลาย ตามความสะดวกของผู้ใช้งาน.....	94
4.45 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจในวิธีการชำระภาษี ด้านให้ความเชื่อมั่น ด้านความปลอดภัยในระดับที่ผู้ใช้งานพึงพอใจ.....	95
4.46 ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำแนกตามความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดา.....	96
4.47 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านมีการ ให้คำแนะนำในการใช้งาน สามารถปฏิบัติตามได้ง่าย .....	97
4.48 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านมี ความสะดวก ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง.....	98
4.49 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านกรณี คาวนโหลดแบนการขอคืนจะได้รับคืนภาษีได้อย่างรวดเร็ว.....	98
4.50 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านสามารถ เลือกช่องทางการชำระภาษีที่หลากหลาย ตามความสะดวกของผู้ใช้งาน.....	99

**สารบัญตาราง (ต่อ)**

<b>ตารางที่</b>	<b>หน้า</b>
4.51 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านให้ความ เชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในระดับที่ผู้ใช้งานพึงพอใจ.....	100
5.1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 .....	103
5.2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 .....	105



**สารบัญภาพ**

<b>ภาพที่</b>		<b>หน้า</b>
2.1	กรอบแนวคิดการวิจัย.....	53

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้เข้ามามีบทบาทต่อประชาชนในการใช้เป็นเครื่องมือในการเข้าถึงข้อมูลในรูปแบบของดิจิทัล เพื่อการติดต่อสื่อสารได้อย่างทั่วถึง สะดวก รวดเร็ว และหลายช่องทาง เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศให้ก้าวไปข้างหน้าอย่างรวดเร็วในสังคมยุคโลกาภิวัตน์ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2563) กรมสรรพากรจึงได้อำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีและประชาชนทั่วไป ด้วยบริการด้านอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางเว็บไซต์ [www.rd.go.th](http://www.rd.go.th) การใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ผู้เสียภาษีจะได้รับความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดเวลา เนื่องจากผู้เสียภาษีสามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องมาติดต่อกรมสรรพากร บริการดังกล่าวยังช่วยสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการให้ส่วนราชการต่าง ๆ นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการประชาชนมากยิ่งขึ้น (กรมสรรพากร, 2564)

ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มทางอินเทอร์เน็ต เป็นบริการอิเล็กทรอนิกส์รูปแบบแรกที่กรมสรรพากรเปิดให้บริการแก่ผู้เสียภาษี ในปี พ.ศ. 2544 ซึ่งภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นประเภทภาษีที่ผู้เสียภาษีมีหน้าที่ต้องยื่นแบบแสดงรายการทุกเดือน ไม่ว่าจะมีการยื่นชำระหรือไม่ก็ตาม การยื่นแบบแสดงรายการผ่านทางอินเทอร์เน็ตพัฒนาขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวก และช่วยลดข้อผิดพลาดในการคำนวณภาษีจากการยื่นแบบด้วยกระดาษ โดยระบบการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต นอกจากเพื่อประโยชน์แก่ผู้เสียภาษีแล้ว ยังเป็นประโยชน์แก่กรมสรรพากร เนื่องจากทำให้กรมสรรพากรเป็นสำนักงานไร้กระดาษตามนโยบายที่ได้วางไว้ ช่วยลดต้นทุนในการจัดพิมพ์แบบแสดงรายการภาษี และ ลดค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บเอกสาร รวมถึงลดปริมาณงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร เป็นการเพิ่มศักยภาพการให้บริการของกรมสรรพากร การจัดทำและพัฒนาระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก ดังนั้นทั้งภาครัฐและผู้เสียภาษีควรได้รับประโยชน์จากระบบให้มากที่สุด (กรมสรรพากร, 2564)

จากสถานการณ์ในปัจจุบัน ประเทศไทยประสบกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ตั้งแต่ต้นปี พ.ศ. 2563 ทำให้รัฐบาลมีมาตรการ การเว้นระยะห่างโดยการลดกิจกรรมทางสังคม (Social Distancing) รักษาระยะห่างกับบุคคลอื่น ลดการติดต่อพบปะหรือหากิจกรรมอื่น ๆ ทำ โดยไม่ต้องเสี่ยงพาตนเองออกไปนอกสถานที่ เพื่อช่วยลดการแพร่ระบาดและป้องกันการเสี่ยงติดเชื้อ ซึ่งมาตรการเหล่านี้ได้ส่งผลให้การใช้บริการและการทำธุรกรรม รวมถึงการสื่อสารกันผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตมีบทบาทสำคัญมากขึ้น ทำให้ปฏิเสธไม่ได้ว่าปัจจุบันเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวัน และกลายมาเป็นส่วนหนึ่งของการใช้ชีวิตที่ขาดไม่ได้สังเกตได้จากการใช้ชีวิตที่คนมีโทรศัพท์เคลื่อนที่พร้อมอินเทอร์เน็ต สามารถรับรู้และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา ดังนั้น การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จึงเป็นเรื่องใกล้ตัวที่สำคัญ ซึ่งหากผู้มีเงินได้มีความรู้และความเข้าใจในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ย่อมจะช่วยให้การยื่นภาษีเป็นเรื่องง่าย สะดวกรวดเร็ว แม่นยำ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางอีกด้วย

ด้วยการเปลี่ยนแปลงการใช้ชีวิตในปัจจุบันดังกล่าวที่อินเทอร์เน็ตให้ความสะดวกมากขึ้น จึงเป็นเหตุผลสำคัญและเป็นที่มาของการศึกษาความรู้ความเข้าใจและความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (E-FILING) ของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี ว่าประชาชนมีความรู้ความเข้าใจและความเห็นอย่างไร โดยงานวิจัยนี้ได้เลือกเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร มาเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ทั้งนี้ เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการทางอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ให้มีประสิทธิภาพสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และก่อให้เกิดประโยชน์และคุ้มค่ามากที่สุดแก่ประชาชน

## 1.2 คำถามการวิจัย

จากที่มาและความสำคัญของปัญหา ทำให้กำหนดคำถามในการวิจัย ได้ดังนี้

1. ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร มีความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับใด
2. ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อย่างไร
3. ความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร ส่งผลต่อความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตหรือไม่ อย่างไร

4. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร ส่งผลต่อความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต แตกต่างหรือไม่ อย่างไร

### 1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

จากคำถามในการวิจัยที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น สามารถนำมากำหนดเป็นวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาผลของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาผลของความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีต่อความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร

### 1.4 สมมติฐานของการวิจัย

จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัย เพื่อให้เป็นกรอบในการดำเนินงานวิจัย ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีผลให้ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน

2. ความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน มีผลให้ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน

### 1.5 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ความเข้าใจและความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (E-FILING) ของประชาชน โดยกำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ ดังนี้

#### 1.5.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่ จตุจักร กรุงเทพมหานคร

#### 1.5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาในการวิจัยนี้ครอบคลุมการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ความเข้าใจและความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (E-FILING) ของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร ในช่วงเวลาที่เก็บข้อมูลคือระหว่างเดือนพฤศจิกายน - ธันวาคม 2564

### 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

จากการศึกษาเรื่อง “การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ความเข้าใจและความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (E-FILING) ของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร” สามารถนำข้อมูลที่ได้ศึกษาในการวิจัยไปใช้ประโยชน์ได้ ดังนี้

1. สามารถนำไปเป็นแนวทางให้กรมสรรพากรแนะนำให้ความรู้ และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการแก่ผู้มีหน้าที่เสียภาษีอย่างตรงประเด็น
2. สามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการแนะนำและให้ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (E-FILING) ของประชาชน ให้มีความรู้ความเข้าใจการใช้งานระบบมากขึ้น
3. สามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาระบบการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต (E-FILING) ของกรมสรรพากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
4. สำหรับนักวิจัย นักศึกษา หรือผู้ที่สนใจทั่วไป สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ไปเป็นแนวทางและขยายผลในการศึกษาเรื่องที่เกี่ยวข้องต่อไป

### 1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

**ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา** หมายถึง ผู้ที่มีเงินได้เกิดขึ้นระหว่างปี ที่ผ่านมา โดยมีสถานะอย่างหนึ่งอย่างใด ดังนี้ คือ 1) บุคคลธรรมดา 2) ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือคณะบุคคลที่มีใช้นิติบุคคล 3) ผู้ถึงแก่ความตายระหว่างปีภาษี และ 4) กองมรดกที่ยังไม่ได้แบ่ง

**เงินได้พึงประเมิน** หมายถึง เงินได้อันเข้าลักษณะพึงเสียภาษีเงินได้ตามประมวลรัษฎากร ที่ผู้มีเงินได้ได้รับและให้หมายความรวมถึงตลอดถึงทรัพย์สิน หรือประโยชน์อย่างอื่น ซึ่งอาจคิดคำนวณได้ เป็นเงินและไม่ว่าเงินได้นั้นจะเกิดจากแหล่งเงินได้ใด (มาตรา 39)

**ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา** หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากบุคคลทั่วไป หรือจากหน่วยภาษีที่มีลักษณะพิเศษตามที่กฎหมายกำหนด จัดเก็บเป็นรายปี รายได้ที่เกิดขึ้นในปีใด ๆ ผู้มีรายได้มีหน้าที่ต้องนำไปแสดงรายการตนเองตามที่แสดงรายการภาษีที่กำหนดภายในเดือนมกราคมถึงมีนาคมของปีถัดไป สำหรับผู้มีเงินได้บางกรณี กฎหมายกำหนดให้ยื่นแบบฯ เสียภาษีตอนครึ่งปี สำหรับรายได้ที่เกิดขึ้นจริง ในช่วงครึ่งปีแรกเพื่อเป็นการบรรเทาภาระภาษีที่ต้องชำระ

**การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต** หมายถึง การให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร โดยผู้มีเงินได้เป็นผู้ป้อนข้อมูลที่จะต้องกรอกในแบบแสดงรายการผ่านทางอินเทอร์เน็ต แทนการกรอกแบบและยื่นแบบฯ ด้วยกระดาษ พร้อมชำระภาษีโดยใช้คำสั่งทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ธนาคารโอนเงินชำระค่าภาษีให้กรมสรรพากร ซึ่งเป็นทางเลือกใหม่อีกทางหนึ่งที่ไม่บังคับแต่ช่วยให้ผู้เสียภาษีที่สนใจเลือกใช้บริการเพื่อความสะดวกมากยิ่งขึ้น โดยผู้ใช้งานจะต้องมีหมายเลขผู้ใช้ (User ID) และรหัสผ่าน (Password) จากกรมสรรพากร จึงจะสามารถเข้าสู่ระบบการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตโดยการ โอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

**ความรู้** หมายถึง ความสามารถจดจำเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นและเกิดเป็นความรู้ในเรื่องเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ด้วยตนเอง

**ความเข้าใจ** หมายถึง ความสามารถที่นำความรู้ในเรื่องเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการ และการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต สามารถนำมาแปลความหมายจากสิ่งที่เรียนรู้และนำมาขยายความเพื่อให้ผู้อื่นได้เข้าใจได้ด้วย

**ความคิดเห็น** หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ความเข้าใจและความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (E-FILING) ของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร” ผู้ศึกษาวิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ
- 2.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
- 2.4 ระบบการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (E-FILING)
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ

##### 2.1.1 ความหมายของความรู้ความเข้าใจ

ความรู้ ความเข้าใจ คือสิ่งที่เกิดมาจากการสั่งสมจากการศึกษา การค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมถึงความสามารถเชิงปฏิบัติ และทักษะความเข้าใจ หรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากประสบการณ์ ทั้งการได้ยิน การฟัง การคิด หรือการปฏิบัติองค์วิชาในแต่ละสาขาตามที่พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546) ได้ให้ความหมายไว้ และ บลูม (Bloom, 1980 อ้างถึงใน ศิพล รื่นใจชน, 2549, น. 10) ได้จำแนกความหมายระหว่างความรู้ ความเข้าใจ เพื่อประโยชน์ในการสื่อความหมาย ไว้ดังนี้

ความรู้ หมายถึง พฤติกรรม และสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งเน้นการจำเป็นหลัก ทั้งการระลึกถึงสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นที่สืบเนื่องมาจากการเรียนรู้ โดยเริ่มต้นจากการรวบรวมสารต่าง ๆ จนกระทั่งพัฒนาไปสู่ขั้นที่มีความสลับซับซ้อนยิ่งขึ้นไป โดยความรู้อาจแยกออกจากความรู้เฉพาะสิ่ง และความรู้เรื่องสากล

ความเข้าใจ เป็นขั้นตอนสำคัญของการสื่อความหมาย โดยอาศัยความสามารถทางสมองและทักษะอาจจะกระทำได้โดยการใช้อากัปกิริยา ภาษา ข้อเขียน หรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ การทำความเข้าใจอาจไม่มีผลสมบูรณ์เสมอไป สำหรับพฤติกรรมความเข้าใจแบ่งได้เป็น 3 รูปแบบ ได้แก่ การแปลความ การตีความ และการสรุปอ้างอิง ซึ่งมีความสอดคล้องกันกับที่ ศิพล รื่นใจชน (2549) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความรู้ตามพจนานุกรมทางการศึกษา ของ กูด (Good, 1973) ว่าเป็นข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์และรายละเอียดต่างๆ ที่มนุษย์ได้รับและเก็บสะสมไว้ซึ่งมีความคล้ายกับ 13 ความหมายตามพจนานุกรม (The Lixicon Webster Dictionary) (The Lixicon Webster, 1997) ได้ให้คำจำกัดความของความรู้ ว่าเป็นความรู้เกี่ยวกับข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์โครงสร้างที่เกิดจากการศึกษา ค้นคว้า หรือเป็นความรู้เกี่ยวกับสถานที่ สิ่งของหรือบุคคลที่ได้จากการสังเกตประสบการณ์ หรือรายงาน การรับรู้ข้อเท็จจริงต้องชัดเจนและต้องอาศัยเวลา และใกล้เคียงกับความหมายที่ บลูม (Bloom, 1980, อ้างถึงใน แสงจันทร์ โสภากาล, 2550) ได้ให้ความหมายว่า ความรู้เป็นเรื่องเกี่ยวกับการระลึกถึงเฉพาะเรื่อง ระลึกถึงวิธีการ กระบวนการหรือสภาพการณ์ต่าง ๆ โดยเน้นการจำ

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520, อ้างถึงใน ศรีวรรณ จึงสวัสดิ์, 2548) ได้ให้ ความสำคัญต่อพฤติกรรมมนุษย์ในด้านที่เกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจถึงข้อเท็จจริงต่าง ๆ รวมถึงศึกษา ถึงการพัฒนาความสามารถด้านทักษะทางสติปัญญา และการใช้วิจารณญาณในการประกอบ การตัดสินใจ และจากแนวคิดต่าง ๆ ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมาย ดังนี้ความรู้และความเข้าใจ เป็นกระบวนการรับรู้เรื่องราวต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ และสามารถรวบรวมหรือแยกแยะในประเด็นได้อย่างละเอียด และสามารถลำดับขั้นตอนได้อย่างชัดเจน

จากทฤษฎีข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปความหมายได้ว่า ความรู้ความเข้าใจ หมายถึงความสามารถในการจำ และเข้าใจรายละเอียดของข้อมูลต่าง ๆ โดยสามารถเก็บข้อมูลจากสิ่งแวดล้อมภายนอก รวมกับความรู้ภายในสมองของตนเองที่บุคคลได้สะสมไว้ภายในสมองของตนเองและสามารถนำออกมาใช้ และถ่ายทอด ตลอดจนสามารถที่จะสื่อความหมายแปลความตีความขยายความแสดงความคิดเห็น และสามารถนำข้อมูลไปขยายความเรื่องต่าง ๆ หลังจากที่ได้รับข่าวสาร เพื่อให้ผู้อื่นได้เข้าใจได้ด้วย

#### 2.1.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรู้ความเข้าใจ

บุคคลแต่ละคนต่างมีความรู้ ความเข้าใจ ในสิ่งต่างๆ ไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับสภาพความพร้อมของแต่ละสถานการณ์และแต่ละบุคคล ปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อความรู้ ความเข้าใจที่สำคัญซึ่ง สรรพวุฒิพิพัฒน์ (2538, น. 13, อ้างถึงใน ศยามล สืบเนื่อง, 2557, น. 23) ได้สรุปปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นซึ่งมีความสัมพันธ์กับความรู้ไว้ 2 ปัจจัย ที่มีลักษณะคล้ายกัน ดังนี้

##### 2.1.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย



1. ระดับการศึกษา การศึกษามีอิทธิพลต่อการแสดงออก เพราะจะทำให้ บุคคลมีความรู้และมีความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อย่างมีเหตุและมีผล
2. ความเชื่อ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของแต่ละบุคคลในการยอมรับต่อสิ่งต่าง ๆ ซึ่งอาจแตกต่างกันออกไป
3. สถานภาพทางสังคม หมายถึง สิทธิและหน้าที่ที่มีต่อผู้อื่น และสังคม
4. ประสบการณ์ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจและส่งผลต่อความคิดเห็น เพราะเป็นเหตุการณ์ที่บุคคลประสบโดยตรง

#### 2.1.2.2 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย

1. ครอบครัว หมายถึง การสะสมความรู้โดยทางตรง หรือทางอ้อมจากระเบียบ วิธีปฏิบัติกฎเกณฑ์และค่านิยมต่าง ๆ ที่กลุ่มได้กำหนดไว้เป็นระเบียบของความประพฤติและความสัมพันธ์ของสมาชิกในสังคมนั้น
2. กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง มีอิทธิพลต่อบุคคลอย่างมาก เพราะเมื่อบุคคลอยู่ในกลุ่มหรือสังคมใดต้องยอมรับ และปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกลุ่มและสังคมนั้น
3. สื่อมวลชน ได้แก่ หนังสือพิมพ์วิทยุ โทรทัศน์ซึ่งมีอิทธิพลอย่างมากต่อการเรียนรู้และการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นของบุคคล

สำหรับปัจจัยของแนวคิดนี้ สามารถสรุปได้ว่าความรู้ความเข้าใจแต่ละบุคคลจะมากหรือน้อยอยู่ที่ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านสังคม ครอบครัวและการจงใจ

#### 2.1.3 ระดับความรู้ความเข้าใจ

ระดับความรู้ความเข้าใจ ของแต่ละบุคคลจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เกี่ยวข้อง และแนวทางในการลำดับความสำคัญซึ่ง บลูม (Bloom, 1980, อ้างถึงใน แสงจันทร์ โสภากาล, 2550, น. 15-16) ได้แบ่งระดับความรู้ความสามารถทางด้านสติปัญญา (Cognitive Domain) ออกเป็น 6 ระดับ ดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge) เป็นขั้นแรกของพฤติกรรมที่เกี่ยวกับความสามารถในการจดจำ อาจจะโดยการนึกได้ มองเห็น ได้ยิน หรือได้ฟัง ความรู้ในขั้นนี้ประกอบด้วย คำจำกัดความ ความหมาย ข้อเท็จจริง ทฤษฎี กฎ โครงสร้าง วิธีการแก้ปัญหา มาตรฐาน เป็นต้น อาจกล่าวได้ว่า ความรู้นี้เป็นเรื่องราวของการจดจำได้หรือระลึกได้ โดยไม่จำเป็นต้องใช้ความคิดที่ซับซ้อน และไม่จำเป็นต้องใช้สมองมากนัก ดังนั้นการจำได้หรือระลึกได้จึงเป็นกระบวนการที่สำคัญทางจิตวิทยา และเป็นขั้นตอนที่นำไปสู่พฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความเข้าใจ การนำความรู้ไปใช้ในการวิเคราะห์การสังเคราะห์และการประเมินผล ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ได้ความคิดและความสามารถด้านสมองเพิ่มมากขึ้น

2. ความเข้าใจ (Comprehensive) เป็นพฤติกรรมขั้นต่อมาจากความรู้ ขั้นตอนนี้ จะต้องใช้ความสามารถทางสมองและทักษะในขั้นสูงจนถึงระดับของ “การสื่อความหมาย” ซึ่งอาจทำได้ทั้งที่เป็นการใช้ปากเปล่า ข้อเขียน ภาษา หรือการใช้สัญลักษณ์ มักเกิดขึ้นหลังจากที่บุคคลได้รับทราบข่าวสารต่าง ๆ แล้ว โดยการฟัง เห็น อ่าน หรือเขียน ความเข้าใจนี้อาจแสดงออกในรูปของการใช้ทักษะหรือการแปลความหมายต่าง ๆ เช่น การบรรยายข่าวสาร โดยใช้คำพูดของตนเองหรือการแปล ความหมายจากภาษาหนึ่งไปยังอีกภาษาหนึ่ง โดยคงความหมายเดิมไว้ หรืออาจเป็นการแสดงความคิดหรือใช้ข้อสรุปหรือการคาดคะเนได้เช่นกัน

3. การนำความรู้ไปใช้ (Application) ความสามารถในการนำความรู้ไปใช้นี้ เป็นพฤติกรรมขั้นที่สาม ซึ่งจะต้องอาศัยความสามารถหรือทักษะทางด้านความเข้าใจดังกล่าวมาแล้ว การนำความรู้ไปใช้นี้ กล่าวอีกนัยหนึ่ง ก็คือ การแก้ปัญหาตนเอง โดยพบว่าความเข้าใจในหลักทฤษฎี วิธีการต่าง ๆ จะถูกนำมาใช้ในการแก้ปัญหา

4. การวิเคราะห์ (Analysis) เป็นความสามารถในการช่วยแยกภาพรวมออกเป็นส่วน ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนขึ้น อาจแบ่งเป็นขั้นย่อย ๆ ได้ 3 ขั้นด้วยกัน ดังนี้

1. ความสามารถในการแยกแยะองค์ประกอบของปัญหาออกเป็นส่วน ๆ
2. ความสามารถในการเห็นถึงความสัมพันธ์ ระหว่างส่วนประกอบ และ
3. ความสามารถในการมองเห็นหลักของการผสมผสานปัญหาที่มีองค์ประกอบย่อยมากมาย

5. การสังเคราะห์ (Synthesis) คือ ความสามารถในการนำเอาส่วนประกอบย่อยหลาย ๆ ส่วนมารวมกันเข้าเป็นกรอบ โครงสร้างที่แน่ชัด โดยทั่วไปแล้วการนำเอาประสบการณ์ในอดีตมาร่วมกันกับประสบการณ์ในปัจจุบัน และนำมาสร้างเป็นกรอบที่มีระเบียบแบบแผนเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์หรือความคิดริเริ่ม จึงต้องมีความเข้าใจในการนำความรู้ไปใช้ในการวิเคราะห์มาประกอบ

6. การประเมินผล (Evaluation) เป็นความสามารถในการประเมินผลที่เกี่ยวข้อง กับการให้ค่าต่อความรู้หรือข้อเท็จจริงต่าง ๆ ซึ่งต้องใช้เกณฑ์หรือมาตรฐานเป็นส่วนประกอบในการประเมินผลมาตรฐานนี้ อาจอยู่ในทุกขั้นตอนของความสามารถหรือทักษะต่าง ๆ

ดังนั้นความรู้และความเข้าใจในข้างต้น ได้กล่าวถึง กระบวนการเกิดความรู้นำไปสู่ความเข้าใจและนำไปใช้ โดยผ่านการวิเคราะห์และสังเคราะห์เป็นไปตามลำดับ ขั้นตอนอย่างชัดเจน โดยชี้ให้เห็นว่าความรู้เป็นขั้นตอนแรกในการที่สมองรับเอาข้อมูลเข้ามาเก็บไว้ในระบบความจำ จากนั้นขั้นตอนที่สอง จึงเป็นเรื่องราวของความเข้าใจในความหมายของข้อมูลจากความรู้ขั้นนั้น ๆ จนถึงขั้นถ่ายทอดหรือสื่อความหมายออกมาให้ผู้อื่นรับรู้ต่อไปได้ แล้วจึงมาถึง ขั้นนำความรู้ไปใช้

จากความเข้าใจด้วยการวิเคราะห์ สังเคราะห์ และประเมินผลต่อไป จึงไม่สามารถแยกอธิบายเรื่อง ความรู้และความเข้าใจก่อนที่จะรู้ระดับความรู้ ความเข้าใจของแต่ละบุคคลจะต้องทำการวัดความรู้ ซึ่ง สมศักดิ์วิศาลาภรณ์และคณะ (ม.ป.ป., อ้างถึงใน แสงจันทร์ โสภากาล, 2550 :15-16) ได้เสนอ แนวคิดในด้านวิธีการวัดความรู้ที่เป็นที่นิยมไว้ว่า วิธีการวัดผลความรู้กระทำได้ หลายวิธี ที่นิยม ปฏิบัติกันโดยทั่วไป คือ การวัดโดยใช้แบบทดสอบ และเป็นแบบทดสอบชนิด เลือกรับ (Multiple Choice Tests) เป็นส่วนใหญ่เพราะเป็นแบบทดสอบที่วัดได้รอบด้าน สามารถ วัดผลของการเรียนรู้ได้หลายอย่าง ตั้งแต่กระบวนการทางสติปัญญาชั้นสูง ได้แก่ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการประเมินค่าตลอดจนถึงการจดจำเบื้องต้น

กล่าวโดยสรุป ความรู้ความเข้าใจ หมายถึง การเข้าใจถึงเรื่องราว ข้อเท็จจริง รายละเอียดต่าง ๆ ที่เคยมีประสบการณ์หรือพบเจอ และความสามารถในการนำความรู้ที่เก็บรวบรวม มาใช้ ดัดแปลง อธิบาย เปรียบเทียบในเรื่องนั้น ๆ ได้อย่างมีเหตุผล ความรู้ความเข้าใจเป็นสิ่งที่ เกี่ยวข้องโดยตรง รวมถึงการนำความรู้ความเข้าใจไปใช้ในสถานการณ์จริงได้ตามขั้นตอน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ

## 2.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

### 2.2.1 ความหมายของความคิดเห็น

Foster and Richard (1952) ได้สรุปความคิดเห็นว่า เกิดจากมูลเหตุ 2 ประการ คือ

1. ประสบการณ์ที่บุคคลมีต่อสิ่งของบุคคล หมู่คณะ เรื่องราวหรือสถานการณ์ต่าง ๆ โดย ความคิดเห็นจะเกิดขึ้น ในตัวบุคคลจากการ ได้พบเห็นความคุ้นเคย ซึ่งถือว่าเป็นประสบการณ์ตรง และจากการ ได้ยิน ได้ฟัง ได้เห็นรูปถ่าย หรืออ่านจากหนังสือ โดยไม่ได้พบเห็นของจริงถือว่าเป็น ประสบการณ์ทางอ้อม

2. ระบบค่านิยมและการตัดสินค่านิยมที่หากแต่ละกลุ่มมีค่านิยมและการตัดสินค่านิยม ไม่เหมือนกัน ความคิดเห็นในสิ่งต่าง ๆ ก็จะแตกต่างกันไปด้วย

Feld M.P. Man (1971) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ว่า การสำรวจความคิดเห็น เป็นการศึกษา ความรู้สึกของบุคคล กลุ่มคนที่มีความสนใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ละคนจะแสดงความเชื่อ และ ความรู้สึกใด ๆ ออกมาโดยการพูด การเขียน เป็นต้น การสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อ การวางแผนนโยบายต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงนโยบาย หรือการเปลี่ยนแปลงระบบงาน รวมทั้งในการ ฝึกหัดทำงานด้วย เพราะจะทำให้การดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเป็นไปตาม ความพอใจของผู้ร่วมงาน

Best (1977) ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกด้านความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ด้วยการพูดการเขียน โดยมีพื้นฐานความรู้เดิม ประสบการณ์ที่บุคคลได้รับ ตลอดจนสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้นเป็นหลักในการแสดงความคิดเห็น

Hurlock (1995) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้านความรู้สึกถึงสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกเชื่อถือที่ไม่ได้อยู่บนความแน่นอนหรือความจริง แต่ขึ้นอยู่กับจิตใจบุคคลจะแสดงออกโดยมีข้ออ้าง หรือการแสดงเหตุผลสนับสนุน หรือปกป้องความคิดเห็นนั้น ความคิดเห็นบางอย่างเป็นผลของการแปลความหมายของข้อเท็จจริงขึ้นอยู่กับคุณสมบัติเฉพาะตัวของแต่ละคน เช่น พื้นความรู้ ประสบการณ์การทำงาน สภาพแวดล้อม และมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบที่สำคัญ การแสดงความคิดเห็นอาจจะได้รับการยอมรับ หรือปฏิเสธ จากคนอื่น ๆ ก็ได้

ศรีสมบูรณ์ เข้มกมล (2538) ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางความรู้สึก หรือความเชื่อมั่นต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งอาจเกิดจากการประเมินผลสิ่งนั้นหรือเหตุการณ์นั้น โดยมีอารมณ์ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมในขณะนั้นเป็นพื้นฐานการแสดงออก ซึ่งอาจจะถูกต้องหรือไม่ก็ได้ อาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ ความคิดเห็นนี้อาจเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา การแสดงความคิดเห็นอาจทำได้ด้วยคำพูดหรือการเขียนก็ได้

สิริพร บุญนันทน์ (2539) ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึกหรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งอาจเกิดจากการประเมินผลสิ่งนั้นหรือเหตุการณ์นั้น โดยมีอารมณ์ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมในขณะนั้นเป็นพื้นฐานการแสดงออก ซึ่งอาจจะถูกต้องหรือไม่ก็ตาม อาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ ความคิดเห็นอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลา การแสดงออกความคิดเห็นอาจทำได้ด้วยคำพูดหรือการเขียนก็ได้ ความคิดเห็นว่าเป็นการแสดงออกทางถ้อยคำ (Verbal expression) เกี่ยวกับทัศนคติความเชื่อหรือค่านิยม แต่ความคิดเห็นไม่ใช่สิ่งเดียวกับทัศนคติ เพราะในตัวของมันเองไม่จำเป็นต้องประกอบด้วยองค์ประกอบทางอารมณ์หรือพฤติกรรม

นพมาศ ชีรเวคิน (2542) ความคิดเห็นซึ่งตรงกับคำว่า Opinion ในภาษาอังกฤษ เป็นการใช้ปัญญาความคิดประกอบถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไปก็ตาม หรือ ทัศนะหรือประมาณการเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง หรือ คำแถลงที่ยอมรับนับถือ ว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อปัญหาที่มีผู้นำมาขอปรึกษา คำว่าความเห็นมีความหมายใกล้เคียงกับคำว่าเจตคติ ซึ่งมีคำอธิบายไว้ว่าแนวโน้มนั้นที่บุคคลได้รับมาหรือเรียนรู้มา และกลายเป็นแบบอย่าง ในการแสดงปฏิกิริยาสนับสนุน หรือเป็นปฏิปักษ์ต่อบางสิ่งบางอย่างหรือต่อบุคคลบางคน ความคิดเห็น

เป็นสิ่งที่มนุษย์ได้แสดงออกมา โดยการพูดหรือการเขียน มนุษย์นั้นจะพูดจากใจจริง พูดตามสังคม หรือพูดเพื่อเอาใจผู้ฟังก็ตาม แต่เมื่อพูดหรือเขียนไปแล้วก็ทำให้เกิดผลได้คน ส่วนใหญ่มักจะถือว่าสิ่งที่มนุษย์แสดงออกมาเป็นนั่นเป็นสิ่งที่สะท้อนความในใจ ในปัจจุบันนี้ การศึกษา และสำรวจ ประชามติได้รับความนิยมนสูงเนื่องจากมีความน่าเชื่อถือสูง การแสดงประชามตินั้นก็คือการแสดงความคิดเห็น

สุพัตรา สุภาพ (2545) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยเฉพาะการพูดหรือการเขียน ซึ่งในการแสดงออกนั้นจะต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และพฤติกรรมระหว่างบุคคล ก่อนที่จะมีการตัดสินใจแสดงออก ซึ่งการแสดงออกนี้อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากผู้อื่นก็ได้

จากทฤษฎีข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปความหมายได้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลทางอารมณ์ ความรู้สึก หรือทาง ความเชื่อต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง โดยอาศัยความรู้ อารมณ์ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมขณะนั้นเป็นพื้นฐานแสดงออกซึ่งอาจจะถูกต้องหรือไม่ก็ได้ อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้ และยังสามารถเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา ความคิดเห็นเป็นเรื่องของแต่ละบุคคลที่แสดงออกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งเรื่องเดียวกัน ก็ไม่จำเป็นที่บุคคลต้องมีความคิดเห็นคล้ายคลึงกันหรือ เหมือนกันเสมอไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคลที่ได้รับว่ามีอิทธิพลต่อการแสดงความคิดเห็นในเรื่องนั้น มากน้อยเพียงใด

#### 2.2.2 การวัดความคิดเห็น

นีออน กลิ่นรัตน์ (2525 อ้างถึงใน พระมหาเอกมร ฐิตปญโญ, 2553) ได้กล่าวว่าความคิดเห็นและทัศนคติ มีความหมายและลักษณะต่าง ๆ ใกล้เคียงกันมาก ดังนั้นการวัดความคิดเห็นจึงใช้วิธีการวัดทางทัศนคติได้ด้วย แต่เนื่องจากทัศนคติเป็นพฤติกรรมภายใน และไม่สามารถทราบได้เลยว่าบุคคลมีทัศนคติอย่างไร ดังนั้นจึงต้องใช้วิธีการอนุมานจากพฤติกรรมภายนอกที่บุคคลแสดงออก และมีวิธีการวัดหลาย ๆ อย่างด้วยกัน

การรายงานตนเองเป็นการวัดทัศนคติโดยวิธีการให้ผู้ถูกวัดรายงานตนเองถึงความรู้สึกทำที่ต่อสิ่งนั้น ๆ อาจเป็นไปในรูปทางบวกหรือทางลบ ไม่ได้แยกวัดองค์ประกอบทั้ง 3 ด้านคือ ด้านความคิด ความรู้สึก หรือด้านพฤติกรรม แต่จะวัดเพียง ดี-ไม่ดี สนับสนุน-คัดค้าน เห็นด้วย-ไม่เห็นด้วย มาตรการวัดทัศนคติแบบนี้แบ่งออกได้หลายประเภท เช่น มาตรการของลิเคิร์ต (Likert scales) ได้สร้างมาตรวัดทัศนคติโดยพัฒนามาจากของ Thurstone มีข้อความทั้งบวกและทางลบ ปะทะกัน ส่งไปให้ผู้ตอบตัดสินว่าข้อความใดตรงกับระดับความคิดเห็นของผู้ตอบมากที่สุด ซึ่งมี 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่มีความเห็น ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง แต่จากการใช้มาตรวัดแบบนี้มักจะพบว่า ผู้ตอบที่ช่องไม่มีความเห็นเป็นส่วนมาก จึงมีการใช้คำว่าเห็นด้วย

เพียงเล็กน้อย และไม่เห็นด้วยเพียงเล็กน้อย แทนคำว่าเฉย ๆ เพื่อให้สามารถวัดความเห็นของผู้ตอบได้

การสังเกตพฤติกรรมภายนอกของบุคคล เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ทำให้ทราบถึงทัศนคติของบุคคลได้ ซึ่งอาจใช้วิธีการสัมภาษณ์ประกอบด้วยเพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์อธิบายเพิ่มเติม และนอกจากนั้นอาจจะใช้วิธีการต่าง ๆ ต่อไปนี้ เพื่อวัดทัศนคติหรือความคิดเห็น ได้แก่

1. การใช้วิธีการกึ่งสะท้อนภาพ เช่น การใช้ผู้ถูกศึกษาบรรยายภาพที่มองเห็นไม่ชัดเจน หรือใช้เติมคำ หรือข้อความ หรือให้พูดคำใดคำหนึ่งที่นึกขึ้นได้ทันทีหลังจากที่เสนอคำที่ต้องการวัด

2. ผลการทำแบบทดสอบแบบปรนัย คือ การเลือกคำตอบจากแบบทดสอบแบบปรนัยในตัวเลือกที่ไม่ถูกต้อง และแสดงถึงความลำเอียงในเรื่องนั้น โดยจะต้องมีคำตอบที่ถูกต้องไว้ด้วย

3. การวัดจากปฏิกิริยาของร่างกาย เนื่องจากว่าขณะที่ร่างกายเกิดอารมณ์จะมีปฏิกิริยาของร่างกายที่สามารถวัดได้ เช่น การใช้เครื่องวัดการตอบสนองของผิวหนัง การวัดจากอัตราการเต้นของหัวใจ การบีบตัวของหลอดเลือด การหดและการขยายตัวของม่านตา สิ่งเหล่านี้จะทำให้รู้ถึงความเข้มข้นของทัศนคติ แต่ไม่สามารถบอกทิศทางว่าเป็นไปในทางลบหรือทางบวก

4. การวัดด้วยการแสดงออกทางใบหน้าแบบนี้ แบ่งเกณฑ์การวัดออกเป็นอาการของปาก กล่าวคือ ถ้าริมฝีปากโค้งขึ้นก็แสดงว่ามีความเห็นด้วย ถ้าริมฝีปากอยู่ในระดับแนวราบหรือปกติ แสดงว่าไม่แสดงความคิดเห็นหรือไม่แน่ใจ แต่ถ้าริมฝีปากโค้งลงล่าง แสดงให้เห็นว่าไม่เห็นด้วย การวัดความคิดเห็น หรือทัศนคติส่วนใหญ่จะใช้วิธีการแบบรายงานตนเอง เพราะสามารถจัดเก็บ ข้อมูลได้จากคนกลุ่มใหญ่ ซึ่งอาจกระทำได้โดยการสัมภาษณ์ ซึ่งมีทั้งแบบสัมภาษณ์ที่มีลักษณะ คำถามไว้ให้เลือกตอบ และลักษณะคำถามที่ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ หรือ อาจใช้แบบสอบถามซึ่งสามารถใช้ได้รวดเร็ว ข้อมูลที่ได้สามารถนำไปอธิบายได้กว้างขวาง แต่มี ข้อจำกัด เพราะอาจได้ข้อมูลไม่ตรงกับความเป็นจริงกับพฤติกรรมของเขา เนื่องจากบุคคลเกิดความ ระมัดระวังในการตอบแบบสอบถาม เพราะฉะนั้น การวัดทัศนคติ จึงควรใช้หลาย ๆ วิธีประกอบกัน เพื่อช่วยเสริมข้อบกพร่องในวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ (2531 อ้างถึงใน พระมหาเอกมร ฐิตปญฺโญ, 2553) ได้กล่าวถึงมาตราวัดทัศนคติและความคิดเห็นที่ใช้กันอยู่แพร่หลายมี 4 วิธี คือ

1. วิธีของเทอร์สตัน (Thuston's method) เป็นวิธีสร้างมาตราวัดออกเป็นปริมาณแล้วเปรียบเทียบตำแหน่งของความคิดเห็นหรือทัศนคติไปในทางเดียวกันและเสมือนว่าเป็น Scale ที่มีช่วงห่างเท่ากัน (Equal-appearing intervals)

2. วิธีของกัตต์แมน (Guttman's scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นในแนวเดียวกันและสามารถจัดอันดับของทัศนคติสูง-ต่ำแบบเปรียบเทียบกันและกันได้ จากอันดับต่ำสุดถึงสูงสุดได้ และแสดงถึงการสะสมของข้อความคิดเห็น

3. วิธีจำแนกแบบ เอส ดี สเกล (Semantic differential scale) เป็นวิธีการวัดทัศนคติหรือความคิดเห็น โดยอาศัยคู่คำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงกันข้าม (Bipolar adjective) เช่น ดี-เลว, ชัยน-จี้เกียจ เป็นต้น

4. วิธีของไลเคิร์ต (Likert's method) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดทัศนคติและความคิดเห็นที่นิยมแพร่หลาย เพราะว่าเป็นวิธีสร้างมาตรวัดที่ง่าย ประหยัดเวลา ผู้ตอบสามารถแสดงทัศนคติในทางชอบหรือไม่ชอบ โดยจัดอันดับความชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งอาจมีคำตอบให้เลือก 4 หรือ 5 คำตอบ และให้คะแนน 5, 4, 3, 2, 1 หรือ +2, +1, 0, -1, -2 ตามลำดับ

จากทฤษฎีข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปได้ว่า การวัดความคิดเห็น เป็นการประเมินการแสดงออกทางด้านความรู้สึกของแต่ละบุคคลในการตัดสินใจ หรือแสดงทรรศนะเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยมีความเชื่อ ทัศนคติ และค่านิยมเป็นองค์ประกอบ โดยอาศัยพื้นฐานทางด้านความรู้ ประสบการณ์ สภาพแวดล้อม และข้อมูลข่าวสารของแต่ละบุคคลซึ่งไม่มีกฎเกณฑ์ตายตัว

#### 2.2.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

จำเรียง ภาวิจิตร (2536, น. 248-249) ได้กล่าวว่า สาธารณมติหรือมติมหาชนหมายถึง ทัศนะ ความรู้สึก และความคิดเห็นของประชากรกลุ่มต่าง ๆ เฉพาะกลุ่ม เกี่ยวข้องกับประเด็นความสนใจหรือปัญหาประเด็นใดประเด็นหนึ่งช่วงระยะเวลาหนึ่ง สาธารณมติประเด็นใดก็ตาม ไม่ได้หมายความว่าจำเป็นต้องเป็นมติหรือความคิดเห็นของประชาชนทั้งหมดในประเทศ แต่เป็น ความคิดเห็นของประชากรส่วนใหญ่ซึ่งเป็นผลมาจากสิ่งที่ยังตกลงกันไม่ได้ จำเป็นต้องมีการถกเถียงหาเหตุผลมาอภิปรายกัน ให้เห็นทั้งข้อดีและข้อเสียในที่สุดเกิดจากการตัดสินใจร่วมกันเป็นมติออกมาคุณภาพของมติมหาชน หรือสาธารณมติขึ้นอยู่กับปัจจัยหลาย ๆ ประเด็นดังนี้

1. การอภิปรายของสาธารณชน ซึ่งต้องมีความกระตือรือร้น มีประสิทธิภาพและสามารถ เปลี่ยนมติไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่งก็ได้
2. มีข่าวสารและข้อมูลที่เพียงพอ
3. มีเสรีภาพในการคิดและการแสดงออก
4. คุณภาพของภาวะความเป็นผู้นำต้องดีเพราะความคิดเห็นของผู้นำและผู้เชี่ยวชาญจะมี อิทธิพลต่อสาธารณมติ

5. กลุ่มกดดันจะแสวงหาผลประโยชน์หรือข้อได้เปรียบจากความสนับสนุนของผู้มีอำนาจในสังคม

นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงกลุ่มที่มีอิทธิพลต่อสาธารณมติซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ภูมิหลังทางสังคม (Social Background) กลุ่มคนที่มีภูมิหลังแตกต่างกันโดยทั่ว ๆ ไป ย่อมมีความคิดเห็นแตกต่างกันออกไปด้วย เช่น ความคิดเห็นระหว่างผู้สูงอายุกับผู้เยาว์ ระหว่างชาวชนบทกับชาวเมือง และระหว่างผู้มีรายได้ต่ำกับผู้มีรายได้สูง

กลุ่มอ้างอิง (Reference Groups) โดยปกติจะคบหาสมาคมกัน หรือกระทำในสิ่งใดให้แก่ ผู้ใดนั้น ความคิดเห็นที่มักจะคำนึงก็คือมีอะไรร่วมกันได้หรืออ้างอิงกันได้ เช่น มีอาชีพแบบเดียวกัน เป็นสมาชิกสมาคมศิษย์เก่าโรงเรียนเดียวกัน แต่ละคนย่อมกำหนดหรือระบุกลุ่มที่ตนเองเป็นสมาชิกหรือเป็นกลุ่มที่ตนเองมีความรู้สึกว่าตนเองอยู่ในกลุ่มและมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ กลุ่มดังกล่าวมีอิทธิพลต่อสาธารณมติ

กลุ่มกระตือรือร้นและกลุ่มเฉื่อยชา (Active and Passive Groups) ผู้ที่สนใจและมีความเกี่ยวข้องกับประเด็นใดประเด็นหนึ่งย่อมมีความกระตือรือร้นเป็นพิเศษและก่อให้เกิดเป็นกลุ่มผลประโยชน์ได้ในที่สุด และสามารถมีอิทธิพลต่อสาธารณมติ โดยเฉพาะการจูงใจให้คนเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยในประเด็นต่าง ๆ ได้ตรงกันข้ามกับกลุ่มเฉื่อยชาที่ไม่มีบทบาทอะไรมากต่อสาธารณมติ

สรุปได้ว่า วิธีที่ง่ายที่จะบอกถึงความคิดเห็น คือการแสดงออกให้เห็นถึง จำนวนร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อความ การใช้แบบสอบถามสำหรับวัดความคิดเห็นจะต้องระบุให้ผู้ตอบตอบว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนดให้วิธีสร้างมาตรวัดทัศนคติหรือ ความคิดเห็นที่นิยมแพร่หลายเพราะเป็นวิธีการสร้างมาตรวัดที่ง่าย ประหยัดเวลา ผู้ตอบสนองแสดง ทัศนคติในทางขึ้นชอบหรือไม่ชอบโดยจัดอันดับความขึ้นชอบ ซึ่งอาจมีคำตอบให้เลือก 5 หรือ 4 คำตอบ เช่นแบบสอบถามแบ่งน้ำหนักความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เป็นต้น

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

### 2.3.1 ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

มาตรา 39 ตามประมวลรัษฎากร กำหนดว่าภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คือ ภาษีที่จัดเก็บจากบุคคลทั่วไป หรือจากหน่วยภาษีที่มีลักษณะพิเศษ ตามที่กฎหมายกำหนดและมีรายได้เกิดขึ้นตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยปกติจัดเก็บเป็นรายได้ รายได้ที่เกิดขึ้นในปีใด ๆ ผู้มีรายได้ต้องนำไปแสดง



รายการตนเองตามแบบแสดงรายการภาษีที่กำหนดภายในเดือนมกราคมถึงเดือนมีนาคมของปีถัดไป

สำหรับผู้มีเงินได้บางกรณีกฎหมายยังกำหนดให้ยื่นแบบฯ เสียภาษีครึ่งปี สำหรับรายได้ที่เกิดขึ้นจริงในช่วงครึ่งปีแรกเพื่อเป็นการบรรเทาภาระภาษีที่ต้องชำระและเงินได้บางกรณีกฎหมายกำหนดผู้จ่ายทำหน้าที่หักภาษี ณ ที่จ่าย จากเงินได้ที่จ่ายบางส่วน เพื่อให้มีการทยอยชำระภาษีขณะที่มีเงินได้เกิดขึ้น

### 2.3.2 ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คือ ผู้มีเงินได้ที่อยู่ในข่ายต้องเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ประกอบด้วย

1. บุคคลธรรมดา หมายถึง บุคคลที่มีชีวิตโดยสภาพบุคคลย่อมเริ่มแต่เมื่อคลอดแล้วอยู่รอดเป็นทารก และสิ้นสุดลงเมื่อถึงแก่ความตาย (มาตรา 15 ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์) หากบุคคลดังกล่าวมีเงินได้ถึงขั้นต่ำที่ประมวลรัษฎากรกำหนดไว้ก็มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

2. ผู้ถึงแก่ความตาย หมายถึง ผู้ถึงแก่ความตายซึ่งได้รับเงินได้เกณฑ์ขั้นต่ำที่ประมวลรัษฎากรกำหนดไว้ การถึงแก่ความตายอาจเป็นความตายก่อนการยื่นแบบแสดงรายการภาษีก็ได้ประมวลรัษฎากรได้กำหนดให้ทายาทหรือผู้จัดการมรดก หรือผู้ครอบครองทรัพย์สินมรดกของผู้ตายเป็นผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแทนผู้ถึงแก่ความตาย (มาตรา 57 ทวิ)

3. กองมรดกที่ยังไม่ได้แบ่ง หมายถึง ในปีถัดจากปีที่เจ้ามรดกถึงแก่ความตายหากกองมรดกนั้นยังไม่ได้แบ่งให้กับทายาทคนใดคนหนึ่ง ไม่ว่าจะสาเหตุใดก็ตามและกองมรดกก่อให้เกิดเงินได้พึงประเมินถึงเกณฑ์ขั้นต่ำที่ประมวลรัษฎากรกำหนด กองมรดกดังกล่าวเป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ประมวลรัษฎากรบัญญัติผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการยื่นแบบแสดงรายการไว้ในทำนองเดียวกันกับหน้าที่เสียภาษีประเภทผู้ถึงแก่ความตาย ได้แก่ ผู้จัดการมรดกหรือทายาท หรือผู้ครอบครองทรัพย์สินมรดกแล้วแต่กรณี (มาตรา 57 ทวิวรรค 2)

4. ห้างหุ้นส่วนสามัญที่มีใช้นิติบุคคล หมายถึง การที่บุคคลธรรมดาตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ตกลงเข้าหุ้นกันเพื่อกระทำการร่วมกันโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะแบ่งปันผลกำไรที่พึงได้จากกิจการ

5. คณะบุคคลที่มีใช้นิติบุคคล มีลักษณะเหมือนกับห้างหุ้นส่วนสามัญ ต่างกันเพียงในด้านวัตถุประสงค์ คือ ไม่จำเป็นต้องแบ่งปันผลกำไรที่พึงได้ในกิจการผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการ

ยื่นแบบแสดงรายการในชื่อของห้างหุ้นส่วนสามัญหรือคณะบุคคลที่มีใช้นิติบุคคล ได้แก่  
ผู้อำนวยการ หรือผู้จัดการ (มาตรา 56 วรรค 2)

### 2.3.3 เงินได้พึงประเมินและแหล่งเงินได้

มาตรา 39 แห่งประมวลรัษฎากรกำหนดว่า หมายความว่า เงินได้อันเข้าลักษณะพึงเสีย  
ภายในหมวดนี้ เงินได้ที่กล่าวนี้ให้หมายความรวมถึงทรัพย์สิน หรือประโยชน์อย่างอื่นที่  
ได้รับ ซึ่งอาจคิดคำนวณได้เป็นเงิน เงินค่าภาษีอากรที่ผู้จ่ายเงินหรือผู้อื่นออกแทนให้สำหรับเงินได้  
ประเภทต่าง ๆ ตามมาตรา 40 และเครดิตภาษีตามมาตรา 47 ทวิ ด้วย

มาตรา 41 แห่งประมวลรัษฎากร กำหนดว่า แหล่งที่มาของเงินได้ แบ่งเป็นเงินได้จาก  
แหล่งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งเงินได้จากแหล่งต่าง ๆ จะต้องนำไปคำนวณภาษีเงินได้บุคคล  
ธรรมดาหรือไม่ ให้พิจารณาดังนี้

1. เงินได้เกิดจากแหล่งในประเทศ หมายถึง เงินได้ที่เกิดขึ้น หรือเป็นผลสืบเนื่องจาก

1.1 หน้าที่งานที่ทำในประเทศไทย หรือ

1.2 กิจการที่ทำ ในประเทศไทย หรือ

1.3 กิจการของนายจ้างในประเทศไทย หรือ

1.4 ทรัพย์สินที่อยู่ในประเทศไทย (ดอกเบี้ย เงินปันผลค่าเช่า ฯลฯ)

\* เงินได้ผู้มีเงินได้เกิดจากแหล่งในประเทศที่มีหน้าที่ต้องเสียภาษีเงินได้ตามที่  
ประมวลรัษฎากรกำหนดไว้เสมอ เว้นแต่จะมีข้อยกเว้นตามกฎหมาย ทั้งนี้ ไม่ว่าเงินได้พึงประเมิน  
ในปีภาษีที่ล่วงมาแล้วนั้นจะจ่ายในหรือนอกประเทศ และ ไม่ว่าผู้มีเงินได้นั้นจะเป็นผู้อยู่ในประเทศ  
ไทย หรือไม่ก็ตาม

2. เงินได้เกิดจากแหล่งนอกประเทศไทย หมายถึง เงินได้ที่เกิดขึ้นหรือผลสืบเนื่องจาก

2.1 หน้าที่งานที่ทำในต่างประเทศ หรือ

2.2 กิจการที่ทำ ในต่างประเทศ หรือ

2.3 ทรัพย์สินที่อยู่ในต่างประเทศ

\* เงินได้ผู้มีเงินได้เกิดจากแหล่งนอกประเทศในปีภาษีที่ล่วงมาแล้วจะต้องเสียภาษีเงิน  
ได้ในประเทศไทยก็ต่อเมื่อเข้าองค์ประกอบทั้ง 2 ประการ ดังต่อไปนี้

(1) ผู้มีเงินได้เป็นผู้อยู่ในประเทศไทยในปีภาษีนั้นชั่วระยะเวลาหนึ่งหรือหลาย  
ระยะเวลา รวมทั้งหมดถึง 180 วัน และ

(2) ผู้มีเงินได้นำเงินได้นั้นเข้ามาในประเทศไทยในปีภาษีนั้นด้วย

ในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา บางกรณี ถ้าเกี่ยวข้องกับบุคคลของบางประเทศที่มี  
อนุสัญญาภาษีซ้อน หรือความตกลงเพื่อป้องกันการเก็บภาษีซ้ำซ้อนกับประเทศไทยจำเป็นต้อง

พิจารณาถึงความตกลงหรืออนุสัญญาว่าด้วยการเว้นการเก็บภาษีซ้อนระหว่างประเทศไทยได้ทำ ความตกลงไว้ด้วย

#### 2.3.4 ประเภทของเงินได้พึงประเมิน

เนื่องจากผู้มีเงินได้ประกอบอาชีพแตกต่างกัน มีความยากง่าย หรือต้นทุนที่แตกต่างกัน เพื่อความเป็นธรรมในกฎหมาย จึงได้แบ่งลักษณะเงินได้(พึงประเมิน) ออกเป็นกลุ่ม ๆ ตามความเหมาะสมเพื่อกำหนดวิธีคำนวณภาษีให้เกิดความเป็นธรรมมากที่สุด แบ่งได้เป็น 8 ประเภท ตามลักษณะของการได้มา ดังนี้

เงินได้พึงประเมินประเภทที่ 1 มาตรา 40(1) ได้แก่ เงินได้เนื่องจากการจ้างแรงงาน เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง เบี้ยเลี้ยง โบนัส เบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ เงินค่าเช่าบ้าน ฯลฯ

เงินได้พึงประเมินประเภทที่ 2 มาตรา 40 (2) ได้แก่ เงินได้เนื่องจากหน้าที่ หรือตำแหน่ง งานที่ทำ หรือการรับทำงานให้ เช่น ค่านายหน้า ค่าส่วนลด ค่าธรรมเนียม ฯลฯ

เงินได้พึงประเมินประเภทที่ 3 มาตรา 40 (3) ได้แก่ ค่าแห่งกู้ดวิลล์ ค่าแห่งลิขสิทธิ์ หรือ สิทธิอย่างอื่น เงินปีหรือเงินได้ที่มีลักษณะเป็นเงินรายปีอันได้มาจากพันธกรรม นิติกรรมอย่างอื่น หรือคำพิพากษาของศาล

เงินได้พึงประเมินประเภทที่ 4 มาตรา 40 (4) ได้แก่ ดอกเบี้ย เงินปันผล เงินส่วนแบ่ง กำไร เงินลดทุน เงินเพิ่มทุน ผลประโยชน์ที่ได้จากการโอนหุ้น ฯลฯ

เงินได้พึงประเมินประเภทที่ 5 มาตรา 40(5) ได้แก่ เงินได้จากการให้เช่าทรัพย์สินเงิน หรือประโยชน์อย่างอื่นที่ได้เนื่องจากการให้เช่าทรัพย์สิน การผิดสัญญาเช่าซื้อทรัพย์สิน การผิด สัญญาซื้อขายเงินผ่อนซึ่งผู้ขายได้รับคืนทรัพย์สินที่ซื้อขายนั้นโดยไม่ต้อง คืนเงิน หรือประโยชน์ที่ ได้รับไว้แล้ว

เงินได้พึงประเมินประเภทที่ 6 มาตรา 40(6) ได้แก่ เงินได้จากวิชาชีพอิสระ คือ วิชา กฎหมาย การประกอบโรคศิลป์ วิศวกรรม สถาปัตยกรรม การบัญชี ประณีตศิลปกรรมหรือวิชาชีพ อื่น ซึ่งจะได้มีพระราชกฤษฎีกากำหนดชนิดไว้

เงินได้พึงประเมินประเภทที่ 7 มาตรา 40(7) ได้แก่ เงินได้จากการรับเหมาที่ผู้รับเหมา ต้องลงทุนด้วยการจัดหาสัมภาระ ในส่วนสำคัญนอกจากเครื่องมือ

เงินได้พึงประเมินประเภทที่ 8 มาตรา 40(8) ได้แก่ เงินได้จากการธุรกิจ การพาณิชย์ การเกษตร การอุตสาหกรรม การขนส่งการขายอสังหาริมทรัพย์หรือการอื่นนอกจากที่ระบุไว้ใน ประเภทที่ 1 ถึงประเภทที่ 7 แล้ว

### 2.3.5 การหักค่าใช้จ่าย

เงินได้พึงประเมินประเภทที่ 1 และ 2 ในการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามกฎหมาย ให้หักค่าใช้จ่ายได้ร้อยละ 50 ของเงินได้แต่รวมกันแล้วต้องไม่เกิน 100,000 บาท ในกรณีสามีภริยาต่างฝ่ายต่างมีเงินได้ และความเป็นสามีภริยาได้มีอยู่ตลอดปีภาษี ให้ต่างฝ่ายต่างหักค่าใช้จ่ายได้ร้อยละ 50 แต่ไม่เกินฝ่ายละ 100,000 บาท

เงินที่นายจ้างจ่ายให้ครั้งเดียวเพราะเหตุออกจากงาน ตามหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขที่อธิบดีกำหนดในประกาศอธิบดีฯ (ฉบับที่ 45) ให้คำนวณภาษีตามเกณฑ์ในมาตรา 48(5) แห่งประมวลรัษฎากรเป็นเงินภาษีทั้งสิ้นเท่าใด ให้หักภาษี ณ ที่จ่ายไว้เท่านั้น การคำนวณตามเกณฑ์ในมาตรา 48(5) แห่งประมวลรัษฎากร

เงินได้พึงประเมินประเภทที่ 3 ในการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามกฎหมายยอมให้หักค่าใช้จ่ายได้เฉพาะเงินได้ที่เป็นค่าแห่งกุศลวิถีส ค่าแห่งลิขสิทธิ์ หรือสิทธิอย่างอื่น โดยให้หักเป็นการเหมาได้ร้อยละ 50 แต่รวมกันต้องไม่เกิน 100,000 บาท หรือหักค่าใช้จ่ายได้ตามความจำเป็นและสมควร (กรณีสามีและภริยาต่างฝ่ายต่างมีเงินได้ประเภทนี้ และความเป็นสามีภริยาได้มีอยู่ตลอดปีภาษีให้ต่างฝ่ายต่างหักค่าใช้จ่ายได้ตามเกณฑ์เดียวกัน)

เงินได้พึงประเมินประเภทที่ 4 ในการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามกฎหมายไม่ยอมให้หักค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น

เงินได้พึงประเมินประเภทที่ 5 ในการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามกฎหมายให้หักค่าใช้จ่ายได้ดังนี้ คือ การให้เช่าทรัพย์สิน ผู้มีเงินได้มีสิทธิเลือกหักค่าใช้จ่ายวิธีใดวิธีหนึ่ง ดังนี้

วิธีที่ 1 หักค่าใช้จ่ายจริงตามความจำเป็นและสมควร

วิธีที่ 2 หักเป็นการเหมาในอัตรา ดังนี้

(ก) บ้าน โรง เรือน สิ่งปลูกสร้างอย่างอื่นหรือแพ	ร้อยละ 30
(ข) ที่ดินที่ใช้ในการเกษตรกรรม	ร้อยละ 20
(ค) ที่ดินที่มีได้ใช้ในการเกษตรกรรม	ร้อยละ 15
(ง) ยานพาหนะ	ร้อยละ 30
(จ) ทรัพย์สินอย่างอื่น	ร้อยละ 10

(1) กรณีผู้ให้เช่าทรัพย์สินเรียกเก็บเงินกินเปล่า เงินแป๊ะเจี๊ยะเงินค่าปลูกสร้าง หรือเงินค่าซ่อมแซม อีกส่วนหนึ่งนอกเหนือจากค่าเช่า หรือได้รับประโยชน์อื่น เช่น ได้กรรมสิทธิ์ในอาคารหรือ โรงเรือนที่ผู้เช่าทำการก่อสร้างลงบนที่ดินของผู้ให้เช่าแล้วยกให้เงินหรือกรรมสิทธิ์ในอาคาร หรือ โรงเรือนเป็นเงินได้พึงประเมินเนื่องจากการให้เช่าทรัพย์สินของผู้ให้เช่า กรณีที่เจ้าของที่ดินทำสัญญาให้ผู้อื่นทำ การปลูกสร้างอาคารหรือ โรงเรือนในที่ดินของตน โดยผู้ปลูกสร้างสร้าง

ขกรรมสิทธิ์ในอาคาร หรือ โรงเรือนที่ปลูกสร้างนั้น ให้แก่เจ้าของที่ดินเมื่อสร้างเสร็จ และเจ้าของที่ดินตกลงให้ผู้ปลูกสร้างเช่าหรือให้เช่าช่วงอาคารหรือ โรงเรือน หรือตกลงให้ผู้สร้างจัดหาผู้เช่าอาคารหรือ โรงเรือนนั้น โดยตรงจากเจ้าของที่ดินเป็นการตอบแทนภายในระยะเวลาที่กำหนดให้ คำนวณค่าแห่งอาคารหรือ โรงเรือนนั้น เป็นเงินได้ พึ่งประเมินของเจ้าของที่ดินตามจำนวนปีแห่งอายุการเช่าในอัตราร้อยละของมูลค่าอาคาร หรือ โรงเรือนในวันที่ได้รับกรรมสิทธิ์

(2) การผิดสัญญาเช่าซื้อทรัพย์สิน กฎหมายยอมให้ผู้มีเงินได้หักค่าใช้จ่ายเป็นการเหมาได้ ร้อยละ 20 วิธีเดียว

(3) การผิดสัญญาซื้อขายเงินผ่อน ซึ่งผู้ขายได้รับคืนทรัพย์สินที่ซื้อขายนั้นโดยไม่ ต้องคืนเงิน หรือประโยชน์ที่ได้รับไว้แล้ว ตามกฎหมายยอมให้หักค่าใช้จ่ายเป็นการเหมาได้ร้อยละ 20 วิธีเดียว

เงินได้พึงประเมินประเภทที่ 6 ในการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามกฎหมายยอมให้ เลือกหักค่าใช้จ่ายวิธีใดวิธีหนึ่ง ดังนี้

วิธีที่ 1 หักค่าใช้จ่ายจริงตามความจำเป็นและสมควร

วิธีที่ 2 หักเป็นการเหมาในอัตรา ดังนี้

(1) การประกอบโรคศิลป์ ร้อยละ 60

(2) วิชาชีพอิสระนอกจากการประกอบโรคศิลป์ ร้อยละ 30

เงินได้พึงประเมินประเภทที่ 7 ในการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามกฎหมายยอมให้ หักค่าใช้จ่ายวิธีใดวิธีหนึ่ง ดังนี้

วิธีที่ 1 หักค่าใช้จ่ายจริงตามความจำเป็นและสมควร

วิธีที่ 2 หักเป็นการเหมาในอัตราร้อยละ 60

เงินได้พึงประเมินประเภทที่ 8 ในการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามกฎหมายยอมให้ เลือกหักค่าใช้จ่ายวิธีใดวิธีหนึ่ง ดังนี้ หักตามความจำเป็นและสมควร หรือหักเป็นการเหมาในอัตราร้อยละตามที่กฎหมายกำหนด

#### 2.2.5 การหักค่าลดหย่อน

การหักลดหย่อน หมายถึง รายการต่าง ๆ ที่กฎหมายได้กำหนดให้หักได้เพิ่มขึ้น หลังจากได้หักค่าใช้จ่ายแล้ว เพื่อเป็นการบรรเทาภาระภาษีให้แก่ผู้เสียภาษีก่อนนำเงินได้ที่เหลือ ซึ่งเรียกว่าเงินได้สุทธิไปคำนวณภาษีตามบัญชีอัตราภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา รายการหักลดหย่อนกรณีต่าง ๆ มีดังต่อไปนี้

1. การหักลดหย่อนในกรณีทั่วไป

1.1 ผู้มีเงินได้ 60,000บาท (ไม่ว่าจะอยู่ในประเทศไทยถึง 180วัน หรือไม่ก็ตาม) 1.2  
สามีหรือภริยาของผู้มีเงินได้ 60,000บาท

(1) สามีหรือภริยาของผู้มีเงินได้ที่มีสิทธิหักลดหย่อนจะต้องเป็นสามีหรือภริยา  
ชอบด้วยกฎหมาย การสมรสไม่ครบปีภิกษาก็มีสิทธิหักลดหย่อนได้ เช่น จดทะเบียนสมรสระหว่างปี  
ภิกษี หรือตายในระหว่างปีภิกษีก็มีสิทธิหักลดหย่อนได้ 60,000 บาท

(2) สามีหรือภริยาของผู้มีเงินได้ที่จะนำมาหักลดหย่อนจะต้องไม่มีเงินได้พึง  
ประเมิน หรือมีแต่ไม่ได้แยกคำนวณภาษีตัวอย่างสามีภริยาแต่งงานครบปีภิกษีและต่างฝ่ายต่างมีเงิน  
ได้ประเภทที่ 1 กรณีดังกล่าว ภริยาสามารถแยกคำนวณภาษีต่างหากจากสามีได้โดยชอบ ทั้งสามี  
ภริยาจึงไม่มีสิทธินำคู่สมรสมาหักลดหย่อนได้แต่หากภริยาไม่มีเงินได้ประเภทอื่น (2-8) ให้สามีนำเงิน  
ได้ของภริยามารวมคำนวณและมีสิทธินำคู่สมรสมาหักลดหย่อนได้

1.3 การหักลดหย่อนบุตร ให้หักสำหรับบุตรชอบด้วยกฎหมาย หรือบุตรบุญธรรมของผู้  
มีเงินได้ รวมทั้งบุตรชอบด้วยกฎหมายของสามีหรือภริยาของผู้มีเงินได้ คนละ 30,000 บาท การนับ  
จำนวนบุตรให้นับเฉพาะ บุตรที่มีชีวิตอยู่ตามลำดับอายุสูงสุดของบุตร โดยให้นับรวมทั้งบุตรที่ไม่  
อยู่ในเกณฑ์ได้รับการหักลดหย่อนด้วย การหักลดหย่อนสำหรับบุตรให้หักได้เฉพาะบุตร ซึ่งมีอายุ  
ไม่เกิน 5 ปี และยังคงศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัย หรือชั้นอุดมศึกษา หรือเป็นผู้เยาว์ หรือศาลสั่งให้เป็น  
คนไร้ความสามารถ หรือเสมือนไร้ความสามารถ อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดู แต่มิให้หักลดหย่อน  
สำหรับบุตรดังกล่าวที่มีเงินได้พึงประเมินในปีภิกษีที่ล่วงมาแล้วตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไป โดยเงิน  
ได้ดังกล่าว ต้องไม่ใช่เงินได้ที่ได้รับยกเว้นตามมาตรา 42 ให้ไม่ต้องรวมคำนวณเพื่อเสียภาษี เงินได้  
การหักลดหย่อนสำหรับบุตรดังกล่าวให้หักได้ตลอดปีภิกษี ไม่ว่ากรณีจะหักได้นั้นจะมีอยู่ตลอดปี  
ภิกษีหรือไม่ และในกรณีบุตรบุญธรรมนั้นให้หักลดหย่อนในฐานะบุตรบุญธรรมได้ในฐานะเดียว

1.4 เบี้ยประกันภัยที่ผู้มีเงินได้จ่ายไปในปีภิกษี สำหรับการประกันชีวิตของผู้มีเงินได้  
ตามจำนวนที่จ่ายจริง โดยส่วนแรกหักได้ 10,000 บาทส่วนที่เกิน 10,000 บาท หักได้ไม่เกินเงินได้  
หลังจากหักค่าใช้จ่าย แต่ไม่เกิน 90,000 บาท ทั้งนี้ เฉพาะในกรณีที่กรมธรรม์ประกันชีวิตมี  
กำหนดเวลาตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป และการประกันชีวิตนั้นได้เอาประกันไว้กับผู้รับประกันภัยที่  
ประกอบกิจการประกันชีวิตในราชอาณาจักร

ในกรณีสามีหรือภริยาของผู้มีเงินได้มีการประกันชีวิตและความเป็นสามีภริยา ได้มีอยู่  
ตลอดปีภิกษีให้หักลดหย่อนได้ด้วยสำหรับเบี้ยประกันที่จ่ายสำหรับการประกันชีวิตของสามีหรือ  
ภริยานั้นตามเกณฑ์ข้างต้น

การฝากเงินออมสินประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว ก็อยู่ในข่ายที่จะขอหัก  
ลดหย่อนตามเกณฑ์นี้ได้ด้วย

1.5 เงินสะสมที่จ่ายเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพ หักลดหย่อนได้ตามจำนวนที่จ่ายจริงแต่ไม่เกิน 10,000 บาท ส่วนที่เกิน 10,000 บาท แต่ไม่เกิน 490,000 บาท เป็นเงินที่ได้รับยกเว้นภาษีโดยนำจำนวนเงินส่วนที่เกินดังกล่าวหักจากเงินได้พึงประเมินก่อนหักค่าใช้จ่ายตามจำนวนที่จ่ายจริงแต่ไม่เกิน 490,000 บาท

ค่าซื้อหน่วยลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ หักได้ไม่เกินร้อยละ 15 ของเงินได้ และเมื่อรวมกับเงินสะสมกองทุนสำรองเลี้ยงชีพและกองทุน กบข. (ถ้ามี) แล้วไม่เกิน 500,000 บาท โดยต้องจ่ายเป็นค่าซื้อหน่วยลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์ที่จะได้รับยกเว้น ไม่ต้องรวมคำนวณเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขที่อธิบดีกรมสรรพากรกำหนด ค่าซื้อหน่วยลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาวในอัตราไม่เกินร้อยละ 15 ของเงินได้ เฉพาะส่วนที่ไม่เกิน 500,000 บาท

1.6 ดอกเบี้ยเงินกู้ยืม การยกเว้นภาษีเงินได้สำหรับเงินได้เท่าที่ได้จ่ายเป็นดอกเบี้ยเงินกู้ยืม สำหรับการกู้ยืมเงินเพื่อซื้อเช่าซื้อ หรือสร้างอาคารที่อยู่อาศัยโดยจำนองอาคารที่ซื้อหรือสร้างเป็นประกันการกู้ยืมนั้น ตามจำนวนเงินที่ได้จ่ายไปจริงแต่ไม่เกิน 100,000 บาท โดยต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการดังนี้

(1) เป็นดอกเบี้ยเงินกู้ยืมสำหรับการกู้ยืมจากผู้ประกอบกิจการในราชอาณาจักร เฉพาะที่กำหนดไว้ได้แก่ธนาคาร บริษัทตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบธุรกิจเงินทุน ธุรกิจหลักทรัพย์ และธุรกิจเครดิตฟองซิเอร์ บริษัทประกันชีวิต สหกรณ์ นายจ้างซึ่งมีระเบียบเกี่ยวกับเงินกองทุนที่จัดสรรไว้เพื่อสวัสดิการแก่ลูกจ้าง บรรษัทตลาดรองสินเชื่อที่อยู่อาศัยตามกฎหมายว่าด้วยบรรษัทตลาดรองสินเชื่อที่อยู่อาศัยกองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์เพื่อแก้ไขปัญหาในระบบสถาบันการเงินที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์กองทุนรวมเพื่อแก้ไขปัญหาในระบบสถาบันการเงินที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์นิติบุคคลเฉพาะกิจที่จัดตั้งขึ้นเพื่อแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ที่เข้ารับช่วงสิทธิ์เป็นเจ้าของเงินกู้แทนกองทุนรวมดังกล่าว กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการตามกฎหมายว่าด้วยบำเหน็จบำนาญข้าราชการ

(2) เป็นดอกเบี้ยเงินกู้ยืมตามสัญญากู้ยืมเงินเพื่อซื้อเช่าซื้ออาคารพร้อมที่ดินหรือห้องชุดในอาคารชุดหรือเพื่อสร้างอาคารอยู่อาศัยบนที่ดินของตนเอง หรือบนที่ดินที่ตนเองมีสิทธิครอบครอง

(3) ต้องจำนองอาคารหรือห้องชุดในอาคารชุดหรืออาคารพร้อมที่ดินเป็นประกันการกู้ยืมเงินนั้น โดยมีระยะเวลาจำนองตามระยะเวลาการกู้ยืม

(4) ต้องใช้อาคารหรือห้องชุดในอาคารชุดตาม (3) นั้น เป็นที่อยู่อาศัยในปีที่ได้รับยกเว้นภาษีแต่ไม่รวมถึงกรณีลูกจ้าง ซึ่งถูกนายจ้างสั่งให้ไปปฏิบัติงานของนายจ้าง ณ ต่างถิ่นเป็นประจำ หรือกรณีที่อาคารหรือห้องชุดดังกล่าว เกิดอภคสิทธิ์ภัยธรรมชาติ หรือภัยที่เกิดจากเหตุอื่น ทั้งนี้ เฉพาะที่มีใช้ความผิดของผู้มีเงิน ได้เงิน ไม่อาจใช้อาคารหรือห้องชุดนั้นอยู่อาศัยได้

(5) กรณีผู้มีเงิน ได้มีอาคารหรือห้องชุดในอาคารชุดตาม (3) เป็นที่อยู่อาศัยในปีที่ขอหักลดหย่อนเกินกว่า 1 แห่ง ให้หักลดหย่อนได้ทุกแห่งสำหรับอาคารห้องชุดในอาคารชุดตาม (3)

(6) ให้หักลดหย่อนได้ตลอดปีภาษีไม่ว่ากรณีที่จะหักลดหย่อนได้นั้นจะมีอยู่ตลอดปีภาษีหรือไม่

(7) กรณีผู้มีเงิน ได้หลายคนร่วมกันกู้ยืม ให้หักลดหย่อนได้ทุกคน โดยเฉลี่ยค่าลดหย่อน

ตามส่วนจำนวนผู้มีเงิน ได้ รวมกันต้องไม่เกินจำนวนที่จ่ายจริง และไม่เกิน 100,000 บาท

(8) กรณีสามีภริยาร่วมกันกู้ยืมโดยสามีหรือภริยาผู้มีเงิน ได้ฝ่ายเดียวให้หักลดหย่อนสำหรับผู้มีเงิน ได้เต็มจำนวนตามที่จ่ายจริง แต่ไม่เกิน 100,000 บาท

1.7 เงินสมทบที่ผู้ประกันตนจ่ายเข้ากองทุนประกันสังคม ตามกฎหมายว่าด้วยการประกันสังคมตามจำนวนที่จ่ายจริง ในกรณีสามีหรือภริยาของผู้มีเงิน ได้ซึ่งเป็นผู้ประกันตนจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมข้างต้น และความเป็นสามีภริยาได้มีอยู่ตลอดปีภาษีให้หักลดหย่อนได้ด้วยสำหรับเงินสมทบของสามีหรือภริยาที่จ่ายเข้ากองทุนประกันสังคมดังกล่าวตามเกณฑ์ข้างต้น

1.8 ค่าลดหย่อนบิดามารดา กรณีผู้มีเงิน ได้และคู่สมรสที่มีเงิน ได้รวมคำนวณภาษีหรือคู่สมรสไม่มีเงิน ได้ อุปการะเลี้ยงดูบิดามารดาที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ซึ่งมีรายได้ไม่เพียงพอต่อการเลี้ยงชีพ ผู้มีเงิน ได้และคู่สมรสมีสิทธิหักลดหย่อนค่าอุปการะเลี้ยงดูบิดามารดาได้คนละ 30,000 บาท ทั้งนี้ บิดาหรือมารดาของผู้มีเงิน ได้หรือคู่สมรส จะต้องออกหนังสือรับรองว่าบุตรคนใดคนหนึ่งเป็นผู้อุปการะเลี้ยงดูเพียงคนเดียว

1.9 ค่าอุปการะเลี้ยงดูบิดามารดา สามีหรือภริยา บุตรชอบด้วยกฎหมาย หรือบุตรบุญธรรมของผู้มีเงิน ได้ บิดามารดาหรือบุตรชอบด้วยกฎหมายของสามีหรือภริยาของผู้มีเงิน ได้หรือบุคคลอื่นที่ผู้มีเงิน ได้เป็นผู้ดูแล ตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการคนละ 60,000 บาท โดยบุคคลดังกล่าว ต้องเป็นคนพิการซึ่งมีบัตรประจำตัวคนพิการตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริม และพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการหรือเป็นคนทุพพลภาพ มีรายได้ไม่เพียงพอแก่การยังชีพ และอยู่ในความอุปการะเลี้ยงดูของผู้มีเงิน ได้ ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไข รวมทั้งจำนวนคนพิการและทุพพลภาพในความอุปการะเลี้ยงดูของผู้มีเงิน ได้ ที่อธิบดีประกาศกำหนด



1.10 เงินสนับสนุนเพื่อการศึกษา ได้แก่ เงินที่จ่ายเป็นค่าใช้จ่ายเพื่อสนับสนุนการศึกษา มีสิทธิหักลดหย่อนได้ 2 เท่าของจำนวนเงินที่ได้จ่ายไปจริง แต่ไม่เกินร้อยละ 10 ของเงินคงเหลือ หลังจากหักค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อนอื่น ๆ แล้ว

1.11 การยกเว้นภาษีเงินได้สำหรับการบริจาคเงิน ให้แก่กองทุนพัฒนาครูศิษย์และบุคลากรทางการศึกษาที่กระทรวงศึกษาธิการจัดตั้งขึ้น ให้ยกเว้นภาษีสำหรับเงินได้พึงประเมิน หลังจากหักค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อนตามมาตรา 47 (1) (2) (3) (4) (5) หรือ (6) แห่งประมวลรัษฎากร เป็นจำนวนสองเท่าของจำนวนเงินที่บริจาค แต่เมื่อรวมกับเงินได้ที่ได้รับยกเว้นสำหรับการจ่ายเป็นค่าใช้จ่ายเพื่อสนับสนุนการศึกษาสำหรับโครงการที่กระทรวงศึกษาธิการให้ความเห็นชอบแล้ว ต้องไม่เกินร้อยละ 10 ของเงินได้พึงประเมินหลังจากหักค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อนแล้ว ทั้งนี้ที่เกิดขึ้นตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2554 เป็นต้นไป และให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไข ที่อธิบดีกำหนด (ดูประกาศอธิบดีกรมสรรพากรเกี่ยวกับ ภาษีเงินได้ (ฉบับที่ 217) )

1.12 การยกเว้นภาษีเงินได้สำหรับเงินได้ที่จ่ายเป็นค่าใช้จ่ายในการจัดให้คนพิการได้รับสิทธิเข้าถึง และใช้ประโยชน์จากสิ่งอำนวยความสะดวกและความช่วยเหลืออื่นจากรัฐให้ยกเว้นภาษีสำหรับเงินได้พึงประเมินหลังจากหักค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อนตามมาตรา 47 (1) (2) (3) (4) (5) หรือ (6) แห่งประมวลรัษฎากร เป็นจำนวนร้อยละ 100 ของเงินที่จ่ายเป็นค่าใช้จ่ายในการจัดให้คนพิการได้รับสิทธิประโยชน์ แต่เมื่อรวมกับเงินได้ที่ได้รับยกเว้น สำหรับการจ่ายเป็น ค่าใช้จ่ายเพื่อสนับสนุนการศึกษา สำหรับโครงการที่กระทรวงศึกษาธิการให้ความเห็นชอบแล้ว ต้องไม่เกินร้อยละ 10 ของเงินได้พึงประเมินหลังจากหักค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อนแล้ว ประกาศให้ใช้บังคับ ตั้งแต่วันที่ 12 พฤษภาคม พ.ศ. 2554 เป็นต้นไป และให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขที่อธิบดีกำหนด (ดูประกาศอธิบดีกรมสรรพากรเกี่ยวกับ ภาษีเงินได้ (ฉบับที่ 214) )

1.13 การยกเว้นภาษีเงินได้สำหรับเงินได้ที่จ่ายให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก หรือสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ยกเว้นภาษีสำหรับเงินได้พึงประเมินหลังจากหักค่าใช้จ่ายและ ค่าลดหย่อนตามมาตรา 47 (1) (2) (3) (4) (5) หรือ (6) แห่งประมวลรัษฎากร เป็นจำนวน 2 เท่า ของเงินที่ได้จ่าย แต่เมื่อรวมกับเงินได้ที่ได้รับยกเว้นสำหรับการจ่ายเป็นค่าใช้จ่ายเพื่อสนับสนุนการศึกษาสำหรับโครงการที่กระทรวงศึกษาธิการให้ความเห็นชอบแล้ว ต้องไม่เกินร้อยละ 10 ของเงินได้พึงประเมิน หลังจากหักค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อนแล้ว ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 10 มิถุนายน พ.ศ. 2554 เป็นต้นไป และให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขที่อธิบดีกำหนด

1.14 เงินบริจาค เมื่อหักลดหย่อนต่าง ๆ หหมดแล้ว เหลือเท่าใดให้หักลดหย่อนได้อีก สำหรับเงินบริจาคเงินบริจาคที่หักค่าลดหย่อนได้นั้น ผู้มีเงินได้ต้องบริจาคเป็นเงินให้แก่การกุศล

สาธารณะ โดยหักได้เท่าจำนวนเงินที่จ่ายจริงแต่ต้องไม่เกินร้อยละ 10 ของเงินได้หลังจากหักค่าใช้จ่ายและหักค่าลดหย่อนต่าง ๆ ข้างต้นแล้ว การบริจาค ได้แก่

(1) การบริจาคเงินให้แก่วัดวาอาราม สถานาชาชาติไทย สถานพยาบาลและสถานศึกษาของทางราชการหรือองค์การของรัฐบาล สถานศึกษาเอกชน สถานสาธารณกุศล และกองทุนสวัสดิการภายในส่วนราชการ(ต้องเป็นองค์การสถานสาธารณกุศลตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนดในราชกิจจานุเบกษา)

(2) การบริจาคเงินให้แก่คณะกรรมการอำนวยการจัดสร้างสวนสาธารณะเพื่อเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี เนื่องในวโรกาสพระชนมายุครบ 80 พรรษา

(3) การบริจาคเงินให้แก่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีในโครงการปลูกป่าเทิดพระเกียรติเฉลิมฉลองพระชนมายุครบ 90 พรรษา

(4) การบริจาคเงินให้แก่กองทัพอากาศในโครงการก่อสร้างพระมหาธาตุเจดีย์นภพลภูมิสตรี

(5) การบริจาคเงินให้แก่กองทุนเพื่อโครงการอาหารกลางวันในโรงเรียนประถมศึกษา

(6) การบริจาคเงินให้แก่กองทุนปลูกป่าถาวรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในวโรกาสทรงครองราชย์ปีที่ 50

(7) การบริจาคเงินให้แก่โครงการอาคารเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวเนื่องในวโรกาสทรงครองสิริราชย์สมบัติครบ 50 ปี ณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จังหวัดนครราชสีมา

(8) การบริจาคเงินให้แก่โครงการสืบสานพระราชปณิธาน "กาญจนาภิเษก"

(9) การบริจาคเงินให้แก่โครงการร้อยใจช่วยเยาวชนไทยในภาวะวิกฤต

(10) การบริจาคเงินให้แก่โครงการโพธิ์ทองของชาวไทย

(11) การบริจาคเงินให้แก่โครงการปลูกป่าชายเลนถาวรเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์พระบรมราชินีนาถในวโรกาสทรงพระชนมายุ 72 พรรษา

(12) การบริจาคเงินให้แก่ส่วนราชการที่ขึ้นตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี

(13) การบริจาคเงินให้แก่กองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม กองทุนคุ้มครองเด็กและกองทุนพัฒนากีฬาแห่งชาติ

(14) การบริจาคเงินเพื่อการกีฬาให้แก่การกีฬาแห่งประเทศไทยเพื่อส่งเสริมการ

กีฬาคณะกรรมการกีฬาจังหวัดที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายว่า ด้วยกีฬาแห่งประเทศไทย เพื่อส่งเสริมกีฬาในจังหวัดสำนักงานพัฒนาการกีฬาและนันทนาการ เพื่อการจัดการแข่งขันกีฬานักเรียน

หรือสมาคมการกีฬาสมัครเล่น

(15) การบริจาคเงินเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยวาตภัย อัคคีภัย หรือภัยธรรมชาติอื่นที่เกิดขึ้นในประเทศไทยตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2554 เป็นต้นไป โดยมีบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลหรือนิติบุคคลอื่น เป็นตัวแทนรับเงิน ทั้งนี้ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขที่อธิบดีกำหนด

2. การหักลดหย่อนในกรณีสามีภริยาต่างฝ่ายต่างมีเงินได้

ถ้าความเป็นสามีภริยาได้มีอยู่ตลอดปีภาษี การหักลดหย่อนผู้มีเงินได้ และสามี หรือภริยาของผู้มีเงินได้ให้หักลดหย่อนรวมกันได้ 120,000 บาท แต่ถ้าความเป็นสามีหรือภริยาได้มีอยู่ตลอดปีภาษีหรือภริยาแยกคำนวณเงินได้พึงประเมินประเภทที่ 1 ต่างหากจากสามี ให้ต่างฝ่ายต่างหักลดหย่อนได้ 60,000 บาท และสำหรับการหักลดหย่อนบุตรและค่าลดหย่อนดอกเบี้ยเงินกู้อื่น ๆ ให้ต่างฝ่ายต่างหักได้ถึงหนึ่งตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในแต่ละกรณีเฉพาะในปีภาษีนั้น

3. การหักลดหย่อนในกรณีผู้มีเงินได้มิได้เป็นผู้อยู่ในประเทศไทย การหักลดหย่อนผู้มีเงินได้และสามีหรือภริยาของผู้มีเงินได้ บุตรและการศึกษาของบุตรของผู้มีเงินได้

4. การหักลดหย่อนในกรณีผู้มีเงินได้ถึงแก่ความตายในระหว่างปีภาษีให้หักลดหย่อนได้เสมือนผู้ตายมีชีวิตอยู่ตลอดปีภาษีที่ผู้นั้นถึงแก่ความตาย

5. การหักลดหย่อนในกรณีผู้มีเงินได้เป็นกองมรดกที่ยังไม่ได้แบ่งให้หักลดหย่อนสำหรับผู้มีเงินได้ 60,000 บาท

6. การหักลดหย่อนในกรณีผู้มีเงินได้เป็นห้างหุ้นส่วนสามัญหรือคณะบุคคลที่มีโชคนิติบุคคลให้หักลดหย่อนสำหรับผู้มีเงินได้แก่ผู้เป็นหุ้นส่วนหรือบุคคลในคณะบุคคลแต่ละคนที่อยู่ในประเทศไทย คนละ 60,000 บาท แต่รวมกันต้องไม่เกิน 120,000 บาท

## 2.4 ระบบการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (E-FILING)

ในปัจจุบันกรมสรรพากรได้กำหนดให้ประชาชนมีทางเลือกที่จะยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ 2 วิธี คือ

1. การยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีด้วยตนเอง
2. การยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามเว็บไซต์ของกรมสรรพากร

การยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีด้วยตนเอง การยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีอากร โดยทั่วไปให้ยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีอากรตามที่กำหนดไว้ต่ออำเภอที่ว่า การอำเภอ ท้องที่ ที่ว่าการเขต หรืออาจจะยื่นแบบทางไปรษณีย์ได้โดยถือเอาวันที่ลงทะเบียนเป็นวันรับแบบแสดง รายการชำระภาษี

การยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีของประชาชนตามเว็บไซต์ของกรมสรรพากรจาก เว็บไซต์ของกรมสรรพากรได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการยื่นแบบชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ผู้มี สิทธิขอให้บริการยื่นแบบชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต ประเภทของแบบที่สามารถยื่นและชำระ ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (สำนักบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์, 2563)

#### 2.4.1 วัตถุประสงค์ของการยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต

เป็นการให้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต โดยผู้เสียภาษีเป็น ผู้ป้อนข้อมูลที่จะต้องกรอกในแบบแสดงรายการที่ได้รับอนุญาตให้ยื่นผ่านทางอินเทอร์เน็ต แทน การกรอกแบบและยื่นแบบฯ ด้วยกระดาษ พร้อมชำระภาษี โดยใช้คำสั่งทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ ธนาคารโอนเงินค่าภาษีให้กรมสรรพากร เป็นทางเลือกใหม่อีกทางหนึ่งที่ไม่บังคับ แต่ช่วยให้ผู้เสีย ภาษีที่สนใจเลือกใช้บริการ เพื่อความสะดวกมากยิ่งขึ้นในขณะที่การยื่นแบบฯ และชำระภาษีที่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขายังคงมีอยู่ตามปกติ

#### 2.4.2 ขั้นตอนการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษี

หลังจากที่ผู้ขอใช้บริการได้รับแจ้งทาง E-mail ว่ามีสิทธิใช้บริการยื่นแบบชำระภาษี ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้แล้ว การเข้าสู่ระบบเพื่อทำรายการยื่นแบบชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้ กระทำโดยมีลำดับ ดังนี้

1. เข้าสู่เว็บไซต์กรมสรรพากรที่ [www.rd.go.th](http://www.rd.go.th) เลือก “ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต”
2. เข้าสู่หน้าจอสำนักบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์เลือก “ยื่นแบบออนไลน์”
3. เลือกประเภทแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา “ภ.ง.ด. 90/91” จากนั้นระบบจะแสดง หน้าจอรายละเอียดให้เลือก “ยื่นแบบ ภ.ง.ด. 90/91” ระบบจะแสดงหน้าจอ Login ให้บันทึก หมายเลขผู้ใช้และรหัสผ่านที่ได้ทะเบียนกับกรมสรรพากรและเลือก “ตกลง”
4. เข้าสู่หน้าจอแบบแสดงรายละเอียดในส่วนข้อมูลผู้มีเงินได้ให้ตรวจสอบข้อมูลผู้มี เงินได้ที่ปรากฏว่าถูกต้องและเป็นปัจจุบัน สามารถเปลี่ยนชื่อ-ชื่อสกุลและแก้ไขที่อยู่ได้เลือก “ทำ รายการต่อไป” ระบบจะแสดงหน้าจอข้อความแจ้งเตือนให้ตรวจสอบข้อมูล ชื่อ/ ชื่อสกุล/ ที่อยู่ ให้ ถูกต้อง เนื่องจากหากเลือกทำรายการต่อไปแล้วจะไม่สามารถกลับมาหน้านี้ได้
5. เข้าสู่หน้าจอกรอกข้อมูลการยื่นแบบ จะมี 6 หน้า ดังนี้
  - 5.1 หน้าหลัก ระบบจะแสดงหน้าจอรายละเอียดของผู้มีเงินได้ ดังนี้

- 5.1.1 ผู้มีเงินได้
- 5.1.2 สถานภาพผู้มีเงินได้
- 5.1.3 สถานการณ์ยื่นแบบ
- 5.1.4 คู่สมรส
- 5.1.5 ข้อมูลการมีเงินได้และสถานะการยื่นแบบฯ ของคู่สมรส
- 5.2 เลือกเงินได้/ลดหย่อนแสดงข้อมูล ดังนี้
  - 5.2.1 เลือกรายการเงินได้พึงประเมิน
  - 5.2.2 เลือกเงินได้ที่ได้รับยกเว้น /ค่าลดหย่อน
- 5.3 บันทึกเงินได้
  - 5.3.1 ระบบจะแสดงข้อมูลตามประเภทเงินได้พึงประเมินที่เลือกไว้ในขั้นตอนที่สามารถย้อนกลับไป เพิ่ม/ลด ประเภทเงินได้
  - 5.3.2 เลือกประเภทเงินได้ “จำนวนเงินได้ทั้งหมด” ระบบจะคำนวณอัตราร้อยละที่ใช้หักค่าใช้จ่ายได้อัตโนมัติหรือเปลี่ยนเลือกเป็นหักค่าใช้จ่ายตามความจำเป็นและสมควร
  - 5.3.3 บันทึกข้อมูลภาษีหัก ณ ที่จ่ายทั้งหมด (ในกรณีไม่มีให้ใส่เป็น 0.00) และเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรของผู้จ่ายเงินได้
- 5.4 บันทึกค่าลดหย่อน
  - 5.4.1 รายการลดหย่อนและยกเว้นจะปรากฏตามที่ได้เลือกไว้ในหัวข้อที่ 5.2 ส่วน “เลือกเงินได้ที่ได้รับยกเว้น /ค่าลดหย่อน” ในกรณีที่ไมเลือกจะไม่ปรากฏ สามารถย้อนกลับไปเพิ่ม/ลดรายการลดหย่อน
  - 5.4.2 สามารถบันทึกจำนวนเงินที่ได้รับการลดหย่อนและยกเว้นภาษีได้ไม่เกินเกณฑ์ที่สรรพากรกำหนด ถ้าบันทึกจำนวนเงินเกินเกณฑ์จะขึ้นข้อความปฏิเสธแจ้งเตือน
- 5.5 กำหนดภาษี ระบบจะสรุปข้อมูลการคำนวณภาษี และเงินได้ที่ได้รับยกเว้นสามารถกรอกในส่วนการคำนวณภาษีได้ดังนี้ (ในกรณีไม่มีให้ใส่เป็น 0.00)
  - 5.5.1 เงินบริจาคสนับสนุนการศึกษา/การกีฬา
  - 5.5.2 เงินบริจาค
  - 5.5.3 ภาษีเงินได้ที่ได้รับยกเว้นจากการซื้อสังหาริมทรัพย์
- 5.6 ยื่นยื่นการยื่นแบบ
  - 5.6.1 ระบบจะแสดงใบหน้าแบบรายการภาษี ภ.ง.ด. 90/1 ให้ตรวจสอบข้อมูลที่ได้บันทึกและจำนวนเงินที่ต้องชำระภาษี กรณีไม่มีภาษีชำระจะแสดงเป็น 0.0 บาท

5.6.2 เลือก “ยืนยันการยื่นแบบ” จะสิ้นสุดการบันทึกแบบแสดงรายการภาษี กรณีที่ผู้มีเงินได้มีภาษีชำระไว้เกิน ระบบจะปรากฏส่วนคำร้องขอคืนภาษี ดังนี้

5.6.2.1 มีความประสงค์จะขอคืนเงินภาษี - ไม่มีความประสงค์จะขอคืนเงินภาษี หากเลือก “มีความประสงค์จะขอคืนเงินภาษี” ระบบจะแสดงข้อความให้แจ้งผลการคืนเงินภาษีผ่านระบบ SMS โดยให้ระบุเบอร์โทรศัพท์แล้วตกลง เลือกทำรายการต่อไประบบจะเข้าสู่ขั้นตอนต่อไปในส่วนนี้หาก “มีความประสงค์จะขอคืนเงินภาษี” โดยสามารถเลือกขอคืนภาษีผ่านระบบพร้อมเพย์ เป็นระบบการโอนเงินของธนาคารในราชอาณาจักรที่ให้บริการโดยข้อมูลสถานะและรายละเอียดการลงทะเบียนพร้อมเพย์เป็นข้อมูลส่วนบุคคลระหว่างผู้ใช้บริการและธนาคารผู้ให้บริการ

6. ตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องครบถ้วน เลือก “ยืนยันการยื่นแบบ”

7. ระบบจะแสดงผลการยื่นแบบ สามารถเลือก “พิมพ์แบบ”

กรณีที่ผู้มีเงินได้มีภาษีชำระไว้เพิ่มเติม การผ่อนชำระจำนวนเงินภาษีตั้งแต่ 3,000 บาท ผู้มีเงินได้มีสิทธิขอผ่อนชำระภาษีเป็น 3 งวด งวดละเท่า ๆ กัน โดยสามารถเลือกในส่วน “ประสงค์หรือไม่ประสงค์” หากเลือก “ประสงค์” ระบบจะแสดง “ข้อตกลงการขอชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นงวดผ่านระบบการยื่นแบบและชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต” เลือก “ยอมรับ” ระบบจะแสดงรายละเอียดจำนวนเงินการขอผ่อนชำระภาษีของผู้มีเงินได้ทั้ง 3 งวด พร้อมกับระบุ วัน/เดือน/ปีที่สิ้นสุดในการชำระแต่ละงวด เลือก “ทำรายการต่อไป” จะเข้าสู่หน้ายืนยันการยื่นแบบฯ ระบบจะแสดงจำนวนเงินภาษีที่ชำระเพิ่มเติม และจำนวนเงินภาษีที่ชำระพร้อมแบบ (งวดที่1) เลือก “ยืนยันการยื่นแบบ”

8. ระบบจะเข้าสู่ขั้นตอนการยื่นชำระภาษีกรมสรรพากรให้บริการช่องทางการชำระภาษี ได้แก่

8.1 ชำระแบบเชื่อมต่อเว็บไซต์ (ระบบชำระเงิน) ของธนาคารโดยตรง

8.1.1 E-Payment ( ตัดเงินแบบ Online real time)

8.1.2 ATM บนอินเทอร์เน็ต

8.1.3 บัตรเครดิตบนอินเทอร์เน็ต

8.2 ชำระภาษีด้วยชุดชำระเงิน (Pay-in Slip) แสดงข้อมูลสำคัญใช้ชำระภาษีได้ ได้แก่ ชื่อ-สกุล เลขประจำตัวประชาชน รหัสควบคุมจำนวนเงินภาษี มีช่องทางที่เปิดให้บริการ ดังนี้

8.2.1 ตู้ ATM ของธนาคารที่เข้าร่วมโครงการ

8.2.2 Internet banking ของธนาคารที่เข้าร่วมโครงการ

8.2.3 Counter service ( ต้องนำชุดชำระเงินไปชำระ)

8.2.4 ธนาคารที่เข้าร่วมโครงการ

8.2.5 7-Eleven

8.2.6 ห้างสรรพสินค้าเทสโก้โลตัส

8.2.7 ที่ทำการไปรษณีย์

8.2.8 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา (ต้องนำชุดชำระเงินไปชำระ)

8.2.9 Tele banking ของธนาคารที่เข้าร่วมโครงการ

8.2.10 Phone banking ของธนาคารที่เข้าร่วมโครงการ

8.2.11 Mobile banking ของธนาคารที่เข้าร่วมโครงการ

8.3 เลือกยังไม่ชำระภาษี (กรณีมีภาษีต้องชำระแต่ยังไม่เลือกช่องทางการชำระเงิน)

8.4 เลือกพิมพ์เมื่อต้องการพิมพ์แบบแสดงรายการ

9. พิมพ์แบบฯ และใบเสร็จรับเงิน ภ.ง.ด. 90/91 ได้ทันที กรณีที่ไม่มีภาษีชำระหรือขอคืนภาษีและกรณีมีภาษีชำระเพิ่มเติม พิมพ์แบบฯ และใบเสร็จรับเงิน ภ.ง.ด. 90/91 ได้หลังจากได้ยื่นแบบฯ และชำระภาษีแล้ว 2 วันทำการ ที่หน้าเมนูพิมพ์แบบฯ – ใบเสร็จ ภ.ง.ด. (90/91) (94) สำนักบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ (2563)

2.4.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต (e-revenue)

ประโยชน์ที่ได้รับจากการยื่นแบบชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต หรือ e-revenue สามารถแบ่งได้เป็น 2 ด้าน คือ ด้านผู้เสียภาษีและด้านกรมสรรพากร ดังนี้

ด้านผู้เสียภาษี เป็นการเพิ่มทางเลือกให้กับผู้เสียภาษีในการใช้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยังแบบชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรเขตหรืออำเภอ ได้รับสิทธิในการยื่นแบบชำระภาษีหลังเวลา 16.00 น. ของทุกวัน หลังช่วงกำหนดเวลาของการยื่นแบบชำระภาษีตามปกติโดยไม่เว้นวันหยุดราชการ มีโปรแกรมที่จะช่วยตรวจสอบข้อมูลขั้นตอนตามแบบแสดงรายการ หากมีข้อมูลที่ผิดพลาดระบบจะส่งรายการเดือนกลับไปที่ทันที เพื่อให้ผู้เสียภาษีทำการแก้ไขให้ถูกต้อง

ด้านกรมสรรพากร เป็นการลดต้นทุนด้านเวลาและค่าใช้จ่าย เช่น ลดขั้นตอนกระบวนการในการรับแบบการบันทึกข้อมูล การตรวจสอบผลข้อมูลของเจ้าหน้าที่ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในด้านที่ก้าวหน้าไปด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย ตอบสนองนโยบาย (e-government) เพิ่มคุณค่าของข้อมูล เนื่องจากมีความถูกต้อง ตรงตามที่ผู้เสียภาษีแจ้งมา นำข้อมูลไปใช้ในการบริหารจัดการเก็บภาษีเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือการจัดทำสถิติต่าง ๆ ก็จะมีคุณภาพมากขึ้น

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธีรชาติ กระจ่างทอง (2550) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้เสียหายในเขตพื้นที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ต่อคุณภาพการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต” วิธีการศึกษาเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์จากผู้ให้บริการยื่นเสียหายในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 จำนวน 407 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ระหว่าง 2 กลุ่มประชากร (t-Test) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพสมรส อายุระหว่าง 21- 60 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพเป็นลูกจ้าง หรือพนักงานบริษัท รายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท ยื่นแบบแสดงรายการในช่วงเดือนมีนาคม และเห็นว่าการยื่นแบบชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นการประหยัดเวลา มีความสะดวก และรวดเร็ว การวิเคราะห์ความคาดหวัง และการรับรู้ที่มีต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพ การให้บริการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแยกตามองค์ประกอบด้านคุณภาพการ บริการ 5 ด้าน พบว่า ทุกองค์ประกอบ ด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังแตกต่างจากค่าเฉลี่ยของการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญ ดังนี้ ด้านการออกแบบเว็บไซต์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังระดับมากที่สุด และมีการรับรู้ระดับมากโดยค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งมีความแตกต่างในปัจจุบัน ด้านเนื้อหาความสวยงามของเว็บไซต์ การค้นหา และเลือกรายการด้านความน่าเชื่อถือ และความปลอดภัยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังระดับมากที่สุด และมีการรับรู้ระดับมากโดยค่าเฉลี่ย ความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญซึ่งมีความแตกต่างในปัจจุบันด้านความถูกต้องของข้อมูลตรงตามเป้าหมายการปฏิบัติตามสัญญา ด้านการตอบสนองผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังระดับมากที่สุด และ มีการรับรู้ระดับมากโดยค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งมีความแตกต่างในทุกปัจจัย ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ การกู้ข้อมูลความรวดเร็วในการตอบสนองระบบการยื่นยื่นรับรองผล และความเหมาะสมของบริการด้านความไว้วางใจผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังระดับมาก และมีการรับรู้ระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งมีความแตกต่างในปัจจุบันด้านการให้ความรู้ก่อนใช้บริการและความน่าเชื่อถือของคุณสมบัติส่วนต่อประสานกับผู้ใช้ด้านความเป็นส่วนตัว ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังระดับมากที่สุด และการรับรู้ระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในทุกปัจจัย ได้แก่ การแจ้งข้อมูลข่าวสารการได้รับบริการและความช่วยเหลือการแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะ และการเอาใจใส่ผู้ให้บริการผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับหนึ่ง แต่



ยังคงต้องการให้มีการปรับปรุงบริการให้ดียิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามปัญหาที่พบจากการใช้บริการได้แก่ ข้อมูลและวิธีการใช้บริการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไม่ละเอียด และทำความเข้าใจได้ยาก ขึ้นตอนในการสมัครใช้บริการมีความยุ่งยาก และเกิดความไม่แน่ใจในการยื่นแบบและชำระเงิน

อัศณี กอจิตตวนิจ (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร” เพื่อประโยชน์ในการนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการทางอินเทอร์เน็ตให้ดียิ่งขึ้น ตอบสนองการให้บริการของผู้ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้อย่างแท้จริง เพื่อให้ผู้เสียภาษีเกิดความพึงพอใจและส่งผลให้ผู้เสียภาษีเลือกใช้บริการผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภ.ง.ด.90 และ 91 ผ่านอินเทอร์เน็ต ประจำปีภาษี 2551 ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 400 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์และประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อสรุปผลวิจัยทดสอบสมมติฐานและสรุปปัญหาและข้อเสนอแนะ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ได้แก่ คุณภาพของระบบการชำระและขอคืนภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต คุณภาพของระบบการสมัครและการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ความปลอดภัยและระบบตอบปัญหา คุณภาพของเว็บไซต์ และให้คำแนะนำ และความรู้ ของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต รวมถึงระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตมีระดับที่แตกต่างกัน โดยผู้ที่จบระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่จบการศึกษาระดับสูงสุดระดับปริญญาตรี นอกจากนี้ ส่วนใหญ่ผู้เสียภาษี ประสบปัญหาหากเกิดข้อผิดพลาดในการทำรายการที่ยื่นแบบไปแล้ว ไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้จะต้องทำการกรอก ข้อมูล และยื่นแบบแสดงรายการใหม่อีกครั้ง ทำให้ผู้เสียภาษีต้องเสียเวลาในการทำงานซ้ำซ้อน และมีความเห็นให้ควรปรับปรุงระบบการยื่นแบบฯ ในเรื่องในเรื่องความง่ายต่อการใช้งาน เพื่อให้ผู้เสียภาษีสามารถการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตได้ด้วยตนเองในทุก ๆ ขึ้นตอน พร้อมทั้งเสนอแนะเรื่องการคืนเงินภาษีและพิจารณาการคืนเงินที่ช้ามาก ซึ่งสืบเนื่องมาจากระบบการขอเอกสารประกอบการขอคืนภาษีที่ไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้เสียภาษีต้องเสียเวลาส่งเอกสาร หลายครั้งส่งผลให้การคืนเงินภาษีช้าไปด้วย

ธีรศักดิ์ ภาคทรัพย์ (2554) การศึกษาเรื่อง “แนวทางการพัฒนากระบวนการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ชำระภาษีอากรที่มีต่อกระบวนการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 และ 2) เสนอแนวทางการพัฒนากระบวนการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 โดยผู้ให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีปีภาษี 2553 ระหว่างช่วงเดือนมกราคม – มีนาคมในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 จำนวน 9 อำเภอ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ชำระภาษียื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงจำนวน 100 ราย เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ชำระภาษีมีความคิดเห็นต่อกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุดคือการให้บริการทันเวลา ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อกระบวนการให้บริการสูงสุด คือระบบการให้บริการมีความล่าช้าและการเชื่อมต่อเข้าระบบบางครั้ง ติดขัดสัญญาณหลุดบ่อยในช่วงที่มีผู้ให้บริการเป็นจำนวนมาก ข้อเสนอแนะที่มีต่อการพัฒนากระบวนการสูงสุดคือ จัดทำระบบการเตือนความผิดพลาดในการกรอกข้อมูลเป็นระยะในระหว่างที่ผู้ให้บริการกำลังดำเนินการกรอกข้อมูล แนวทางการพัฒนากระบวนการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 กำหนดไว้ 4 ยุทธศาสตร์ 24 กลยุทธ์ คือ

- 1) สร้างพื้นฐานความรู้ความเข้าใจในภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ประกอบด้วย 4 กลยุทธ์
- 2) ปรับปรุงคุณภาพระบบสารสนเทศที่มีมาตรฐานสากล ประกอบด้วย 13 กลยุทธ์
- 3) ปรับเปลี่ยนขั้นตอนกระบวนการบริหารงานตามสภาวะการณ์ ประกอบด้วย 3 กลยุทธ์
- 4) แก้ไขปรับปรุงพัฒนาพ.ร.บ. กฎหมายระเบียบประกาศการจัดเก็บภาษีอากรให้

สอดคล้องกับแนวทางพัฒนาการ ให้บริการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย 4 กลยุทธ์

สุขจิ มุลทองย้อย (2554) การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความคิดเห็นของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต 2) ศึกษาถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต 3) ศึกษาถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่พบในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตและ 4) ศึกษาถึงการบริการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ภายใต้นโยบายการมีส่วนร่วมของประชาชนของกรมสรรพากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน

อินเตอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 495 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลในรูป ตารางหรืออัตราส่วนโดยใช้สถิติร้อยละ (5) (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และ ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (standard division) โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่และการวิเคราะห์เชิงอนุมานในการ ทดสอบสมมติฐานใช้สถิติในการวิเคราะห์ คือ t-test และ F-test โดยใช้ t-Test ใช้เปรียบเทียบความ แตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่มีคำตอบ 2 กลุ่มและสถิติ f-test ใช้เปรียบเทียบความ แตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่มีคำตอบมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้วิเคราะห์ความ แปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) แล้วทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) โดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สรุปผลการวิจัยปรากฏ ดังนี้ ปัจจัยที่มี ผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเตอร์เน็ตในเขต สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 ประชากรผู้ยื่นแบบส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย จำนวน 334 คน คิดเป็นร้อยละ 67.5 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุดจำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 39.4 มีสถานภาพโสดมากที่สุด จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 54.9 ส่วนใหญ่การศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 มีอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุดจำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 48.7 และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000-30,000 บาท จำนวนมากที่สุด จำนวน 317 คน คิดเป็นร้อยละ 64.0 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เกี่ยวกับปัจจัยด้านรูปแบบเว็บไซต์มากที่สุด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่พบในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเตอร์เน็ต ปรากฏว่าปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากอันดับแรก คือ เบอร์โทรศัพท์ติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อ สอบถามปัญหาในการใช้บริการยื่นแบบ เพื่อเสียภาษีติดต่อยาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และส่วนใหญ่ เห็นด้วยกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการเสียภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเตอร์เน็ตภายใต้ นโยบายการมีส่วนร่วมของประชาชนของกรมสรรพากร

พนิดา เพชรรัตน์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2” ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการ ให้บริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเห็นอกเห็นใจ โดย ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสามารถร่วมพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 คิดเป็นร้อยละ 77.00

ศิริรัตน์ มุขคารา (2557) ศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคล ความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรค ที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยนำผลการศึกษาไปเป็นข้อมูลในการวางแผนการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรด้วยระบบเทคโนโลยีของกรมสรรพากรให้มีประสิทธิภาพและให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวกรวดเร็ว และประหยัดมากที่สุด ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ได้แก่ บริษัทและห้างหุ้นส่วนจำกัดในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9 กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน การรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยกำหนดปัจจัยในการศึกษาไว้ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปแบบเว็บไซต์ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการบริการและด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ผลการศึกษา พบว่า มีปัจจัย 3 ด้าน ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ซึ่งมีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ต คือ ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ โดยเห็นว่า ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการและไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบฯ ที่สรรพากรพื้นที่ ด้านรูปแบบเว็บไซต์เห็นว่าเว็บไซต์กรมสรรพากรมีรูปแบบง่ายต่อการใช้บริการระบบลดขั้นตอนในการทำงานของผู้ใช้บริการประหยัดเวลาในการยื่นแบบฯ และชำระภาษี ประหยัดค่าใช้จ่ายในการยื่นแบบฯ และชำระภาษีระบบมีการยืนยัน เมื่อทำรายการเสร็จระบบข้อมูลมีความปลอดภัย ระบบบริการยื่นแบบฯ สามารถแสดงข้อมูลบริษัทได้อย่างถูกต้อง ส่วนด้านการบริการ เห็นว่า สามารถยื่นแบบฯ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุดและไม่ต้องนำเอกสารหลักฐานมาส่งในขณะที่ทำการยื่นแบบ

สาวิตรี นาคศรีม่วง (2557) ศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อการ ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตสำนักงานสรรพากร ภาค 4” โดยมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้ 1) การวิจัยเชิงเอกสารและการวิจัยเชิงปริมาณ 2) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ศึกษาจากประชากร 255,585 คน ผู้ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสำนักงานสรรพากร ภาค 4 เลือกตัวอย่างโดยใช้สุทธทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยหาค่าเฉลี่ยในแต่ละสำนักงานสมกรพื้นที่ทั้ง 11 แห่งในสำนักงานเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน การแจกแจงความถี่ การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ทดสอบคุณลักษณะของตัวแปร คือการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยค่า t-test เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม (เพศ) ได้แก่สมมติฐานที่ 1 และ 7 ส่วนสมมติฐานที่เหลือผู้วิจัยจะทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไปโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : ANOVA) สรุปผลการวิจัย พบว่า ผล

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา พบว่าผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 4 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ 30-40 ปี อายุการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-30,000 บาท ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านรูปแบบ เว็บไซต์ ปัจจัยด้านค่าใช้จ่าย ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์มีผลต่อการยื่นแบบ และแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการยื่นแบบ และแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตโดยรวมอยู่ในระดับมาก

นิพนธ์ ชานา (2559) ศึกษา “ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1” กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่มาใช้บริการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ศูนย์การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 ซึ่งผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จำนวน 400 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent Sample t-test, One-way Anova F-test และ Multiple regression analysis ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุช่วง 31 -40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีอาชีพพนักงานเอกชน โดยผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ และด้านสถานภาพที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ตแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ด้านอาชีพ ด้านการศึกษา และด้านรายได้ที่แตกต่างกันมีปัญหา และอุปสรรคในการยื่นแบบ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ตไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ เนื่องจากการยื่นภาษีผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต เป็นระบบที่มีการนำมาใช้ในระยะเวลาไม่ถึง 20 ปี ดังนั้น ผู้ที่ต้องเสียภาษีในกลุ่มอายุมากจะมีความเคยชินกับการยื่นภาษีแบบเดิม และบางส่วนยังไม่เปิดรับ และไม่เรียนรู้การใช้งานอินเทอร์เน็ต แตกต่างกับผู้ที่เสียภาษีในกลุ่มอายุน้อยที่เริ่มต้นเสียภาษีจะเริ่มต้นจากการจ่ายผ่านทางอินเทอร์เน็ต

พิมพ์ลภัส สุขสวัสดิ์ (2561) ศึกษา “ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของประชาชนในจังหวัดปทุมธานี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของประชาชนในจังหวัดปทุมธานี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคล

ธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของประชาชนในจังหวัดปทุมธานีตามตัวแปรเพศอายุระดับการศึกษา และอาชีพ ประชาชนที่นำมาใช้ในการสำรวจ คือ ประชาชนผู้มีเงินได้ ที่จะต้องเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ใน 2 อำเภอของจังหวัดปทุมธานี คือ อำเภอลองหลวง และอำเภอลำลูกกา การศึกษาทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธี Taro Yamane เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ได้แก่ค่าความถี่ร้อยละค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของประชาชนในจังหวัดปทุมธานีอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากกว่าเพศชาย และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป จะมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากที่สุด ซึ่งระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากที่สุด คือระดับการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรี และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

สุริย์ วงศ์ฉนิช รัตนชนก พรหมณศิริ และเพ็ญศรี ภู่อุทัย (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก” กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่พิษณุโลก จำนวน 377 คน โดยการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สำนักงานสรรพากรพื้นที่พิษณุโลก โดยรวม อยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดถึงต่ำสุด ดังนี้ 1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก 2) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก 3) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก 4) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก และ 5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

นุชบา โปร่งกลาง (2561) ได้ทำการศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้เสียภาษีกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 254 คน มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 213 คน มีสถานภาพโสด จำนวน 247 คน มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 6 คน มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาทจำนวน 273 คน และประกอบอาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 299 คน ขอบเขตของการวิจัยระหว่างเดือนมกราคม-พฤษภาคม 2561 เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ค่าร้อยละค่าเฉลี่ยและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) โดยใช้สถิติ t-Test เพื่อพิจารณาความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกับปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตกรุงเทพมหานคร การศึกษาในครั้งนี้คือ ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ด้านเว็บไซต์ จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ เรื่องระบบมีการจำกัดช่วงระยะเวลา การเชื่อมต่อการใช้งานเพื่อให้สามารถใช้งานได้ยาวนานที่สุด ภายในระยะเวลาที่กำหนดเท่านั้น ควรให้ความสำคัญของระบบเครือข่ายให้สามารถใช้งานได้ตลอด 24 ชม. ด้านค่าใช้จ่าย จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่องสามารถยื่นแบบแสดงรายการภาษีได้ภายนอกสถานที่กรมสรรพากร การให้บริการควรมีสถานที่นอกเหนือจากกรมสรรพากร เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ด้านบริการ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่องขั้นตอนในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต มีความชัดเจน เป็นลำดับ การให้บริการควรมีการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ของขั้นตอนให้ชัดเจนเป็นลำดับ ด้านประชาสัมพันธ์ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่องมีการแจ้งรายละเอียดของเอกสารหลักฐานที่ใช้ในการยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต การให้บริการควรมีการเพิ่มเบอร์โทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ เพื่อง่ายต่อการสอบถามข้อมูล กรณีเกิดปัญหาการยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต

ขวัญฤทัย พัฒน์แก้ว (2563) “การตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3” กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็น

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เชิงพรรณนาได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนแบ่งเบนมาตรฐานทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบใช้สถิติการทดสอบแบบ t-Test และสถิติ ความแปรปรวนทาง (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ที่มีอายุ และอาชีพต่างกัน ให้ ความสำคัญ ต่อปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางอินเทอร์เน็ตโดยรวมต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ที่มี เพศ สถานภาพระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อ เดือนต่างกันให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตโดยรวมไม่ต่างกัน

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว พบปัจจัยส่วนบุคคล 5 ประเภทส่งผลต่อ ความรู้ความเข้าใจและความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (E-FILING) ดังนี้

#### 1) เพศ

จากการทบทวนงานวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านเพศ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความตั้งใจ ที่จะชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต (พิเชษฐพล ไทยประสงค์, 2550) ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันจะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับและอุปสรรคที่มีต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน จากผลการศึกษาของ สุขจิ มุลทองน้อย (2554) ที่ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สาวิตรี นาคศรีม่วง (2557) ซึ่งเพศชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรคมากกว่าเพศหญิง แต่ตรงข้ามกับผลการศึกษาของ นิชานันท์ ชาวนา (2559) ปัจจัยด้าน เพศที่แตกต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาด ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน

#### 2) อายุ

ผลการศึกษาของนิชานันท์ ชาวนา (2559) พบว่า อายุ และสถานภาพที่แตกต่างกัน ของผู้เสียภาษี มีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน เนื่องจากการยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต เป็นระบบที่นำมาใช้ในระยะเวลาไม่ถึง 20 ปี ดังนั้น ผู้ที่ต้องเสียภาษีในกลุ่มอายุมาก จะมีความเคยชินกับการยื่นภาษีแบบเดิม และบางส่วนยังไม่เปิดรับ และไม่เรียนรู้การใช้งานอินเทอร์เน็ต แตกต่างกับผู้เสียภาษีในกลุ่มอายุน้อย ที่เมื่อเริ่มต้นเสียภาษี จะเริ่มจากการจ่ายผ่านทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุขจิ มุลทองน้อย (2554) อายุของผู้เสียภาษีมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านรูปแบบเว็บไซต์ ด้านช่องทางการให้บริการและด้าน



ส่งเสริมการตลาด มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน และผลการศึกษาของชนิกานต์ นุชประคอง (2550) ผู้เสียภาษีที่มีอายุมากมีความเห็นด้วยในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตสูงกว่าผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี โดยผู้เสียภาษีที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีเหตุผลในการเลือกใช้บริการแตกต่างกัน จากผลการศึกษาของพรพิมล ศิริโชติอาภรณ์ (2551)

### 3) ด้านการศึกษา

จากการทบทวนงานวิจัย พบว่า ความแตกต่างของระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการให้เกิดความเข้าใจในการยื่นแบบฯ ไม่เหมือนกัน ทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบที่แตกต่างกันไป จากงานวิจัยของสาวิตรี นาคศรีม่วง (2557) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุศณีกอจิตตวนิจ (2553) ผู้ยื่นแบบฯ ที่จบการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาโทมีความพึงพอใจในการยื่นแบบฯ มากกว่าผู้ที่จบการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี เนื่องจากผู้ยื่นแบบฯ ที่จบการศึกษาปริญญาโทเป็นกลุ่มวัยทำงานที่สามารถแลกเปลี่ยนความรู้เรื่องการยื่นแบบฯ ทำให้มีความรู้ ข้อมูลและข่าวสารต่าง ๆ มากกว่า จึงมีความพึงพอใจในการยื่นแบบฯ ที่มากกว่าระดับการศึกษาอื่น ๆ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุขจี มูลทองน้อย (2554) ระดับการศึกษาของผู้เสียภาษีมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านบุคคล มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน ในทางตรงกันข้ามผลการศึกษาของ พรพิมล ศิริโชติอาภรณ์ (2551) ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีเหตุผลในการเลือกใช้บริการที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของนิชานันท์ ชาวนา (2559) การศึกษาที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ตไม่แตกต่างกัน

### 4) อาชีพ

ด้านอาชีพของผู้เสียภาษีมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตด้านรูปแบบเว็บไซต์ ด้านราคา (ค่าธรรมเนียม) ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านบุคคล มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน จากงานวิจัยของ สุขจี มูลทองน้อย (2554) แต่ผลการศึกษาของ นิชานันท์ ชาวนา (2559) พบว่าอาชีพที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ตไม่แตกต่าง

### 5) ด้านรายได้

สำหรับด้านรายได้ของผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ทำให้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตในด้านรูปแบบเว็บไซต์ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริม

การตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ที่แตกต่างกัน จากงานวิจัยของ  
สาวตรี นาคศรีม่วง (2557) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรพิมล ศิริโชติอาภรณ์ (2551) พบว่ากลุ่ม  
ผู้ใช้บริการที่มีรายได้มากกว่าจะมีภารกิจและความรับผิดชอบมากกว่าจึงให้ความสำคัญกับการ  
ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายมากกว่า ในทางตรงกันข้ามผลการศึกษาของนิชานันท์ ชาวนา (2559)  
รายได้ที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการ  
ขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ตไม่แตกต่างกัน และผลการศึกษาของ สุขจี  
มูลทองน้อย (2554) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้เสียภาษีมี่ความสัมพันธ์กับปัจจัยต่าง ๆ มีระดับความ  
คิดเห็นไม่แตกต่างกัน

โดยงานวิจัยที่บททวน สรุปสาระสำคัญได้ตามที่แสดงในตารางที่ 2.1 ดังนี้

**ตารางที่ 2.1** สรุปงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยอื่นๆที่มีผลต่อความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ระหว่างปี พ.ศ. 2550 - พ.ศ. 2563

ผู้ศึกษางานวิจัย	ประเด็นที่ศึกษา	ตัวแปร	ผลการศึกษา
ธีรชาติ กระจ่างทอง (2550)	ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ต่อคุณภาพการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต	<p><u>ตัวแปรอิสระ</u></p> <p>ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ด้านการออกแบบเว็บไซต์</li> <li>- ด้านความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย</li> <li>- ด้านการตอบสนอง</li> <li>- ด้านความไว้วางใจ</li> <li>- ด้านความเป็นส่วนตัว</li> </ul> <p><u>ตัวแปรตาม</u></p> <p>ความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต</p>	<p>ด้านการออกแบบเว็บไซต์ มีความคาดหวังมากที่สุด และมีการรับรู้มากโดยค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้ มีความแตกต่างในปัจจัยด้านเนื้อหาความสวยงามของเว็บไซต์ การค้นหาและเลือกรายการด้านความน่าเชื่อถือ และความปลอดภัยมีความคาดหวังมากที่สุด และมีการรับรู้มากโดยค่าเฉลี่ย ความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้ซึ่งมีความแตกต่างในปัจจัยด้านความถูกต้องของข้อมูลตรงตามเป้าหมายการปฏิบัติตามสัญญา ด้านการตอบสนองมีความคาดหวังมากที่สุด และมีการรับรู้มากโดยค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้ ซึ่งมีความแตกต่างในทุกปัจจัย ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ การกู้ข้อมูลความรวดเร็วในการตอบสนองระบบการยื่นยื่นรับรองผล และความเหมาะสมของบริการด้านความไว้วางใจมีความคาดหวังมาก และความน่าเชื่อถือของคุณสมบัติส่วนต่อประสานกับผู้ใช้ ด้านความเป็นส่วนตัว มีความคาดหวังมากที่สุด และการรับรู้มากโดยค่าเฉลี่ย</p>

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ผู้ศึกษางานวิจัย	ประเด็นที่ศึกษา	ตัวแปร	ผลการศึกษา
ธีรชาติ กระจ่าง ทอง (2550) (ต่อ)			ความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้ ซึ่งมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในทุกปัจจัย ได้แก่ การแจ้งข้อมูลข่าวสารการได้รับบริการและความช่วยเหลือการแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะและการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่า มีความพึงพอใจในระดับหนึ่ง แต่ยังคงต้องการให้มีการปรับปรุงบริการให้ดียิ่งขึ้น
พิเชษฐพล ไทยประสงค์ (2550)	ปัจจัยที่พยากรณ์ความตั้งใจที่จะชำระ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน อินเทอร์เน็ต	ตัวแปรอิสระ - ปัจจัยทางจิตวิทยา ด้านทัศนคติ ต่อการชำระภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต - ความเชื่อในสมรรถนะแห่งตน ด้านการใช้อินเทอร์เน็ต  ตัวแปรตาม ความตั้งใจที่จะชำระภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต	ปัจจัยทางจิตวิทยา ด้านทัศนคติต่อการชำระภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต บรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง และ ความเชื่อ ในสมรรถนะแห่งตน ด้านการใช้อินเทอร์เน็ต มี ความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะชำระภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต โดยปัจจัยทางจิตวิทยา ด้านทัศนคติต่อ การชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านอินเทอร์เน็ต และความ เชื่อในสมรรถนะแห่งตน ด้านการใช้อินเทอร์เน็ต สามารถ พยากรณ์ความตั้งใจที่จะชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน อินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ผู้ศึกษางานวิจัย	ประเด็นที่ศึกษา	ตัวแปร	ผลการศึกษา
ชนนิกานต์ นุชประคอง (2550)	ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากรและผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีต่อการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในจังหวัดเพชรบุรี	<u>ตัวแปรอิสระ</u> ลักษณะส่วนบุคคล <u>ตัวแปรตาม</u> ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากรและผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	ผู้เสียภาษีที่มีอายุมากมีความเห็นด้วยในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตสูงกว่าผู้มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และผู้มีอายุ 41-50 ปี
พรพิมล ศิริโชติ อาภรณ์ (2551)	เหตุผลการใช้บริการการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต : กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2	<u>ตัวแปรอิสระ</u> ลักษณะส่วนบุคคล <u>ตัวแปรตาม</u> เหตุผลการเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีบุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต	อายุและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน จะมีเหตุผลในการเลือกใช้บริการแตกต่างกัน ส่วนเพศ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีเหตุผลในการเลือกใช้บริการที่ไม่แตกต่างกัน
อัสนี กอจิตตวนิจ (2553)	ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตกรุงเทพมหานคร	<u>ตัวแปรอิสระ</u> ลักษณะส่วนบุคคล <u>ตัวแปรตาม</u> ความพึงพอใจของผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต	ระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ผู้ศึกษางานวิจัย	ประเด็นที่ศึกษา	ตัวแปร	ผลการศึกษา
ธีรศักดิ์ ภาคทรัพย์ (2554)	แนวทางการพัฒนากระบวนการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1	<u>ตัวแปรอิสระ</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ <u>ตัวแปรตาม</u> 1. ความคิดเห็นต่อกระบวนการให้บริการฯ 2. ปัญหาและอุปสรรคที่พบในการยื่นแบบแสดงรายการ	ผู้ชำระภาษีมีความคิดเห็นต่อกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุด คือการให้บริการทันเวลา ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อกระบวนการให้บริการสูงสุด คือระบบการให้บริการมีความล่าช้าและการเชื่อมต่อเข้าระบบบางครั้ง ติดขัดสัญญาณหลุดบ่อยในช่วงที่มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ข้อเสนอแนะที่มีต่อการพัฒนาคือจัดทำระบบการเตือนความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล
ศุขจี มุลทองย้อย (2554)	ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2	<u>ตัวแปรอิสระ</u> ลักษณะส่วนบุคคล <u>ตัวแปรตาม</u> ความคิดเห็นต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต	1) เพศของผู้เสียภาษีมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านรูปแบบเว็บไซต์ ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านบุคคล มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน 2) อายุของผู้เสียภาษีมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านรูปแบบเว็บไซต์ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านส่งเสริมการตลาด มีความคิดเห็นแตกต่างกัน 3) สถานภาพของผู้เสียภาษีมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านต่าง ๆ มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ผู้ศึกษางานวิจัย	ประเด็นที่ศึกษา	ตัวแปร	ผลการศึกษา
ศุขจิ มุลทองย่อย (2554) (ต่อ)			4) ระดับการศึกษาของผู้เสียภาษีมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านบุคคล มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน 5) อาชีพของผู้เสียภาษีมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านรูปแบบเว็บไซต์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านบุคคล มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน 6) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้เสียภาษีมีความสัมพันธ์กับ ปัจจัยต่าง ๆ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน
พนิดา เพชรรัตน์ (2556)	คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2	<u>ตัวแปรอิสระ</u> คุณภาพในการให้บริการ 1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ 3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ 5. ความเห็นอกเห็นใจ <u>ตัวแปรตาม</u> ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร	คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเห็นอกเห็นใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสามารถร่วมพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 คิดเป็นร้อยละ 77.00

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ผู้ศึกษางานวิจัย	ประเด็นที่ศึกษา	ตัวแปร	ผลการศึกษา
ศิริรัตน์ มุขดารา (2557)	ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดง รายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคล ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในสำนักงาน สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9	<u>ตัวแปรอิสระ</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม <u>ตัวแปรตาม</u> ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดง รายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคล ผ่านทางอินเทอร์เน็ต 1. ด้านรูปแบบเว็บไซต์ 2. ด้านการประชาสัมพันธ์ 3. ด้านการบริการ 4. ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	ผลการศึกษา พบว่า มีปัจจัย 3 ด้าน ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ ความสำคัญในมาก คือ ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ โดยเห็นว่า ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการและ ด้านรูปแบบเว็บไซต์ เห็นว่าเว็บไซต์กรมสรรพากรมีรูปแบบง่ายต่อการใช้บริการระบบ ลดขั้นตอนในการทำงานของผู้ใช้บริการประหยัดเวลาในการยื่น แบบฯ และชำระภาษี ประหยัดค่าใช้จ่ายในการยื่นแบบฯ และ ชำระภาษีระบบมีการยืนยัน เมื่อทำรายการเสร็จระบบข้อมูลมี ความปลอดภัย ระบบบริการยื่นแบบฯ สามารถแสดงข้อมูลบริษัท ได้อย่างถูกต้อง ส่วนด้านการบริการ เห็นว่า สามารถยื่นแบบฯ ได้ ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุดและไม่ต้องนำเอกสารหลักฐาน มาส่งในขณะที่ทำการยื่นแบบ
สาวิตรี นาคศรีม่วง (2557)	ปัจจัยที่มีผลต่อการ ยื่นแบบแสดง รายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตสำนักงานสรรพากร ภาค 4	<u>ตัวแปรอิสระ</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ <u>ตัวแปรตาม</u> 1. ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการ 2. ปัญหาและอุปสรรคที่พบในการยื่นแบบ แสดงรายการ	ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีผลต่อการยื่นแบบและแสดง รายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน ผู้ให้บริการ ที่มีเพศต่างกัน และระดับการศึกษาต่างกัน จะมี ความคิดเห็นเกี่ยวกับและอุปสรรคที่มีต่อการยื่นแบบและแสดง รายการเสียภาษี เงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน



ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ผู้ศึกษางานวิจัย	ประเด็นที่ศึกษา	ตัวแปร	ผลการศึกษา
นิชนันท์ ชาวนา (2559)	ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี	<u>ตัวแปรอิสระ</u> 1.ลักษณะส่วนบุคคล 2.รูปแบบการชำระภาษี 3.การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต <u>ตัวแปรตาม</u> ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	อายุ และสถานภาพที่แตกต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน ส่วนเพศ อาชีพ การศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต ไม่แตกต่างกัน
พิมพ์ภัส สุขสวัสดิ์ (2561)	ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของประชาชนในจังหวัดปทุมธานี	<u>ตัวแปรอิสระ</u> ลักษณะส่วนบุคคล <u>ตัวแปรตาม</u> ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจของประชาชน ในจังหวัดปทุมธานีอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความรู้ความเข้าใจมากกว่าเพศชาย และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป จะมีความรู้ ความเข้าใจมากที่สุด ซึ่งระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความรู้ความเข้าใจมากที่สุด คือระดับการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรี และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ มีความรู้

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ผู้ศึกษางานวิจัย	ประเด็นที่ศึกษา	ตัวแปร	ผลการศึกษา
พิมพ์ลภัส สุขสวัสดิ์ (2561) (ต่อ)			ความเข้าใจมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับ 0.05
สุรีย์ วงศ์วิช รัตน์ชนก พรหมณศิริ และ เพ็ญศรี ภู่อุทัย (2561)	ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก	<u>ตัวแปรอิสระ</u> ลักษณะส่วนบุคคล <u>ตัวแปรตาม</u> ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษี	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สำนักงานสรรพากรพื้นที่พิษณุโลก โดยรวม อยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่าง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก และ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ผู้ศึกษางานวิจัย	ประเด็นที่ศึกษา	ตัวแปร	ผลการศึกษา
<p>นุชบา โปร่งกลาง (2561)</p>	<p>ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดง รายการและชำระภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขต กรุงเทพมหานคร</p>	<p><u>ตัวแปรอิสระ</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม <u>ตัวแปรตาม</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ด้านรูปแบบเว็บไซต์</li> <li>2. ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ</li> <li>3. ด้านการประชาสัมพันธ์</li> <li>4. ด้านการบริการ</li> </ol>	<p>จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ เรื่องระบบมีการจำกัดช่วงระยะเวลา การเชื่อมต่อการใช้ งานเพื่อให้สามารถใช้งานได้นานที่สุด ภายในระยะเวลา ที่กำหนดเท่านั้น ด้านค่าใช้จ่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญเรื่องสามารถยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีได้ภายนอกสถานที่กรมสรรพากร ด้านบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่องขั้นตอนในการ ยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต มี ความชัดเจน ควรมีการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ของ ขั้นตอนให้ชัดเจนด้านประชาสัมพันธ์ พบว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่องมีการแจ้งรายละเอียด ของเอกสารหลักฐานที่ใช้ในการยื่นแบบผ่านทาง อินเทอร์เน็ต การให้บริการควรมีการเพิ่มเบอร์โทรศัพท์ ของเจ้าหน้าที่ เพื่ออำนวยความสะดวกข้อมูล กรณีเกิด ปัญหาการยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต</p>

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ผู้ศึกษางานวิจัย	ประเด็นที่ศึกษา	ตัวแปร	ผลการศึกษา
<p>ขวัญฤทัย พัฒน์แก้ว (2563)</p>	<p>การตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบ แสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ของประชาชน ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงาน สรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3</p>	<p><u>ตัวแปรอิสระ</u> ปัจจัยส่วนบุคคล</p> <p><u>ตัวแปรตาม</u> การตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบ แสดงรายการภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาผ่านทาง อินเทอร์เน็ต</p>	<p>อายุและอาชีพต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตโดยรวมต่างกัน และ ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ที่มีเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกันให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้ บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางอินเทอร์เน็ตโดยรวมไม่ต่างกัน</p>

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ความเข้าใจและความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (E-FILING) ของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าการวิจัย ตามขั้นตอน ดังนี้

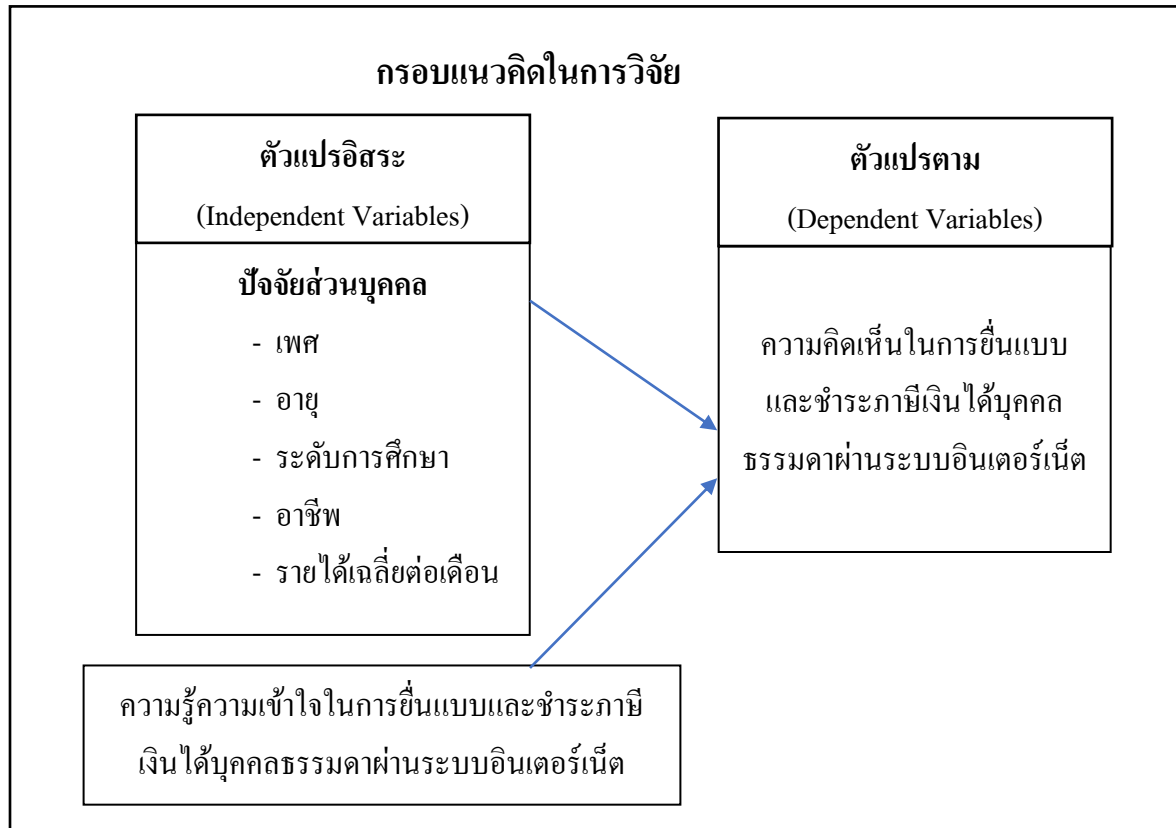
- 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การทดสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 วิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

#### 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ผู้วิจัยได้นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ความเข้าใจและความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร ได้ดังภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตามภาพที่ 3.1 อธิบายได้ว่า ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ตัวแปรตาม คือ ความคิดเห็นในการยื่นแบบและชำระภาษีเงิน

ได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างไว้ดังนี้

#### 3.2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นประชากรที่มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนประชากรในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร จำนวน 155,297 คน (ที่มา: สำนักบริหารการทะเบียนกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2563 : สืบค้นวันที่ 2 ตุลาคม 2564)

### 3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ซึ่งได้ข้อมูลจำนวนประชากรในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร พ.ศ.2563 จากสำนักงานสถิติกรุงเทพมหานคร โดยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีการของ Yamane (1973) ที่ระดับ ความเชื่อมั่น 95% และกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05

การคำนวณขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{จากสูตร } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย n = ขนาดตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

N = ขนาดประชากร = 155,297 คน

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ = 0.05

$$\text{สามารถแทนค่าสูตรได้ดังนี้ } n = \frac{155,297}{1 + 155,297(0.05)^2}$$

$$n = 398.97 \approx 399 \text{ คน}$$

จากการแทนค่าสูตรทำให้ได้ขนาดตัวอย่าง 399 ตัวอย่าง

สำหรับการวิจัยนี้ ผู้วิจัยต้องการกำหนดขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมกับวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล จึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 400 ตัวอย่าง

### 3.2.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการเลือกการสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยจะเลือกแจกแบบสอบถามในพื้นที่กลุ่มตัวอย่างให้ครบตามจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง โดยสร้างแบบสอบถามออนไลน์ และแจกคิวอาร์โค้ดเพื่อแสกน และตอบแบบสอบถาม

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ความเข้าใจและความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคล

ธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (E-FILING) ของประชาชน ผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร โดยการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบ่งแบบสอบถาม ออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ย ความถี่ในการยื่นแบบฯ ประเภทแบบที่อื่น และ ผลการยื่นแบบฯ โดยเป็นแบบสอบถาม เลือกตอบได้ตามรายการ (Check list) จำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการ และการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (E-FILING) เป็นคำถามแบบเลือกตอบมี 2 ตัวเลือก คือ ใช่ และไม่ใช่ มีทั้งหมด 9 ข้อ มีลักษณะดังนี้

ตอบถูก มีค่าคะแนนเท่ากับ 1 คะแนน

ตอบผิด มีค่าคะแนนเท่ากับ 0 คะแนน

โดยแบ่งเกณฑ์ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับยื่นแบบแสดงรายการ และการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (E-FILING) ของผู้ตอบแบบสอบถามออกเป็น 3 ระดับ คือ ความรู้มาก ความรู้ปานกลาง และความรู้น้อย ตามช่วงคะแนน ดังนี้

ช่วงคะแนน

7-9 คะแนน	หมายถึง	มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก
4-6 คะแนน	หมายถึง	มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง
1-3 คะแนน	หมายถึง	มีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อย

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามระดับความความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (E-FILING) ของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร รวมจำนวน 5 ข้อ โดยให้แสดงระดับความคิดเห็นมี 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด

สำหรับเกณฑ์กำหนดระดับความคิดเห็น ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
ระดับความคิดเห็น	4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
ระดับความคิดเห็น	3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
ระดับความคิดเห็น	2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
ระดับความคิดเห็น	1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด



โดยนำค่าที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก เพื่อให้ทราบถึงระดับความคิดเห็น และมีช่วงคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักและเกณฑ์การพิจารณาเป็นช่วงคะแนนเฉลี่ย โดยมีเกณฑ์กำหนดการแปรผลในแต่ละช่วงคะแนนจากระดับชั้น เท่ากับ 5 ชั้น (คะแนน) ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{(5 - 1)}{5} = 0.8$$

เกณฑ์การแปลงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น เป็นดังนี้

ระดับช่วงค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	เห็นด้วยมากที่สุด
3.41 – 4.20	เห็นด้วยมาก
2.61 – 3.40	เห็นด้วยปานกลาง
1.81 – 2.60	เห็นด้วยน้อย
1.00 – 1.80	เห็นด้วยน้อยที่สุด

### 3.4 การทดสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม

3.4.1 นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญด้านภาษีส 2 ท่าน ได้แก่ นางครุณี มุ่งเจริญ ตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีชำนาญการพิเศษ และนางสาวเบญจมาภรณ์ ณรงค์แสง ตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีชำนาญการ และอาจารย์ที่ปรึกษาการวิจัย เพื่อพิจารณาตรวจสอบ โครงสร้าง คำถาม การใช้ภาษา และความครอบคลุมในเนื้อหาสาระ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

3.4.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขไปหาค่าความเชื่อมั่น โดยนำไปทดลอง (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างงานวิจัย คือ ประชากรที่มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร โดยกำหนดขนาดตัวอย่างในการทำ Try out จำนวน 30 ราย เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ -coefficient) ตามวิธีของครอนบัก (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550: 34-35) เพื่อทดสอบ หาค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม

การทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ -coefficient) ของครอนบัก (Cronbach) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่น ( $\alpha$ ) ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ซึ่งถ้าทำการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งหมดรวมกันแล้วได้

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ -coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) มีค่ามากกว่า 0.70 จึงสามารถยอมรับแบบสอบถามดังกล่าวเพื่อทำการวิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไปได้

### 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ทำการแจกแบบสอบถามออนไลน์ (Google forms) ให้แก่ผู้มีหน้าที่เสียภาษี ในเขตพื้นที่ จตุจักร กรุงเทพมหานคร (ผู้ตอบแบบสอบถาม) จำนวน 400 คน โดยให้ตัวอย่างตอบแบบสอบถามได้อย่างอิสระ
2. เมื่อตอบแบบสอบถามเสร็จ ให้ตัวอย่างนำแบบสอบถามส่งคืนให้กับผู้วิจัย
3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามกลับ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของแบบสอบถามทุกฉบับด้วยตนเอง เพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

### 3.6 วิธีวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (Statistical Package for the Social Sciences: SPSS) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามเปลี่ยนเป็นรหัสตัวเลข (Code) แล้วบันทึกลงใน โปรแกรมเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติตามรูปแบบการวิเคราะห์โดยใช้สถิติ ดังนี้

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบของการบรรยายลักษณะข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และพฤติกรรมการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตรวมทั้งตัวแปรความรู้ความเข้าใจ เพื่ออธิบายลักษณะความรู้ความเข้าใจและความคิดเห็นในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) แสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติขั้นสูง ได้แก่การทดสอบ t-test และ One-way (ANOVA) เพื่อตรวจสอบปัจจัยส่วนบุคคลและความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่ส่งผลต่อความคิดเห็นในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ความเข้าใจและความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (E-FILING) ของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร มีผลการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม 400 ชุด นำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS และนำเสนอผลการวิเคราะห์ด้วยรูปตารางข้อมูลประกอบคำบรรยาย และรายงานผล ดังนี้

- 4.1 ข้อมูลทั่วไป และความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการ และการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
- 4.4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
- 4.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

#### 4.1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล และความรู้ความเข้าใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล และความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) แสดงผลเป็นค่าจำนวน และค่าร้อยละ เพื่ออธิบายถึงลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และพฤติกรรมการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต รวมทั้งตัวแปรความรู้ความเข้าใจ เพื่ออธิบายลักษณะความรู้ความเข้าใจและความคิดเห็นในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลเป็นดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ)

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	151	37.80
หญิง	249	62.20
รวม	400	100

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 4.1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 62.20 และเป็นเพศชาย จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.80

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (สถานะภาพ)

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล (สถานะภาพ)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	189	47.20
สมรส	211	52.80
รวม	400	100

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 4.2 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานะภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานะภาพสมรส จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.80 และมีสถานะภาพโสด จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.20

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ)

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
20-30 ปี	148	37.00
31-40 ปี	152	38.00
41-50 ปี	63	15.80
51 ปี ขึ้นไป	37	9.20
รวม	400	100

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 4.3 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมา มีอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.80 และมีอายุ 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (ระดับการศึกษา)

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล (ระดับการศึกษา)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	3	0.80
อนุปริญญา/ปวส.	90	22.50
ปริญญาตรี	239	59.70
สูงกว่าปริญญาตรี	68	17.00
รวม	400	100

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 4.4 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 59.70 รองลงมา มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 และมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (อาชีพ)

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล (อาชีพ)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	56	14.00
พนักงานบริษัทเอกชน	164	41.00
อาชีพอิสระ	127	31.70
ค้าขาย /ขายออนไลน์	53	13.30
รวม	400	100

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 4.5 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 รองลงมา ประกอบอาชีพอิสระ จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.70 ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 และประกอบอาชีพค้าขาย/ขายออนไลน์ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (รายได้เฉลี่ยต่อเดือน)

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล (รายได้เฉลี่ยต่อเดือน)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
10,001 – 20,000 บาท	95	23.80
20,001 – 30,000 บาท	117	29.30
30,001 – 40,000 บาท	109	27.30
40,001 บาท ขึ้นไป	79	19.60
รวม	400	100

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 4.6 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.30 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.30 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.80 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 40,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.60 ตามลำดับ

#### 4.2 การทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้ทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability of Test) ของแบบสอบถาม โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้วยวิธีของ Cronbach's Alpha ได้ผลดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.7 ค่า Cronbach's Alpha จากการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (E-FILING)	0.948

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม พบว่า ค่าความเชื่อมั่นมีค่า Cronbach's Alpha = 0.948 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ดังนั้น ถือว่าแบบสอบถามฉบับนี้ อยู่ในเกณฑ์ที่มีค่าความเชื่อมั่นที่เหมาะสม มีความน่าเชื่อถือ

#### 4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ผลการวิเคราะห์ระดับความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร จากการศึกษาในส่วนนี้ ทำให้ทราบระดับความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร โดยสามารถแสดงผลดังตารางที่ 4.8 ดังนี้

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	ระดับความรู้ความเข้าใจ		
	Mean	S.D.	แปลค่า
1. วิธีการยื่นแบบแสดงรายการ(ภ.ง.ด.90/91) ผ่านอินเทอร์เน็ต	2.67	0.56	มาก
2. วิธีการชำระภาษี กรณียื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต	2.26	0.82	มาก
3. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	2.55	0.68	มาก
ผลรวม	2.75	0.45	มาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม “มีความรู้ความเข้าใจระดับมาก” ในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ วิธีการยื่นแบบแสดงรายการ(ภ.ง.ด.90/91) ผ่านอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67 รองลงมาคือ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.55 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ วิธีการชำระภาษี กรณียื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.26

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในด้านวิธีการยื่นแบบแสดงรายการ (ภ.ง.ด.90/91) ผ่านอินเทอร์เน็ต

ความรู้ความเข้าใจวิธีการยื่นแบบแสดงรายการ(ภ.ง.ด.90/91) ผ่านอินเทอร์เน็ต	ระดับความรู้ความเข้าใจ		
	Mean	S.D.	แปลค่า
1. ขั้นตอนการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เข้าเว็บไซต์ <a href="http://www.rd.go.th">www.rd.go.th</a> > Log in เข้าสู่ระบบ > ยื่นแบบ ออนไลน์ (ภ.ง.ด.90/91)	0.99	0.09	มาก
2. กรณีลืมรหัสผ่าน สามารถคลิก > ลืมรหัสผ่าน และ ยืนยันตัวตนด้วยรหัส OTP ผ่านเบอร์โทรศัพท์ที่ลงทะเบียน และสามารถเข้าสู่การใช้งานระบบได้ทันที	0.89	0.31	มาก
3. สามารถยื่นคำร้องขอคัดแบบ ผ่านขั้นตอน บริการอื่น ๆ > ยื่นคำร้องขอคัดแบบ > ระบุหมายเลข อ้างอิงของการคัดแบบ	0.79	0.41	มาก
ผลรวม	2.67	0.56	มาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม “มีความรู้ความเข้าใจระดับมาก” ในด้านวิธีการยื่นแบบแสดงรายการ(ภ.ง.ด.90/91) ผ่านอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67 และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ขั้นตอนการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.99 รองลงมาคือ กรณีลืมรหัสผ่าน สามารถคลิก > ลืมรหัสผ่าน และยืนยันตัวตนด้วยรหัส OTP ผ่านเบอร์โทรศัพท์ที่ลงทะเบียน และสามารถเข้าสู่การใช้งานระบบได้ทันที ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.89 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ วิธียื่นคำร้องขอคัดแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.79



ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในด้านวิธีการชำระภาษี กรณียื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต

ความรู้ความเข้าใจวิธีการชำระภาษี กรณียื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต	ระดับความรู้ความเข้าใจ		
	Mean	S.D.	แปลค่า
1. การชำระภาษี สามารถตรวจสอบภาษีที่ต้องชำระได้ แต่กรณีรายการที่เกินกำหนดชำระภายใน 30 วันนับจากวันที่เกิน จะไม่สามารถชำระได้ โดยต้องคั่นหารายการดังกล่าวที่เมนู “ตรวจสอบผลการยื่นแบบ”	0.68	0.47	มาก
2. ช่องทางการชำระภาษี ได้แก่ ธนาคาร, จุดชำระเคาน์เตอร์ เซอร์วิส, Internet Credit Card, ATM Internet, Pay in Slip และ QR Code เป็นต้น	0.87	0.34	มาก
3. กรณีชำระด้วยเช็ค ต้องไปชำระ ณ ธนาคาร/สาขา ผู้ออกเช็คเท่านั้น	0.71	0.46	มาก
ผลรวม	2.26	0.82	มาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม “มีความรู้ความเข้าใจระดับมาก” ในด้านวิธีการชำระภาษี กรณียื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตโดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.26 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ช่องทางการชำระภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.87 รองลงมาคือ กรณีชำระด้วยเช็ค ต้องไปชำระ ณ ธนาคาร/สาขา ผู้ออกเช็คเท่านั้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.71 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด การชำระภาษี สามารถตรวจสอบภาษีที่ต้องชำระได้ แต่กรณีรายการที่เกินกำหนดชำระภายใน 30 วันนับจากวันที่เกิน จะไม่สามารถชำระได้ โดยต้องคั่นหารายการดังกล่าวที่เมนู “ตรวจสอบผลการยื่นแบบ” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.68

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในด้านความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ความรู้ความเข้าใจความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	ระดับความรู้ความเข้าใจ		
	Mean	S.D.	แปลค่า
1. ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบภ.ง.ด.90 ประกอบด้วย บุคคลธรรมดา ห้างหุ้นส่วนสามัญ หรือคณะบุคคลที่ไม่ใช่นิติบุคคล ผู้ถึงแก่ความตายระหว่างปีภาษี และกองมรดกที่ยังไม่ได้แบ่ง	0.85	0.36	มาก
2. เงินได้พึงประเมิน ได้แก่ เงินหรือทรัพย์สินซึ่งอาจคำนวณได้เป็นเงินที่ได้รับจริง ประโยชน์ซึ่งอาจคิดคำนวณได้เป็นเงิน เงินค่าภาษีอากรที่ผู้จ่ายเงินหรือผู้อื่นออกแทนให้	0.76	0.43	มาก
3. ผู้มีเงินได้ที่ได้แจ้งความประสงค์ขอคืนเงินภาษีที่ชำระไว้เกินในแบบภ.ง.ด. 90/91 จะได้รับคืนเงินภาษีอากรเข้าบัญชีพร้อมแพทย์ของผู้มีเงินได้	0.94	0.23	มาก
<b>ผลรวม</b>	<b>2.55</b>	<b>0.68</b>	<b>มาก</b>

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม “มีความรู้ความเข้าใจระดับมาก” ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาโดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.55 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้มีเงินได้ที่ได้แจ้งความประสงค์ขอคืนเงินภาษีที่ชำระไว้เกินในแบบภ.ง.ด. 90/91 จะได้รับคืนเงินภาษีอากรเข้าบัญชีพร้อมแพทย์ของผู้มีเงินได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.94 รองลงมาคือ ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบภ.ง.ด.90 ประกอบด้วย บุคคลธรรมดา ห้างหุ้นส่วนสามัญ หรือคณะบุคคลที่ไม่ใช่นิติบุคคล ผู้ถึงแก่ความตายระหว่างปีภาษี และกองมรดกที่ยังไม่ได้แบ่ง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.85 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำเงินได้พึงประเมิน ได้แก่ เงินหรือทรัพย์สินซึ่งอาจคำนวณได้เป็นเงินที่ได้รับจริง ประโยชน์ซึ่งอาจคิดคำนวณได้เป็นเงิน เงินค่าภาษีอากรที่ผู้จ่ายเงินหรือผู้อื่นออกแทนให้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.76

#### 4.4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร จากการศึกษาในส่วนนี้ ทำให้ทราบระดับความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร โดยสามารถแสดงผลการวิเคราะห์เป็นค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร ที่ตอบแบบสอบถาม ได้ผลดังตารางที่ 4.12 ดังนี้

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น		
	Mean	S.D.	การแปลค่า
1. มีการให้คำแนะนำในการใช้งานสามารถปฏิบัติตามได้ง่าย	4.22	0.77	เห็นด้วยมากที่สุด
2. มีความสะดวก ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	4.27	0.69	เห็นด้วยมากที่สุด
3. กรณีผู้มีเงินได้ขอคืนภาษีโดยดาวน์โหลดเอกสารการขอคืนพร้อมการยื่นแบบฯ สามารถได้รับคืนภาษีได้อย่างรวดเร็ว	4.11	0.82	เห็นด้วยมาก
4. สามารถเลือกช่องทางการชำระภาษีที่หลากหลาย ตามความสะดวกของผู้ใช้งาน	4.20	0.76	เห็นด้วยมาก
5. ให้ความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในระดับที่ผู้ใช้งานพึงพอใจ	4.19	0.76	เห็นด้วยมาก
<b>ผลรวม</b>	<b>4.20</b>	<b>0.55</b>	<b>เห็นด้วยมาก</b>

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวม “เห็นด้วยมาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีระดับความเห็นมากที่สุด คือ ข้อ 2 มีความสะดวก ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 รองลงมาคือ มีการให้คำแนะนำในการใช้งานสามารถปฏิบัติตามได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และสามารถเลือกช่องทางการชำระภาษีที่หลากหลาย ตามความสะดวกของผู้ใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 3 กรณีผู้มีเงินได้ขอลื่นภาษีโดยค่านโหดเอกรการขอคืนพร้อมการยื่นแบบฯ สามารถได้รับคืนภาษีได้อย่างรวดเร็ว แสดงระดับความเห็น “เห็นด้วยมาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11

#### 4.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีผลให้ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน ปรากฏผลการทดสอบสมมติฐาน เป็นรายด้าน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ) ที่แตกต่างกัน มีผลให้ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำแนกตามเพศ

ความคิดเห็น	ชาย		หญิง		t-Test	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
	Mean	S.D.	Mean	S.D.			
1. มีการให้คำแนะนำในการใช้งานสามารถปฏิบัติตามได้ง่าย	4.32	0.75	4.15	0.77	2.23	0.02	แตกต่าง
2. มีความสะดวก ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	4.35	0.67	4.21	0.70	1.95	0.05	แตกต่าง

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ความคิดเห็น	ชาย		หญิง		t-Test	Sig.	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
	Mean	S.D.	Mean	S.D.			
3. ขอคืนภาษีโดยดาวน์โหลด เอกสาร การขอคืนพร้อมการยื่นแบบฯ ได้รับ คืนภาษีได้อย่างรวดเร็ว	4.26	0.79	4.01	0.82	3.09	0.00	แตกต่าง
4. สามารถเลือกช่องทางการชำระภาษี ที่หลากหลาย ตามความสะดวกของ ผู้ใช้งาน	4.25	0.79	4.18	0.74	0.86	0.39	ไม่แตกต่าง
5. ให้ความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัย ในระดับที่ผู้ใช้งานพึงพอใจ	4.20	0.75	4.19	0.77	0.13	0.90	ไม่แตกต่าง
<b>ความคิดเห็นภาพรวม</b>	<b>4.28</b>	<b>0.54</b>	<b>4.15</b>	<b>0.55</b>	<b>2.31</b>	<b>0.02</b>	<b>แตกต่าง</b>

หมายเหตุ. มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 การวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผลการทดสอบความคิดเห็นของผู้มีหน้าที่  
เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test  
ในการทดสอบ พบว่า ภาพรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.02 แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 1  
มีการให้คำแนะนำในการใช้งาน สามารถปฏิบัติตามได้ง่ายมีค่า Sig. เท่ากับ 0.02 ข้อ 2 มีความสะดวก  
ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง มีค่า Sig. เท่ากับ 0.05 ข้อ 3 การขอคืนภาษีโดยดาวน์โหลด  
เอกสารการขอคืนพร้อมการยื่นแบบฯ ได้รับคืนภาษีได้อย่างรวดเร็ว มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ข้อ 4 สามารถเลือก  
ช่องทางการชำระภาษีที่หลากหลาย ตามความสะดวกของผู้ใช้งาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.39 และ ข้อ 5 ให้ความ  
เชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในระดับที่ผู้ใช้งานพึงพอใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.90 ดังนั้น ภาพรวมยอมรับ  
สมมติฐาน หมายความว่า เพศที่แตกต่างกัน มีผลให้ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการ  
ชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม แตกต่าง

สมมติฐานที่ 1.2 ปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ) ที่แตกต่างกัน มีผลให้ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำแนกตามอายุ

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. มีการให้คำแนะนำในการใช้งาน สามารถปฏิบัติตามได้ง่าย	ระหว่างกลุ่ม	4.98	3.00	1.66	2.85	0.04	แตกต่างกัน*
	ภายในกลุ่ม	230.53	396.00	0.58			
	รวม	235.51	399.00				
2. มีความสะดวกประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	1.82	3.00	0.61	1.28	0.28	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	188.09	396.00	0.47			
	รวม	189.91	399.00				
3. กรณีดาวน์โหลดแบบการขอคืนจะได้รับคืนภาษีได้อย่างรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	2.52	3.00	0.84	1.27	0.29	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	263.07	396.00	0.66			
	รวม	265.59	399.00				
4. สามารถเลือกช่องทางการชำระภาษีที่หลากหลาย ตามความสะดวกของผู้ใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	0.99	3.00	0.33	0.58	0.63	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	227.60	396.00	0.57			
	รวม	228.60	399.00				
5. ให้ความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในระดับที่ผู้ใช้งานพึงพอใจ	ระหว่างกลุ่ม	1.06	3.00	0.35	0.61	0.61	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	229.12	396.00	0.58			
	รวม	230.18	399.00				
ความคิดเห็นรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.03	3.00	0.34	1.15	0.33	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	118.32	396.00	0.30			
	รวม	119.35	399.00				

หมายเหตุ. มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 การวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผลการทดสอบความคิดเห็นของผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ One-way (ANOVA) ในการทดสอบ พบว่า ภาพรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.33 ดังนั้น ภาพรวมปฏิเสธสมมติฐาน หมายความว่า อายุที่แตกต่างกัน มีผลให้ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกข้อความคิดเห็นที่พบว่า ผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร แสดงความคิดเห็นแตกต่างกัน คือข้อ 1 มีการให้คำแนะนำในการใช้งาน สามารถปฏิบัติตามได้ง่าย ค่า Sig. เท่ากับ 0.04

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามอายุ ในการแสดงความเห็นด้านมีการให้คำแนะนำในการใช้งาน สามารถปฏิบัติตามได้ง่าย

อายุ	Mean	อายุ			
		21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
21 - 30 ปี	4.16	-	-	-0.16	-0.35*
31 - 40 ปี	4.16			-0.16	-0.35*
41 - 50 ปี	4.32				-0.2
51 ปีขึ้นไป	4.51				-

หมายเหตุ. มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ความคิดเห็นของผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ในการแสดงความเห็นมีการให้คำแนะนำในการใช้งาน สามารถปฏิบัติตามได้ง่าย เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี และ 31-40 ปี มีความคิดเห็นน้อยกว่าผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป

สมมติฐานที่ 1.3 ปัจจัยส่วนบุคคล (ระดับการศึกษา) ที่แตกต่างกัน มีผลให้ความคิดเห็นในการ  
ยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน  
ระบบอินเทอร์เน็ต จำแนกตามระดับการศึกษา

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. มีการให้คำแนะนำในการใช้งาน สามารถปฏิบัติตามได้ง่าย	ระหว่างกลุ่ม	17.02	3.00	5.67	10.28	0.00	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	218.49	396.00	0.55			
	รวม	235.51	399.00				
2. มีความสะดวกประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	16.08	3.00	5.36	12.21	0.00	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	173.83	396.00	0.44			
	รวม	189.91	399.00				
3. กรณีดาวน์โหลดแบบการขอคืนจะได้รับคืนภาษีได้อย่างรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	11.47	3.00	3.82	5.96	0.00	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	254.12	396.00	0.64			
	รวม	265.59	399.00				
4. สามารถเลือกช่องทางชำระภาษีที่หลากหลาย ตามความสะดวกของผู้ใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	5.43	3.00	1.81	3.21	0.02	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	223.17	396.00	0.56			
	รวม	228.60	399.00				
5. ให้ความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในระดับที่ผู้ใช้งานพึงพอใจ	ระหว่างกลุ่ม	6.71	3.00	2.24	3.97	0.01	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	223.46	396.00	0.56			
	รวม	230.18	399.00				
ความคิดเห็นรวม	ระหว่างกลุ่ม	10.15	3.00	3.38	12.27	0.00	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	109.20	396.00	0.28			
	รวม	119.35	399.00				

หมายเหตุ. มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



จากตารางที่ 4.16 การวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผลการทดสอบความคิดเห็นของผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ One-way (ANOVA) ในการทดสอบ พบว่า ภาพรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.01 แตกต่างกัน ดังนั้น ภาพรวมยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลให้ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต แตกต่าง

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านมีการให้คำแนะนำในการใช้งาน สามารถปฏิบัติตามได้ง่าย

ระดับการศึกษา	Mean	ระดับการศึกษา			
		มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
มัธยม/เทียบเท่า	4.33		0.32	0.17	-0.31
อนุปริญญา/ปวส.	4.01			-0.16	-0.64*
ปริญญาตรี	4.17				-0.48*
สูงกว่าปริญญาตรี	4.65				-

หมายเหตุ. มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ความคิดเห็นของผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านมีการให้คำแนะนำในการใช้งาน สามารถปฏิบัติตามได้ง่าย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) ได้แก่ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. และระดับปริญญาตรี มีระดับความคิดเห็นน้อยกว่าระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านมีความสะดวก ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

ระดับการศึกษา	Mean	ระดับการศึกษา			
		มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
มัธยม/เทียบเท่า	4.00		0.03	-0.28	-0.60
อนุปริญญา/ปวส.	3.97			-0.32*	-0.64*
ปริญญาตรี	4.28				-0.32*
สูงกว่าปริญญาตรี	4.60				-

หมายเหตุ. มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ความคิดเห็นของผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านมีความสะดวก ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) ได้แก่ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. มีระดับความคิดเห็นน้อยกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี และผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับความคิดเห็นน้อยกว่า ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านกรณีดาวน์โหลดแบบการขอคืนจะได้รับคืนภาษีได้อย่างรวดเร็ว

ระดับการศึกษา	Mean	ระดับการศึกษา			
		มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
มัธยม/เทียบเท่า	4.00		0.16	-0.13	-0.38
อนุปริญญา/ปวส.	3.84			-0.28*	-0.54*
ปริญญาตรี	4.13				-0.25*
สูงกว่าปริญญาตรี	4.38				-

หมายเหตุ. มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ความคิดเห็นของผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา กรณีดาวน์โหลดแบบการขอคืนจะได้รับคืนภาษีได้อย่างรวดเร็ว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) ได้แก่ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. มีระดับความคิดเห็นน้อยกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี และผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับความคิดเห็นน้อยกว่า ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านสามารถเลือกช่องทางการชำระภาษีที่หลากหลาย ตามความสะดวกของผู้ใช้งาน

ระดับการศึกษา	Mean	ระดับการศึกษา			
		มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
มัธยม/เทียบเท่า	4.67		0.63	0.49	0.24
อนุปริญญา/ปวส.	4.03			-0.18	-0.35*
ปริญญาตรี	4.21				-0.17
สูงกว่าปริญญาตรี	4.38				-

หมายเหตุ. มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ความคิดเห็นของผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านสามารถเลือกช่องทางการชำระภาษีที่หลากหลาย ตามความสะดวกของผู้ใช้งาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) ได้แก่ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. มีระดับความคิดเห็นน้อยกว่าระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านให้ความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในระดับที่ผู้ใช้งานพึงพอใจ

ระดับการศึกษา	Mean	ระดับการศึกษา			
		มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
มัธยม/เทียบเท่า	4.67		0.63	0.49	0.24
อนุปริญญา/ปวส.	4.03			-0.15	-0.39*
ปริญญาตรี	4.18				-0.24*
สูงกว่าปริญญาตรี	4.43				-

หมายเหตุ. มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ความคิดเห็นของผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านให้ความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในระดับที่ผู้ใช้งานพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) ได้แก่ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. และระดับปริญญาตรี มีระดับความคิดเห็นน้อยกว่าระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

**สมมติฐานที่ 1.4** ปัจจัยส่วนบุคคล (อาชีพ) ที่แตกต่างกัน มีผลให้ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.22** ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำแนกตามอาชีพ

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. มีการให้คำแนะนำในการใช้งาน สามารถปฏิบัติตามได้ง่าย	ระหว่างกลุ่ม	6.65	3.00	2.22	3.84	0.01	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	228.86	396.00	0.58			
	รวม	235.51	399.00				
2. มีความสะดวกประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	4.73	3.00	1.58	3.37	0.02	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	185.18	396.00	0.47			
	รวม	189.91	399.00				
3. กรณีดาวน์โหลดแบบการขอคืนจะได้รับคืนภาษีได้อย่างรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	6.12	3.00	2.04	3.11	0.03	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	259.47	396.00	0.66			
	รวม	265.59	399.00				
4. สามารถเลือกช่องทางการชำระภาษีที่หลากหลาย ตามความสะดวกของผู้ใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	4.50	3.00	1.50	2.65	0.05	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	224.09	396.00	0.57			
	รวม	228.60	399.00				
5. ให้ความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในระดับที่ผู้ใช้งานพึงพอใจ	ระหว่างกลุ่ม	2.18	3.00	0.73	1.26	0.29	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	228.00	396.00	0.58			
	รวม	230.18	399.00				
ความคิดเห็นรวม	ระหว่างกลุ่ม	4.02	3.00	1.34	4.60	0.00	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	115.33	396.00	0.29			
	รวม	119.35	399.00				

หมายเหตุ. มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 การวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผลการทดสอบความคิดเห็นของผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ โดยใช้สถิติ One-way (ANOVA) ในการทดสอบ พบว่า ภาพรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 แตกต่างกัน ดังนั้น ภาพรวมยอมรับสมมติฐานหมายความว่า อาชีพที่แตกต่างกัน มีผลให้ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามอาชีพ ด้านมีการให้คำแนะนำในการใช้งาน สามารถปฏิบัติตามได้ง่าย

อาชีพ	Mean	อาชีพ			
		รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	อาชีพอิสระ	ค้าขาย /ขาย ออนไลน์
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4.34		0.06	0.13	0.43*
พนักงานบริษัทเอกชน	4.28			0.07	0.37*
อาชีพอิสระ	4.20				0.29*
ค้าขาย /ขายออนไลน์	3.91				-

หมายเหตุ. มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ความคิดเห็นของผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ ด้านมีการให้คำแนะนำในการใช้งาน สามารถปฏิบัติตามได้ง่าย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) ได้แก่ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ, พนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพอิสระ มีระดับความคิดเห็นน้อยกว่าอาชีพค้าขายออนไลน์

ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามอาชีพ ด้านมีความสะดวก ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

อาชีพ	Mean	อาชีพ			
		รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	อาชีพอิสระ	ค้าขาย /ขาย ออนไลน์
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4.52		0.26*	0.31*	0.37*
พนักงานบริษัทเอกชน	4.26			0.05	0.11
อาชีพอิสระ	4.20				0.05
ค้าขาย /ขายออนไลน์	4.15				-

หมายเหตุ. มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ความคิดเห็นของผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ ด้านมีความสะดวก ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) ได้แก่ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระดับความคิดเห็นน้อยกว่าอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน, อาชีพอิสระ และค้าขายออนไลน์

ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามอาชีพ ด้านกรณีดาวน์โหลดแบบการขอคืนจะได้รับคืนภาษีได้อย่างรวดเร็ว

อาชีพ	Mean	อาชีพ			
		รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	อาชีพอิสระ	ค้าขาย /ขาย ออนไลน์
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4.16		-0.04	0.09	0.33*
พนักงานบริษัทเอกชน	4.21			0.14	0.37*
อาชีพอิสระ	4.06				0.23
ค้าขาย /ขายออนไลน์	3.83				-

หมายเหตุ. มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ความคิดเห็นของผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ ด้านกรณีดาวน์โหลดแบบการขอคืนจะได้รับคืนภาษีได้อย่างรวดเร็ว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) ได้แก่ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน มีระดับความคิดเห็นน้อยกว่าอาชีพค้าขายออนไลน์

ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามอาชีพ ด้านสามารถเลือกช่องทางการชำระภาษีที่หลากหลาย ตามความสะดวกของผู้ใช้งาน

อาชีพ	Mean	อาชีพ			
		รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	อาชีพอิสระ	ค้าขาย/ขาย ออนไลน์
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4.30		0.02	0.17	0.30*
พนักงานบริษัทเอกชน	4.29			0.15	0.29*
อาชีพอิสระ	4.13				0.13
ค้าขาย /ขายออนไลน์	4.00				-

หมายเหตุ. มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ความคิดเห็นของผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ ด้านสามารถเลือกช่องทางการชำระภาษีที่หลากหลาย ตามความสะดวกของผู้ใช้งาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) ได้แก่ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน มีระดับความคิดเห็นน้อยกว่าอาชีพค้าขายออนไลน์



ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามอาชีพ ด้านให้ความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในระดับที่ผู้ใช้งานพึงพอใจ

อาชีพ	Mean	อาชีพ			
		รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	อาชีพอิสระ	ค้าขาย /ขาย ออนไลน์
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4.27		0.02	0.11	0.23
พนักงานบริษัทเอกชน	4.24			0.08	0.20
อาชีพอิสระ	4.16				0.12
ค้าขาย /ขายออนไลน์	4.04				-

หมายเหตุ. มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ความคิดเห็นของผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ ด้านให้ความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในระดับที่ผู้ใช้งานพึงพอใจ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

สมมติฐานที่ 1.5 ปัจจัยส่วนบุคคล (ระดับการศึกษา) ที่แตกต่างกัน มีผลให้ความคิดเห็นในการ  
ขึ้นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28 ความคิดเห็นในการขึ้นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน  
ระบบอินเทอร์เน็ต จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. มีการให้คำแนะนำในการใช้งาน สามารถปฏิบัติตามได้ง่าย	ระหว่างกลุ่ม	4.60	3.00	1.53	2.63	0.05	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	230.91	396.00	0.58			
	รวม	235.51	399.00				
2. มีความสะดวกประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	5.13	3.00	1.71	3.67	0.01	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	184.78	396.00	0.47			
	รวม	189.91	399.00				
3. กรณีดาวน์โหลดแบบการขอคืนจะได้รับคืนภาษีได้อย่างรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	8.46	3.00	2.82	4.34	0.00	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	257.13	396.00	0.65			
	รวม	265.59	399.00				
4. สามารถเลือกช่องทางการชำระภาษีที่หลากหลาย ตามความสะดวกของผู้ใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	1.33	3.00	0.44	0.78	0.51	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	227.26	396.00	0.57			
	รวม	228.60	399.00				
5. ให้ความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในระดับที่ผู้ใช้งานพึงพอใจ	ระหว่างกลุ่ม	0.99	3.00	0.33	0.57	0.64	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	229.19	396.00	0.58			
	รวม	230.18	399.00				
ความคิดเห็นรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.05	3.00	1.02	3.46	0.02	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	116.31	396.00	0.29			
	รวม	119.35	399.00				

หมายเหตุ. มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 การวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผลการทดสอบความคิดเห็นของผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ One-way (ANOVA) ในการทดสอบ พบว่า ภาพรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.02 แตกต่างกัน ดังนั้น ภาพรวมยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า รายได้เฉลี่ยที่แตกต่างกัน มีผลให้ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการ และการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต แตกต่าง

**ตารางที่ 4.29** การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านการให้คำแนะนำในการใช้งาน สามารถปฏิบัติตามได้ง่าย

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	Mean	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
		10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
10,001 – 20,000 บาท	4.08		-0.06	-0.26*	-0.21
20,001 – 30,000 บาท	4.15			-0.20*	-0.15
30,001 – 40,000 บาท	4.35				0.06
40,001 บาท ขึ้นไป	4.29				-

หมายเหตุ. มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ความคิดเห็นของผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านการให้คำแนะนำในการใช้งาน สามารถปฏิบัติตามได้ง่าย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) ได้แก่ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีระดับความคิดเห็นน้อยกว่าผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท

ตารางที่ 4.30 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านมีความสะดวก ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	Mean	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
		10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
10,001 – 20,000 บาท	4.11		-0.11	-0.28*	-0.26*
20,001 – 30,000 บาท	4.21			-0.17	-0.15
30,001 – 40,000 บาท	4.39				0.02
40,001 บาท ขึ้นไป	4.37				-

หมายเหตุ. มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ความคิดเห็นของผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสะดวก ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) ได้แก่ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มีระดับความคิดเห็นน้อยกว่าผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท และ 40,001 บาท ขึ้นไป

ตารางที่ 4.31 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านกรณีความน่าเชื่อถือแบบการขอคืนจะได้รับคืนภาษีได้อย่างรวดเร็ว

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	Mean	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
		10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
10,001 – 20,000 บาท	3.97		-0.02	-0.35*	-0.17
20,001 – 30,000 บาท	3.99			-0.33*	-0.15
30,001 – 40,000 บาท	4.32				0.18
40,001 บาท ขึ้นไป	4.14				-

หมายเหตุ. มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ความคิดเห็นของผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านกรณีความไม่สอดคล้องกันของการขอคืนจะได้รับคืนภาษีได้อย่างรวดเร็ว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) ได้แก่ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีระดับความคิดเห็นน้อยกว่าผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท

ตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านสามารถเลือกช่องทางการชำระภาษีที่หลากหลาย ตามความสะดวกของผู้ใช้งาน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	Mean	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
		10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
10,001 – 20,000 บาท	4.18		-0.00	-0.11	-0.04
20,001 – 30,000 บาท	4.18			-0.11	-0.04
30,001 – 40,000 บาท	4.29				0.15
40,001 บาท ขึ้นไป	4.14				-

หมายเหตุ. มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ความคิดเห็นของผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านสามารถเลือกช่องทางการชำระภาษีที่หลากหลาย ตามความสะดวกของผู้ใช้งาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

ตารางที่ 4.33 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านให้ความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในระดับที่ผู้ใช้งานพึงพอใจ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	Mean	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
		10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
10,001 – 20,000 บาท	4.11		-0.10	-0.12	-0.12
20,001 – 30,000 บาท	4.21			-0.02	-0.02
30,001 – 40,000 บาท	4.23				0.00
40,001 บาท ขึ้นไป	4.23				-

หมายเหตุ. มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ความคิดเห็นของผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านให้ความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในระดับที่ผู้ใช้งานพึงพอใจ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน มีผลให้ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 ความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการ(ภ.ง.ด.90/91) ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน มีผลให้ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.34 ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำแนกตามความรู้ความเข้าใจในวิธีการยื่นแบบแสดงรายการ(ภ.ง.ด.90/91) ผ่านอินเทอร์เน็ต

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. มีการให้คำแนะนำในการใช้งาน สามารถปฏิบัติตามได้ง่าย	ระหว่างกลุ่ม	9.05	2.00	4.52	7.93	0.00	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	226.46	397.00	0.57			
	รวม	235.51	399.00				
2. มีความสะดวกประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	3.04	2.00	1.52	3.23	0.04	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	186.87	397.00	0.47			
	รวม	189.91	399.00				
3. กรณีคำนวณโหลดแบบการขอคืนจะได้รับคืนภาษีได้อย่างรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	10.37	2.00	5.19	8.07	0.00	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	255.22	397.00	0.64			
	รวม	265.59	399.00				
4. สามารถเลือกช่องทางการชำระภาษีที่หลากหลาย ตามความสะดวกของผู้ใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	6.72	2.00	3.36	6.01	0.00	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	221.88	397.00	0.56			
	รวม	228.60	399.00				
5. ให้ความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในระดับที่ผู้ใช้งานพึงพอใจ	ระหว่างกลุ่ม	11.29	2.00	5.64	10.23	0.00	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	218.89	397.00	0.55			
	รวม	230.18	399.00				
ความคิดเห็นรวม	ระหว่างกลุ่ม	7.69	2.00	3.84	13.66	0.00	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	111.67	397.00	0.28			
	รวม	119.35	399.00				

หมายเหตุ. มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.34 การวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผลการทดสอบความคิดเห็นของผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยใช้สถิติ One-way (ANOVA) ในการทดสอบ พบว่า ภาพรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 แตกต่างกัน ดังนั้น ภาพรวมยอมรับสมมติฐานหมายความว่า ความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในด้านวิธีการยื่นแบบแสดงรายการ (ภ.ง.ด.90/91) ผ่านอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน มีผลให้ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต แตกต่าง

ตารางที่ 4.35 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจในวิธีการยื่นแบบแสดงรายการ (ภ.ง.ด.90/91) ผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านมีการให้คำแนะนำในการใช้งาน สามารถปฏิบัติตามได้ง่าย

ระดับความรู้ความเข้าใจ	Mean	ระดับความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต		
		น้อย	ปานกลาง	มาก
ความรู้ความเข้าใจน้อย	3.78	-	-0.25	-0.53*
ความรู้ความเข้าใจปานกลาง	4.03			-0.27*
ความรู้ความเข้าใจมาก	4.31			

หมายเหตุ. มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ความคิดเห็นของผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจในวิธีการยื่นแบบแสดงรายการ(ภ.ง.ด.90/91) ผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านมีการให้คำแนะนำในการใช้งาน สามารถปฏิบัติตามได้ง่าย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) ได้แก่ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่มีความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตระดับน้อย และระดับปานกลาง มีความคิดเห็นน้อยกว่าผู้มีความรู้ความเข้าใจระดับมาก



ตารางที่ 4.36 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจในวิธีการยื่นแบบแสดงรายการ (ภ.ง.ด.90/91) ผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านมีความสะดวก ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

ระดับความรู้ความเข้าใจ	Mean	ระดับความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต		
		น้อย	ปานกลาง	มาก
ความรู้ความเข้าใจน้อย	4.06	-	-0.09	-0.26
ความรู้ความเข้าใจปานกลาง	4.14			-0.17*
ความรู้ความเข้าใจมาก	4.32			

หมายเหตุ. มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ความคิดเห็นของผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจในวิธีการยื่นแบบแสดงรายการ (ภ.ง.ด.90/91) ผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านมีความสะดวก ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) ได้แก่ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่มีความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตระดับปานกลาง มีความคิดเห็นน้อยกว่าผู้มีความรู้ความเข้าใจระดับมาก

ตารางที่ 4.37 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจในวิธีการยื่นแบบแสดงรายการ (ภ.ง.ด.90/91) ผ่านอินเทอร์เน็ต กรณีดาวน์โหลดแบบการขอคืนจะได้รับคืนภาษีได้อย่างรวดเร็ว

ระดับความรู้ความเข้าใจ	Mean	ระดับความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต		
		น้อย	ปานกลาง	มาก
ความรู้ความเข้าใจน้อย	3.61	-	-0.31	-0.58*
ความรู้ความเข้าใจปานกลาง	3.92			-0.28*
ความรู้ความเข้าใจมาก	4.20			

หมายเหตุ. มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ความคิดเห็นของผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจในวิธีการยื่นแบบแสดงรายการ(ภ.ง.ด.90/91) ผ่านอินเทอร์เน็ต กรณีดาวน์โหลดแบบการขอคืนจะได้รับคืนภาษีได้อย่างรวดเร็ว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) ได้แก่ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่มีความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตระดับน้อย และปานกลาง มีความคิดเห็นน้อยกว่าผู้มีความรู้ความเข้าใจระดับมาก

ตารางที่ 4.38 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจในวิธีการยื่นแบบแสดงรายการ(ภ.ง.ด.90/91) ผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านสามารถเลือกช่องทางการชำระภาษีที่หลากหลาย ตามความสะดวกของผู้ใช้งาน

ระดับความรู้ความเข้าใจ	Mean	ระดับความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต		
		น้อย	ปานกลาง	มาก
ความรู้ความเข้าใจน้อย	3.83	-	-0.21	-0.48*
ความรู้ความเข้าใจปานกลาง	4.04			-0.24*
ความรู้ความเข้าใจมาก	4.28			

หมายเหตุ. มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ความคิดเห็นของผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจในวิธีการยื่นแบบแสดงรายการ(ภ.ง.ด.90/91) ผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านสามารถเลือกช่องทางการชำระภาษีที่หลากหลาย ตามความสะดวกของผู้ใช้งาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) ได้แก่ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่มีความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตระดับน้อย และระดับปานกลาง มีความคิดเห็นน้อยกว่าผู้มีความรู้ความเข้าใจระดับมาก

ตารางที่ 4.39 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจในวิธีการยื่นแบบแสดงรายการ(ภ.ง.ด.90/91) ผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านให้ความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในระดับที่ผู้ใช้งานพึงพอใจ

ระดับความรู้ความเข้าใจ	Mean	ระดับความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต		
		น้อย	ปานกลาง	มาก
ความรู้ความเข้าใจน้อย	3.83	-	-0.12	-0.46*
ความรู้ความเข้าใจปานกลาง	3.95			-0.35*
ความรู้ความเข้าใจมาก	4.30			

หมายเหตุ. มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ความคิดเห็นของผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจในวิธีการยื่นแบบแสดงรายการ(ภ.ง.ด.90/91) ผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านให้ความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในระดับที่ผู้ใช้งานพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) ได้แก่ผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่มีความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตระดับน้อยและระดับปานกลาง มีความคิดเห็นน้อยกว่าผู้มีความรู้ความเข้าใจระดับมาก

สมมติฐานที่ 2.2 ความรู้ความเข้าใจในวิธีการชำระภาษี กรณียื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน มีผลให้ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.40 ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำแนกตามความรู้ความเข้าใจในวิธีการชำระภาษี กรณียื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. มีการให้คำแนะนำในการใช้งาน สามารถปฏิบัติตามได้ง่าย	ระหว่างกลุ่ม	6.48	2.00	3.24	5.62	0.00	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	229.03	397.00	0.58			
	รวม	235.51	399.00				
2. มีความสะดวกประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	6.84	2.00	3.42	7.42	0.00	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	183.07	397.00	0.46			
	รวม	189.91	399.00				
3. กรณีดาวน์โหลดแบบการขอคืนจะได้รับคืนภาษีได้อย่างรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	4.61	2.00	2.31	3.51	0.03	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	260.98	397.00	0.66			
	รวม	265.59	399.00				
4. สามารถเลือกช่องทางการชำระภาษีที่หลากหลาย ตามความสะดวกของผู้ใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	3.85	2.00	1.93	3.40	0.03	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	224.75	397.00	0.57			
	รวม	228.60	399.00				
5. ให้ความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในระดับที่ผู้ใช้งานพึงพอใจ	ระหว่างกลุ่ม	13.84	2.00	6.92	12.70	0.00	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	216.34	397.00	0.54			
	รวม	230.18	399.00				
ความคิดเห็นรวม	ระหว่างกลุ่ม	6.45	2.00	3.22	11.33	0.00	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	112.91	397.00	0.28			
	รวม	119.35	399.00				

หมายเหตุ. มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.40 การวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผลการทดสอบความคิดเห็นของผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยใช้สถิติ One-way (ANOVA) ในการทดสอบ พบว่า ภาพรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 แตกต่างกัน ดังนั้น ภาพรวมยอมรับสมมติฐานหมายความว่า ความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในด้านวิธีการชำระภาษี กรณียื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ที่แตกต่างกัน มีผลให้ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.41 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจในวิธีการชำระภาษี กรณียื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านมีการให้คำแนะนำในการใช้งาน สามารถปฏิบัติตามได้ง่าย

ระดับความรู้ความเข้าใจ	Mean	ระดับความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต		
		น้อย	ปานกลาง	มาก
ความรู้ความเข้าใจน้อย	3.99	-	-0.20	-0.34*
ความรู้ความเข้าใจปานกลาง	4.19			-0.13
ความรู้ความเข้าใจมาก	4.32			

หมายเหตุ. มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ความคิดเห็นของผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจในวิธีการชำระภาษี กรณียื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านมีการให้คำแนะนำในการใช้งาน สามารถปฏิบัติตามได้ง่าย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) ได้แก่ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่มีความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตระดับน้อย มีความคิดเห็นน้อยกว่าผู้มีความรู้ความเข้าใจระดับมาก

ตารางที่ 4.42 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจในวิธีการชำระภาษี กรณียื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านมีความสะดวก ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

ระดับความรู้ความเข้าใจ	Mean	ระดับความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต		
		น้อย	ปานกลาง	มาก
ความรู้ความเข้าใจน้อย	4.06	-	-0.14	-0.33*
ความรู้ความเข้าใจปานกลาง	4.20			-0.19*
ความรู้ความเข้าใจมาก	4.39			

หมายเหตุ. มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ความคิดเห็นของผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจในวิธีการชำระภาษี กรณียื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านมีความสะดวก ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) ได้แก่ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่มีความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตระดับน้อยและระดับปานกลาง มีความคิดเห็นน้อยกว่าผู้มีความรู้ความเข้าใจระดับมาก

ตารางที่ 4.43 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจในวิธีการชำระภาษี กรณียื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต กรณีดาวน์โหลดแบบการขอคืนจะได้รับคืนภาษีได้อย่างรวดเร็ว

ระดับความรู้ความเข้าใจ	Mean	ระดับความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต		
		น้อย	ปานกลาง	มาก
ความรู้ความเข้าใจน้อย	3.95	-	-0.09	-0.26*
ความรู้ความเข้าใจปานกลาง	4.04			-0.17
ความรู้ความเข้าใจมาก	4.21			

หมายเหตุ. มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.43 พบว่า ความคิดเห็นของผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจในวิธีการชำระภาษี กรณียื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต กรณีดาวน์โหลดแบบการขอคืนจะได้รับคืนภาษีได้อย่างรวดเร็ว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) ได้แก่ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่มีความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตระดับน้อย มีความคิดเห็นน้อยกว่าผู้มีความรู้ความเข้าใจระดับมาก

ตารางที่ 4.44 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจในวิธีการชำระภาษี กรณียื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านสามารถเลือกช่องทางการชำระภาษีที่หลากหลาย ตามความสะดวกของผู้ใช้งาน

ระดับความรู้ความเข้าใจ	Mean	ระดับความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต		
		น้อย	ปานกลาง	มาก
ความรู้ความเข้าใจน้อย	4.13	-	-0.03	-0.18
ความรู้ความเข้าใจปานกลาง	4.10			-0.21*
ความรู้ความเข้าใจมาก	4.30			

หมายเหตุ. มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.44 พบว่า ความคิดเห็นของผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจในวิธีการชำระภาษี กรณียื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านสามารถเลือกช่องทางการชำระภาษีที่หลากหลาย ตามความสะดวกของผู้ใช้งานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) ได้แก่ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่มีความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตระดับปานกลาง มีความคิดเห็นน้อยกว่าผู้มีความรู้ความเข้าใจระดับมาก

ตารางที่ 4.45 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจในวิธีการชำระภาษี กรณียื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านให้ความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในระดับที่ผู้ใช้งานพึงพอใจ

ระดับความรู้ความเข้าใจ	Mean	ระดับความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต		
		น้อย	ปานกลาง	มาก
ความรู้ความเข้าใจน้อย	3.89	-	-0.23*	-0.47*
ความรู้ความเข้าใจปานกลาง	4.12			-0.24*
ความรู้ความเข้าใจมาก	4.36			

หมายเหตุ. มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.45 พบว่า ความคิดเห็นของผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจในวิธีการชำระภาษี กรณียื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านให้ความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในระดับที่ผู้ใช้งานพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) ได้แก่ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่มีความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตระดับน้อย มีความคิดเห็นน้อยกว่าผู้มีความรู้ความเข้าใจระดับปานกลางและระดับมาก และผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่มีความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตระดับปานกลาง มีความคิดเห็นน้อยกว่าผู้มีความรู้ความเข้าใจระดับมาก



สมมติฐานที่ 2.3 ความรู้ความเข้าใจตามความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน มีผลให้ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.46 ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำแนกตามความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. มีการให้คำแนะนำในการใช้งาน สามารถปฏิบัติตามได้ง่าย	ระหว่างกลุ่ม	8.48	2.00	4.24	7.41	0.00	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	227.03	397.00	0.57			
	รวม	235.51	399.00				
2. มีความสะดวกประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	9.72	2.00	4.86	10.70	0.00	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	180.19	397.00	0.45			
	รวม	189.91	399.00				
3. กรณีดาวน์โหลดแบบการขอคืนจะได้รับคืนภาษีได้อย่างรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	2.71	2.00	1.36	2.05	0.13	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	262.88	397.00	0.66			
	รวม	265.59	399.00				
4. สามารถเลือกช่องทางการชำระภาษีที่หลากหลาย ตามความสะดวกของผู้ใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	0.56	2.00	0.28	0.48	0.62	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	228.04	397.00	0.57			
	รวม	228.60	399.00				
5. ให้ความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในระดับที่ผู้ใช้งานพึงพอใจ	ระหว่างกลุ่ม	5.66	2.00	2.83	5.01	0.01	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	224.52	397.00	0.57			
	รวม	230.18	399.00				
ความคิดเห็นรวม	ระหว่างกลุ่ม	4.64	2.00	2.32	8.03	0.00	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	114.72	397.00	0.29			
	รวม	119.35	399.00				

หมายเหตุ. มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.46 การวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผลการทดสอบความคิดเห็นของผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยใช้สถิติ One-way (ANOVA) ในการทดสอบ พบว่า ภาพรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 แตกต่างกัน ดังนั้น ภาพรวมยอมรับสมมติฐานหมายความว่า ความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ที่แตกต่างกัน มีผลให้ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.47 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านมีการให้คำแนะนำในการใช้งาน สามารถปฏิบัติตามได้ง่าย

ระดับความรู้ความเข้าใจ	Mean	ระดับความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต		
		น้อย	ปานกลาง	มาก
ความรู้ความเข้าใจน้อย	4.03	-	0.20	-0.29*
ความรู้ความเข้าใจปานกลาง	4.01			-0.31*
ความรู้ความเข้าใจมาก	4.32			

หมายเหตุ. มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.47 พบว่า ความคิดเห็นของผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านมีการให้คำแนะนำในการใช้งาน สามารถปฏิบัติตามได้ง่าย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) ได้แก่ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่มีความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตระดับน้อย และระดับปานกลาง มีความคิดเห็นน้อยกว่าผู้มีความรู้ความเข้าใจระดับมาก

ตารางที่ 4.48 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านมีความสะดวกประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

ระดับความรู้ความเข้าใจ	Mean	ระดับความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต		
		น้อย	ปานกลาง	มาก
ความรู้ความเข้าใจน้อย	4.08	-	0.04	-0.29*
ความรู้ความเข้าใจปานกลาง	4.04			-0.34*
ความรู้ความเข้าใจมาก	4.38			

หมายเหตุ. มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.48 พบว่า ความคิดเห็นของผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านมีความสะดวก ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) ได้แก่ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่มีความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตระดับน้อย และระดับปานกลาง มีความคิดเห็นน้อยกว่าผู้มีความรู้ความเข้าใจระดับมาก

ตารางที่ 4.49 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา กรณีดาวน์โหลดแบบการขอคืนจะได้รับคืนภาษีได้อย่างรวดเร็ว

ระดับความรู้ความเข้าใจ	Mean	ระดับความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต		
		น้อย	ปานกลาง	มาก
ความรู้ความเข้าใจน้อย	4.03	-	0.05	-0.14
ความรู้ความเข้าใจปานกลาง	3.98			-0.18
ความรู้ความเข้าใจมาก	4.16			

หมายเหตุ. มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.49 พบว่า ความคิดเห็นของผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา กรณีความน่าเชื่อถือแบบการขอคืนจะได้รับคืนภาษีได้อย่างรวดเร็ว ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

ตารางที่ 4.50 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านสามารถเลือกช่องทางการชำระภาษีที่หลากหลาย ตามความสะดวกของผู้ใช้งาน

ระดับความรู้ความเข้าใจ	Mean	ระดับความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต		
		น้อย	ปานกลาง	มาก
ความรู้ความเข้าใจน้อย	4.13	-	-0.03	-0.10
ความรู้ความเข้าใจปานกลาง	4.16			-0.07
ความรู้ความเข้าใจมาก	4.23			

หมายเหตุ. มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.50 พบว่า ความคิดเห็นของผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านสามารถเลือกช่องทางการชำระภาษีที่หลากหลาย ตามความสะดวกของผู้ใช้งาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

ตารางที่ 4.51 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านให้ความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในระดับที่ผู้ใช้งานพึงพอใจ

ระดับความรู้ความเข้าใจ	Mean	ระดับความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต		
		น้อย	ปานกลาง	มาก
ความรู้ความเข้าใจน้อย	4.05	-	-0.03	-0.23
ความรู้ความเข้าใจปานกลาง	4.02			-0.26*
ความรู้ความเข้าใจมาก	4.28			

หมายเหตุ. มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.51 พบว่า ความคิดเห็นของผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านให้ความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในระดับที่ผู้ใช้งานพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) ได้แก่ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่มีความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตระดับปานกลาง มีความคิดเห็นน้อยกว่าผู้มีความรู้ความเข้าใจระดับมาก

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้วิจัยส่วนบุคคล ความรู้ความเข้าใจและความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (E-FILING) ของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการวิจัยสามารถสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะตามลำดับดังต่อไปนี้

- 5.1 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย
- 5.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 5.3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
- 5.4 อภิปรายผล
- 5.5 ข้อเสนอแนะ

#### 5.1 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

ตามที่แสดงในบทที่ 1 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย คือ

5.1.1 เพื่อศึกษาผลของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร

5.1.2 เพื่อศึกษาผลของความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีต่อความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร

## 5.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผ่านแบบสอบถามออนไลน์ จากกลุ่มตัวอย่าง ผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน ซึ่งได้เก็บรวบรวมข้อมูลนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (Statistical Package for the Social Sciences: SPSS) และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard division) โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่และการวิเคราะห์เชิงอนุมานในการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติในการวิเคราะห์ คือ t-test และ F-test โดยใช้ t-Test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่มีคำตอบ 2 กลุ่มและสถิติ f-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่มีคำตอบมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) แล้วทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) โดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลจากการเก็บแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลได้ผลสรุป ดังนี้

### 5.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 62.20 และเป็นเพศชาย จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.80 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 59.70 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.30

5.2.2 การวิเคราะห์ระดับความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

จากการศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ และมีความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านวิธีการยื่นแบบแสดงรายการ(ภ.ง.ด.90/91) ผ่านอินเทอร์เน็ตสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 2.67 อยู่ในระดับมีความรู้ความเข้าใจระดับมาก รองลงมาเป็นด้านความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีค่าเฉลี่ย 2.55 อยู่ในระดับมีความรู้ความเข้าใจระดับมาก และวิธีการชำระภาษี กรณียื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.26 อยู่ในระดับมีความรู้ความเข้าใจมาก

5.2.3 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยมากที่สุด คือ 1) มีความสะดวก ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 รองลงมา 2) มีการให้คำแนะนำในการใช้งานสามารถปฏิบัติตามได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 3) สามารถเลือกช่องทางชำระภาษีที่หลากหลาย ตามความสะดวกของผู้ใช้งาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 4) ให้ความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในระดับที่ผู้ใช้งานพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และ 5) กรณีผู้มีเงินได้ขอคืนภาษีโดยด่วน โหลดเอกสารการขอคืนพร้อมการยื่นแบบฯ สามารถได้รับคืนภาษีได้อย่างรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ซึ่งระดับความเห็นด้วยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อาจเป็นเพราะขั้นตอนการตรวจสอบการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา อาจจะต้องได้รับข้อมูลและข้อเท็จจริงประกอบการขอคืน นอกเหนือจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ทำให้การดำเนินการล่าช้าไป

### 5.3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 5.1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร กับการแสดงความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

รายการสมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
ปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ) ที่ <u>แตกต่างกัน</u> มีผลให้ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต <u>แตกต่างกัน</u>	แตกต่างกันมีนัยสำคัญ
ปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ) ที่ <u>แตกต่างกัน</u> มีผลให้ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต <u>แตกต่างกัน</u>	ไม่แตกต่าง



ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

รายการสมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
ปัจจัยส่วนบุคคล (ระดับการศึกษา) ที่ <u>แตกต่างกัน</u> มีผลให้ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต <u>แตกต่างกัน</u>	แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
ปัจจัยส่วนบุคคล (อาชีพ) ที่ <u>แตกต่างกัน</u> มีผลให้ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต <u>แตกต่างกัน</u>	แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
ปัจจัยส่วนบุคคล (รายได้เฉลี่ยต่อเดือน) ที่ <u>แตกต่างกัน</u> มีผลให้ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต <u>แตกต่างกัน</u>	แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

หมายเหตุ. มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีผลให้ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน สรุปผลได้ตามตารางที่ 5.1 นั่นคือ ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร เฉพาะด้าน เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีผลให้ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอายุที่แตกต่างกันไม่มีผลให้ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวมแตกต่างกัน

ตารางที่ 5.2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร กับความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

รายการสมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
ความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านวิธีการยื่นแบบแสดงรายการ(ภ.ง.ด.90/91) ผ่านอินเทอร์เน็ต ที่ <u>แตกต่างกัน</u> มีผลให้ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต <u>แตกต่างกัน</u>	แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
ความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านวิธีการชำระภาษี <u>กรณียื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต</u> ที่ <u>แตกต่างกัน</u> มีผลให้ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต <u>แตกต่างกัน</u>	แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
ความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับ <u>ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา</u> ที่ <u>แตกต่างกัน</u> มีผลให้ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต <u>แตกต่างกัน</u>	แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

หมายเหตุ. มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากสมมติฐานที่ 2 ความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน มีผลให้ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน สรุปผลได้ตามตารางที่ 5.2 นั่นคือ ความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการ การชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตและความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของ

ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน มีผลให้ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### 5.4 อภิปรายผล

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีผลให้ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต แตกต่างกันอย่างสอดคล้องกับงานวิจัยของ สาวิตรี นาคศรีม่วง (2557) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากร ภาค 4 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน จะมีการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่พบในการยื่นแบบฯ โดยรวมต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุริย์ วงศ์วนิช และคณะ (2561) สอดคล้องกับงานวิจัยของขวัญฤทัย พัฒน์แก้ว (2563) อาชีพต่างกันให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยรวมต่างกัน และผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ที่แตกต่างกัน มีผลให้ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของระพีพร แก้วเจริญ (2561) พบว่า ผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยภาพรวมไม่ต่างกัน

2. ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีต่อความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน มีผลให้ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต แตกต่างกันอย่างสอดคล้องกับงานวิจัยของนิชานันท์ ชาวนา (2559) พบว่า ปัจจัยโดยรวมที่ต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของพิมพ์ลภัส สุขสวัสดิ์ (2561) พบว่า ปัจจัยโดยรวมแตกต่างกัน มีความรู้

ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

## 5.5 ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

### 5.5.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ประโยชน์

งานวิจัยเรื่องการศึกษابัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ความเข้าใจและความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (E-FILING) ของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานกรมสรรพากร ในการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (E-FILING) แก่ประชาชนผู้เสียภาษี ดังนี้

1. กรมสรรพากรสามารถทราบระดับความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สามารถนำไปปรับปรุงระบบบริการและพัฒนาประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้เข้าถึงผู้มีหน้าที่เสียภาษีมากยิ่งขึ้น

2. กรมสรรพากรสามารถทราบระดับความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (E-FILING) ทำให้นำไปสู่การประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ รวมทั้งการให้ความรู้ เพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เนื่องจากความรู้ด้านภาษีอากรมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

3. กรมสรรพากรสามารถทราบความต้องการของประชาชน จึงควรให้ความสำคัญในการดำเนินการตรวจคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา กรณีผู้มีเงินได้ขอคืนภาษีโดยดาวน์โหลดเอกสารการขอคืนพร้อมการยื่นแบบฯ ที่จะสามารถทำให้ผู้ยื่นแบบแสดงรายการ ได้รับคืนภาษีได้อย่างรวดเร็ว

4. กรมสรรพากรสามารถเพิ่มความเชื่อมั่น และความมั่นใจในการให้บริการ เพื่อส่งเสริมการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้วยความเต็มใจให้มากขึ้น

### 5.5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

1. ควรมีการศึกษาบัจจัยส่วนบุคคลและความรู้ความเข้าใจของประชาชนที่ส่งผลต่อความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ของกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่อื่นๆ เพื่อให้กรมสรรพากรได้ผลสรุปในแต่ละพื้นที่ และควรทำวิจัยอย่างต่อเนื่อง

เป็นระยะ ๆ เพื่อจะได้ทราบพัฒนาการความรู้ความเข้าใจของประชาชนว่ามีความรู้ความเข้าใจมากน้อยเพิ่มขึ้นหรือไม่ อย่างไร

2. ผู้ที่สนใจทำวิจัยด้านนี้สามารถนำตัวแปรหรือปัจจัยด้านอื่น มาศึกษาเพิ่มเติม เช่น ความคิดเห็นในการขึ้นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีมูลค่าเพิ่ม

3. ผู้ที่สนใจทำวิจัยด้านนี้สามารถเพิ่มเติมการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนขึ้น เช่น การสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง เป็นต้น

## บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

- กรมสรรพากร. (2564). ความรู้เรื่องภาษีที่บุคคลธรรมดาควรรทราบ. สืบค้นเมื่อ 18 พฤศจิกายน 2564, จาก <https://www.rd.go.th/62337.html>
- กรมสรรพากร. (2564). การยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2564, จาก <https://efiling.rd.go.th/rd-cms/>
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550). สถิติสำหรับงานวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ขวัญฤทัย พัฒน์แก้ว. (2563). การตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: คณะบริหารธุรกิจ (สาขาการบัญชี) มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชนนิกานต์ นุชประคอง. (2550). ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากรและผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีต่อการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตในจังหวัดเพชรบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). เพชรบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- ธีรชาติ กระต่ายทอง. (2550). ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ต่อคุณภาพการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต. (การค้นคว้าแบบอิสระ). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธีรศักดิ์ ภาคทรัพย์. (2554). แนวทางการพัฒนากระบวนการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- นิชานันท์ ขาวนา. (2559). การศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

- นุชญา โปร่งกลาง. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพมหานคร: คณะบริหารธุรกิจ (สาขาการบัญชี) มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ระพีพร แก้วเจริญ (2561). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร. (บทความวิชาการ). กรุงเทพมหานคร: คณะบริหารธุรกิจ (สาขาการจัดการ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พนิดา เพชรรัตน์. (2556). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2. (การค้นคว้าแบบอิสระ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- พิเชษฐพล ไทยประสงค์. (2550). ปัจจัยที่พยากรณ์ความตั้งใจที่จะชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร.
- พิมพ์ภัส สุขสวัสดิ์. (2561). ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของประชาชนในจังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจและรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น.
- พรพิมล ศิริโชติอาภรณ์. (2551). เหตุผลการใช้บริการการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต : กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยบูรพา, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป.
- ศิริรัตน์ มุขดารา. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9. (การค้นคว้าแบบอิสระ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ศุขจิ มุลทองชัย. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.



- สาวิตรี นาคศรีม่วง. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการ ยื่นแบบแสดงรายการ เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากร ภาค 4. วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยลงกรณ์ใน พระราชูปถัมภ์. ปีที่ 9 ; ฉบับที่ 3 (กันยายน-ธันวาคม 2557) มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สุริย์ วงศ์วิช และคณะ. (2561). ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษี ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก. (วารสารการวิชาการ). มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.
- สำนักบริหารการทะเบียน. กรมการปกครอง. กระทรวงมหาดไทย. “จำนวนประชากรและบ้าน”. จาก <https://stat.dopa.go.th/xstat/p> เมื่อ 2 ตุลาคม 2564.
- อัศนี กอจิตตวนิจ. (2553). ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาชีพบัญชี, 6(16) 28-42.

## ภาคผนวก

## แบบสอบถามเพื่องานวิจัย

เรื่อง การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ความเข้าใจและความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (E-FILING) ของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร

.....

### คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้น โดยนิตินระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจและความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (E-FILING) ของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบคำถามตามความเป็นจริงและครบถ้วน เพื่อให้ผลการวิจัยมีความสมบูรณ์ตรงตามวัตถุประสงค์ โดยผู้วิจัยจะเก็บรักษาข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ไว้เป็นความลับอย่างเคร่งครัด จะไม่เปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่น ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น และการวิเคราะห์ข้อมูลจะทำในภาพรวมเพื่อประโยชน์ในเชิงวิชาการเท่านั้น

ผู้ศึกษาวิจัย ขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ที่ได้รับความร่วมมือจากท่านในครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

เลขที่แบบสอบถาม

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดเติมเครื่องหมาย ✓ ในช่อง  ที่ตรงกับความเป็นจริงของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. สถานภาพ  โสด  สมรส
3. อายุ  ต่ำกว่า 20 ปี  21-30 ปี  31 – 40 ปี  
 41 -50 ปี  51 ปี ขึ้นไป
4. ระดับการศึกษา  มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า  อนุปริญญา/ปวส.  
 ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพ  ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ  พนักงานบริษัท/เอกชน  
 อาชีพอิสระ  ค้าขาย (ออนไลน์)  
 นักเรียน/นักศึกษา  อื่นๆ .....
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน  ต่ำกว่า 10,000 บาท  10,001 – 20,000 บาท  
 20,001 – 30,000 บาท  30,001 – 40,000 บาท  
 40,001 บาทขึ้นไป
7. ท่านเคยใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต (E-filing) มาแล้วกี่ครั้ง  
 ไม่เคยใช้บริการ  1-3 ครั้ง  4-6 ครั้ง  7 ครั้งขึ้นไป
8. ท่านเคยใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการ ด้วยแบบฯ ไດ  
 แบบภ.ง.ด.90  แบบภ.ง.ด.91  แบบภ.ง.ด.94  อื่นๆ .....
9. ท่านเคยใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต (E-filing) ผลการยื่นแบบฯ เป็นอย่างไร  
 ไม่มีภาษีต้องชำระ  มีภาษีต้องชำระ  ขอคืนภาษีเงินได้

**ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบฯ และการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน**

**ระบบอินเทอร์เน็ต (E-Filing)**

**คำชี้แจง**                      **โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ที่ตรงกับความเป็นจริงที่สุด**

ข้อ	ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่
<b>วิธีการยื่นแบบแสดงรายการ(ภ.ง.ด.90/91) ผ่านอินเทอร์เน็ต</b>			
1	ขั้นตอนการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เข้าเว็บไซต์ <a href="http://www.rd.go.th">www.rd.go.th</a> > Log in เข้าสู่ระบบ > ยื่นแบบออนไลน์ (ภ.ง.ด.90/91)		
2	กรณีลืมรหัสผ่าน สามารถคลิก > ลืมรหัสผ่าน และยืนยันตัวตนด้วยรหัส OTP ผ่านเบอร์โทรศัพท์ที่ลงทะเบียน และสามารถเข้าสู่การใช้งานระบบได้ทันที		
3	สามารถยื่นคำร้องขอคัดแบบ ผ่านขั้นตอน บริการอื่น ๆ > ยื่นคำร้องขอคัดแบบ > ระบุหมายเลขอ้างอิงของการคัดแบบ		
<b>วิธีการชำระภาษี กรณียื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต</b>			
4	การชำระภาษี สามารถตรวจสอบภาษีที่ต้องชำระได้ แต่กรณีรายการที่เกินกำหนดชำระภายใน 30 วันนับจากวันที่เกิน จะไม่สามารถชำระได้ โดยต้องยื่นหารายการดังกล่าวที่เมนู “ตรวจสอบผลการยื่นแบบ”		
5	ช่องทางการชำระภาษี ได้แก่ ธนาคาร, จุดชำระเคาน์เตอร์เซอร์วิส, Internet Credit Card, ATM Internet, Pay in Slip และ QR Code เป็นต้น		
6	กรณีชำระด้วยเช็ค ต้องไปชำระ ณ ธนาคาร/สาขา ผู้ออกเช็คเท่านั้น		
<b>ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา</b>			
7	ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบภ.ง.ด.90 ประกอบด้วย บุคคลธรรมดา ห้างหุ้นส่วนสามัญ หรือคณะบุคคลที่ไม่ใช่นิติบุคคล ผู้ถึงแก่ความตายระหว่างปีภาษี และกองมรดกที่ยังไม่ได้แบ่ง		
8	เงินได้พึงประเมิน ได้แก่ เงินหรือทรัพย์สินซึ่งอาจคำนวณได้เป็นเงินที่ได้รับจริง ประโยชน์ซึ่งอาจคิดคำนวณได้เป็นเงิน เงินค่าภาษีอากรที่ผู้จ่ายเงินหรือผู้อื่นออกแทนให้		
9	ผู้มีเงินได้ที่ได้แจ้งความประสงค์ขอคืนเงินภาษีที่ชำระไว้เกินในแบบภ.ง.ด. 90/91 จะได้รับคืนเงินภาษีอากรเข้าบัญชีพร้อมเพย์ของผู้มีเงินได้		

**ส่วนที่ 3** ความคิดเห็นในการยื่นแบบฯ และการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

**ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (E-Filing)**

ความหมาย ระดับความคิดเห็น 5 = เห็นด้วยมากที่สุด, 4 = เห็นด้วยมาก, 3 = เห็นด้วยปานกลาง,  
2 = เห็นด้วยน้อย, 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
<b>การยื่นแบบแสดงรายการ และการชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (E-filing)</b>					
3.1 มีการให้คำแนะนำในการใช้งาน สามารถปฏิบัติตามได้ง่าย					
3.2 มีความสะดวก ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง					
3.3 กรณีผู้มีเงินได้ขอคืนภาษี โดยดาวน์โหลดเอกสารประกอบการขอคืน พร้อมการยื่นแบบฯ สามารถได้รับคืนภาษีได้อย่างรวดเร็ว					
3.4 สามารถเลือกช่องทางการชำระภาษีที่หลากหลายตามความสะดวก					
3.5 ให้ความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในระดับที่ผู้ใช้งานพึงพอใจ					

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือ

### ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวลลิตา สีदारักษ์
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2558 บริหารธุรกิจ (บัญชีบัณฑิต) มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เชียงใหม่
ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน	นักตรวจสอบภาษีปฏิบัติการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7