



ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
ผ่านทางออนไลน์ ในเขตเทศบาลเมืองชุมพร
FACTORS AFFECTING THE DECISION TO FILE ONLINE PERSONAL
INCOME TAX IN CHUMPHON, THAILAND

นายพชรพน มีเหล็ก
รหัสนักศึกษา 64205064

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
2565

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



INDEPENDENT STUDY
FACTORS AFFECTING THE DECISION TO FILE ONLINE PERSONAL
INCOME TAX IN CHUMPHON, THAILAND

Mr. Pacharapon Meelek
STUDENT ID 64205064

INDEPENDENT STUDY IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE
REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF BUSINESS ADMINISTRATION IN
BUSINESS ADMINISTRATION KING MONGKUT'S INSTITUTE OF
TECHNOLOGY LADKRABANG PRINCE OF CHUMPHON CAMPUS

2022

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2022

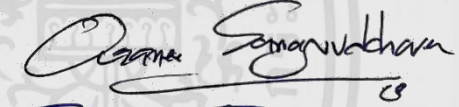

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

PRINCE OF CHUMPHON CAMPUS

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้


วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ใบรับรองการศึกษาอิสระ

การศึกษาอิสระเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
ผ่านทางออนไลน์ ในเขตเทศบาลเมืองชุมพร
Independent Title FACTORS AFFECTING THE DECISION TO FILE ONLINE
PERSONAL INCOME TAX IN CHUMPHON, THAILAND
ชื่อนักศึกษา นายพรพน มีเหล็ก
รหัสประจำตัว 64205064
ปริญญา บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชา บริหารธุรกิจและการเป็นผู้ประกอบการ
อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาอิสระ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุตินันต์ บุญนวล

อาจารย์ผู้ควบคุมการศึกษาอิสระ	ลายมือชื่อ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุตินันต์ บุญนวล	
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อุษณีย์ เสวกวีศรี	
ดร.ปิณิชา พุทธเกิด	

วัน/เดือน/ปีที่สอบ 1 พฤษภาคม 2566 เวลา 10.00 - 10.30 น.
สถานที่สอบ ณ อาคารสำนักวิชา ห้อง BA 202

เห็นชอบ/รับรอง


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วิชระ ศิลป์เสวตร์)
ประธานหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร
วันที่ 9 เดือน ๕.๕. พ.ศ. ๖๖.

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
ผ่านทางออนไลน์ ในเขตเทศบาลเมืองชุมพร

ชื่อผู้เขียน

นายพชรพน มีเหล็ก

รหัสประจำตัว

64205064

ชื่อปริญญา

บริหารธุรกิจบัณฑิต

สาขาวิชา

บริหารธุรกิจและการเป็นผู้ประกอบการ

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุตินันต์ บุญนวล

ปีการศึกษา

2565

บทคัดย่อ

กรมสรรพากรได้ปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ให้สามารถดำเนินการได้ตามกรอบแผนงานที่กำหนดไว้ ให้เป็นกรมสรรพากรดิจิทัล (Digital Revenue Department) ในปี พ.ศ. 2563 โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในกระบวนการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการวิเคราะห์ข้อมูลและการบริหารการจัดเก็บภาษีให้ทันสมัย รวดเร็ว เป็นธรรม และเป็นไปตามเป้าหมาย ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตเทศบาลเมืองชุมพร ในการศึกษาวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ และเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตเทศบาลเมืองชุมพร โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน จากประชากรที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ให้กับเทศบาลเมืองชุมพร โดยใช้แบบสอบถามที่ตรวจสอบค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของครอนบร็ค เท่ากับ 0.96 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ (percent) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation : S.D.) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร (Scheffe Analysis)

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีให้กับเทศบาลเมืองชุมพร มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตเทศบาลเมืองชุมพร ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย และด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ทุกด้านมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอิทธิพลทางสังคมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย และประเภทของรายได้ พบว่า มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ทั้ง 6 ด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ยื่นแบบออนไลน์ , ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา, ทฤษฎีการพัฒนาทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี

Independent Title	FACTORS AFFECTING THE DECISION TO FILE ONLINE PERSONAL INCOME TAX IN CHUMPHON, THAILAND
Name	Mr.Pacharapon Meelek
Student ID	64205064
Degree	Bachelor of Business Administration
Major	Business Administration and Entrepreneurship
Independent Study Advisor	Assistant Professor Dr. Chutiman Bunnuanwan
Academic Years	2022

ABSTRACT

The tax bureau has improved the efficiency of tax collection and management under the planning framework formulated by the Digital Tax Bureau in 2020, and introduced digital technology into the workflow to improve the efficiency of data analysis and tax collection and management. They are aimed to be more modern, faster, fairer, and more targeted. Hence, this study has the purposes to study the level of opinions on factors affecting the demography income online tax filing, and (2) the comparison of the differentiations of the demography factors via the online tax filing of the Chumphon Municipality. The study was planned to collect data from 400 people of the study sample size by using the W.G. Cornbach formula and used a questionnaire to be a tool. Moreover, it was applied 2 statistics for analyzing data; (1) the descriptive statistics (e.g. percentage (%), mean (\bar{X}), and standard deviation (S.D.)), and the inferential statistics (e.g. One-way ANOVA, and the comparison of differences between variable (Scheffe Analysis)).

The study has found that most of the respondents have found the level of the opinion on factors affecting knowledge and understanding the demography factors via the online tax filing in the Chumphon Municipality was the height level. It consisted of 4 aspects: (1) the efficient performance expectation (2) the ease-of-use expectation (3) The supportive environment, and (4) social influence. When comparing the differentiations of the demography factors via the online tax filing of the Chumphon Municipality, have found that at least one variable had the differentiation at the 0.05 level of the statistically significant.

Keywords : Tax e-filing, Personal income tax, Modified unified theory of acceptance and use of technology

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระนี้สามารถสำเร็จลุล่วงได้ ด้วยความอนุเคราะห์ และความเมตตาอย่างสูงจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชุติมันต์ บุญนวล อาจารย์ที่ปรึกษาที่คอยให้คำปรึกษา ชี้แนะแนวทางในการจัดทำงานศึกษา ตลอดจนตรวจทานความถูกต้อง และความเรียบร้อยของงานศึกษานี้ ผู้ศึกษา ขอขอบคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อุษณีย์ เสวกวีศรี และ อาจารย์ ดร.ปิวิธชา พุทธเกิด ที่ได้กรุณาสละเวลาเป็นกรรมการสอบ และให้คำแนะนำเพิ่มเติมอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับงานศึกษานี้

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ และเพื่อนนักศึกษา บริหารธุรกิจสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์รุ่นที่ 3 ทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือตลอดจนร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งตลอด ระยะเวลาที่ผ่านมาทั้งหลักสูตร

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ และสละเวลาเพื่อให้ข้อมูลอันมีค่าต่องานศึกษานี้

สุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณครอบครัวทั้ง บิดา และมารดา ที่คอยให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจที่ดีเสมอมา

นายพรพน มีเหล็ก

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	V
สารบัญรูปภาพ.....	VI
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	2
1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.5.1 ขอบเขตเนื้อหา.....	3
1.5.2 ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	3
1.5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา.....	3
1.6 สมมติฐานของการวิจัย.....	3
1.7 นิยามศัพท์.....	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลเมืองชุมพร.....	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษี.....	8
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา.....	14
2.3.1 แนวคิดเกี่ยวกับภาษีอากร.....	14
2.3.2 ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา.....	15
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	17
บทที่ 3 วิธีการศึกษา.....	21
3.1 การออกแบบการศึกษา.....	21

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	21
3.3 วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	22
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	23
3.4.1 ขั้นตอนและโครงสร้างการออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	23
3.4.2 การทดสอบเครื่องมือการศึกษา.....	25
3.5 การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล.....	26
บทที่ 4 ผลการศึกษาและอภิปรายผล.....	27
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	27
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแบบออนไลน์ในเขตเทศบาลเมืองชุมพร.....	34
4.3 การวิเคราะห์ความแตกต่างของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ในเขตเทศบาลเมืองชุมพร.....	39
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ.....	56
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	57
5.2 อภิปรายผล.....	59
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	59
บรรณานุกรม.....	61
ภาคผนวก.....	62
ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ จดหมายที่เกี่ยวข้อง.....	63
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม.....	74
ภาคผนวก ค ค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์.....	79
ประวัติผู้เขียน.....	95

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach' s Alpha.....	23
4.1	การใช้บริการยื่นแบบฯ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์.....	24
4.3	แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ.....	26
4.4	แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ.....	27
4.5	แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระดับการศึกษา.....	28
4.6	แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอาชีพ.....	29
4.7	แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านรายได้ต่อเดือน.....	30
4.8	แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านประเภทรายได้.....	31
4.9	ค่าเฉลี่ยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแบบ ออนไลน์ ในเขตเทศบาลเมืองชุมพร.....	31
4.10	ค่าเฉลี่ยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อ การชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแบบออนไลน์ ในเขตเทศบาลเมืองชุมพร ด้านการ คาดหวังถึงประสิทธิภาพ.....	32
4.11	ค่าเฉลี่ยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อ การชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแบบออนไลน์ ในเขตเทศบาลเมืองชุมพร ด้านการ คาดหวังการใช้งานง่าย.....	33
4.12	ค่าเฉลี่ยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อ การชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแบบออนไลน์ ในเขตเทศบาลเมืองชุมพร ด้านอิทธิพลทางสังคม.....	34
4.13	ค่าเฉลี่ยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อ การชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแบบออนไลน์ ในเขตเทศบาลเมืองชุมพร ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน.....	35
4.14	ตารางแสดงการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบ ออนไลน์ จำแนกตามเพศปรากฏผล.....	36
4.15	ตารางแสดงการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบ ออนไลน์ ปรากฏผล.....	36
4.16	ตารางแสดงค่าสถิติในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์จำแนกตามอายุแบ่งเป็นรายด้าน ด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ.....	37

4.17	ตารางแสดงค่าสถิติในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ตามอายุรายด้าน ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย.....	38
4.18	ตารางแสดงค่าสถิติในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ตามอายุรายด้าน ด้านอิทธิพลทางสังคม.....	39
4.19	ตารางแสดงค่าสถิติในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์จำแนกตามอายุรายด้าน ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน.....	39
4.20	ตารางแสดงการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ จำแนกตามระดับการศึกษา ปรากฏผล.....	40
4.21	ตารางแสดงค่าสถิติในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ระดับการศึกษาเป็นรายด้าน ด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ.....	41
4.22	ตารางแสดงค่าสถิติในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ตามระดับการศึกษาเป็นรายด้าน ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย.....	41
4.23	ตารางแสดงค่าสถิติในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ตามระดับการศึกษาเป็นรายด้าน ด้านอิทธิพลทางสังคม.....	42
4.24	ตารางแสดงค่าสถิติในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ตามระดับการศึกษาเป็นรายด้าน ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน.....	42
4.25	ตารางแสดงการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ จำแนกตามอาชีพ รายด้าน ปรากฏผล.....	43
4.26	ตารางแสดงค่าสถิติในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ตามอาชีพเป็นรายด้าน ด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ.....	44
4.27	ตารางแสดงค่าสถิติในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ตามอาชีพเป็นรายด้าน ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย.....	45
4.28	ตารางแสดงค่าสถิติในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ตามอาชีพเป็นรายด้าน ด้านอิทธิพลทางสังคม.....	46

4.29	ตารางแสดงค่าสถิติในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ตามอาชีพเป็นรายด้าน ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน.....	46
4.30	ตารางแสดงการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน รายด้านปรากฏผล.....	47
4.31	ตารางแสดงค่าสถิติในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายด้าน ด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ.....	48
4.32	ตารางแสดงค่าสถิติในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายด้าน ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย.....	49
4.33	ตารางแสดงค่าสถิติในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายด้าน ด้านอิทธิพลทางสังคม.....	50
4.34	ตารางแสดงค่าสถิติในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายด้าน ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน.....	51

สารบัญญรูปภาพ

รูปภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	2
4.1 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านเพศ.....	27
4.2 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านอายุ.....	28
4.3 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านระดับการศึกษา.....	29
4.4 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านอาชีพ.....	30
4.5 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านรายได้ต่อเดือน.....	31
4.6 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านประเภทรายได้.....	32

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภาษี คือ สิ่งที่รัฐบาลบังคับเก็บจากประชาชน และองค์กรภาคเอกชน เพื่อนำไปใช้เป็นประโยชน์ส่วนรวม โดยไม่ได้มีสิ่งตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษี หรืออีกความหมาย คือ เงินได้ หรือทรัพยากร ที่เคลื่อนย้ายจากเอกชนไปสู่รัฐบาล แต่ไม่รวมถึงการกู้ยืม ขายสินค้า หรือให้บริการ ในราคาทุน โดยรัฐบาลวัตถุประสงค์ในการเก็บภาษี เพื่อหารายได้ให้พอกับค่าใช้จ่ายของรัฐบาล เพื่อการกระจายรายได้ เพื่อควบคุมการบริโภคของประชาชน เพื่อการชำระหนี้สินของรัฐบาล หรือสนองนโยบายธุรกิจ และการคลังของรัฐบาลประเภทภาษีอากร แบ่งเป็นภาษีอากรทางตรง และภาษีทางอ้อม ซึ่งกฎหมายที่ทางรัฐบาลใช้ในการเรียกเก็บภาษี คือประมวลรัษฎากร ภาระหน้าที่ในการเสียภาษีนั้น มิใช่ของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง แต่เป็นหน้าที่ ที่พึงต้องปฏิบัติในฐานะที่เป็นพลเมืองของประเทศชาติที่มีความรับผิดชอบคนหนึ่ง การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เป็นเรื่องที่ต้องทำเป็นประจำทุกปี และเป็นกระบวนการที่ซับซ้อน และจำเป็นต้องทำให้ถูกต้องตามกฎหมาย เพื่อประโยชน์ของตัวผู้เสียภาษีเอง และเพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงานฝ่ายหน่วยงานภาษี เมื่อเทียบกับการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแบบเดิม การใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์นั้น มีประโยชน์สำคัญมากขึ้น เนื่องจากเป็นการลดความยุ่งยาก ในกระบวนการยื่นแบบภาษี และลดเวลาในการเดินทางไปยังสำนักงานภาษีในเขตพื้นที่ นอกจากนี้ยังช่วยลดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการยื่นแบบภาษี เพราะสามารถตรวจสอบข้อมูลได้อย่างง่ายดาย แต่ในขณะเดียวกันการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ก็ยังมีปัญหาบางอย่าง อาทิเช่น การใช้งานระบบที่ยังไม่สะดวกสบาย หรือซับซ้อนสำหรับบางกลุ่มผู้ใช้บริการ ปัญหาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลผู้ใช้บริการที่อาจถูกแฮกหรือเผยแพร่ได้ และปัญหาการสื่อสาร หรือการติดต่อกับหน่วยงานสรรพากรทำได้ล่าช้า

ทางผู้วิจัยจึงได้ศึกษา ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ในเขตเทศบาลชุมพร เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการนี้ โดยจะต้องวิเคราะห์ และรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการใช้บริการนี้ เช่น ปัญหาเทคโนโลยีและการใช้งาน ปัญหาความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูล และปัญหาการติดต่อกับหน่วยงานภาษี เพื่อให้เข้าใจถึงสาเหตุ และผลกระทบของปัญหาที่เกิดขึ้น การศึกษาดังกล่าวเป็นสิ่งสำคัญ เพราะช่วยให้เราเข้าใจ และพัฒนาวิธีการแก้ไขปัญหา และเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้บริการนี้ นอกจากนี้ยังช่วยส่งเสริมความเป็นอยู่ของเทคโนโลยีในการให้บริการทางด้านภาษี และส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในการใช้บริการนี้มากขึ้น

ดังนั้น การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตเทศบาลชุมพร เป็นการศึกษาที่มีความสำคัญ เพราะช่วยให้เข้าใจปัญหาถึง

และความสำคัญของการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตเทศบาลชุมพร ได้อย่างชัดเจน เพราะจะช่วยให้ผู้ศึกษาได้รับข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรม และเหตุผลของผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ โดยมุ่งเน้นไปที่ข้อดีของการใช้บริการดังกล่าว ที่ผู้ใช้งานสามารถรับได้ อีกทั้งยังช่วยเพิ่มข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้งานในการใช้บริการแบบออนไลน์ และอาจช่วยให้สำนักงานกรมสรรพากรมีการพัฒนาบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในอนาคต ดังนั้น การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ในเขตเทศบาลชุมพร เป็นการศึกษาที่มีความสำคัญในการพัฒนาบริการให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งานในปัจจุบัน และอนาคต โดยเฉพาะในยุคที่เทคโนโลยี และอินเทอร์เน็ตมีบทบาทสำคัญในการใช้ชีวิตประจำวันของผู้คนมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ในเขตเทศบาลชุมพร ยังสามารถช่วยให้สำนักงานกรมสรรพากรมีความเข้าใจเพิ่มเติมเกี่ยวกับผู้ให้บริการ และสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุง หรือพัฒนาบริการให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างเหมาะสม เมื่อเทียบกับการยื่นแบบภาษีเงินได้แบบเดิมที่ต้องทำด้วยวิธีการส่งใบแบบไปยังสรรพากร การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ จะช่วยระยะเวลาในการยื่นแบบ และกระบวนการของการยื่นแบบจะสะดวก และรวดเร็วกว่าเดิม นอกจากนี้ยังช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยังสำนักงานภาษีด้วย

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

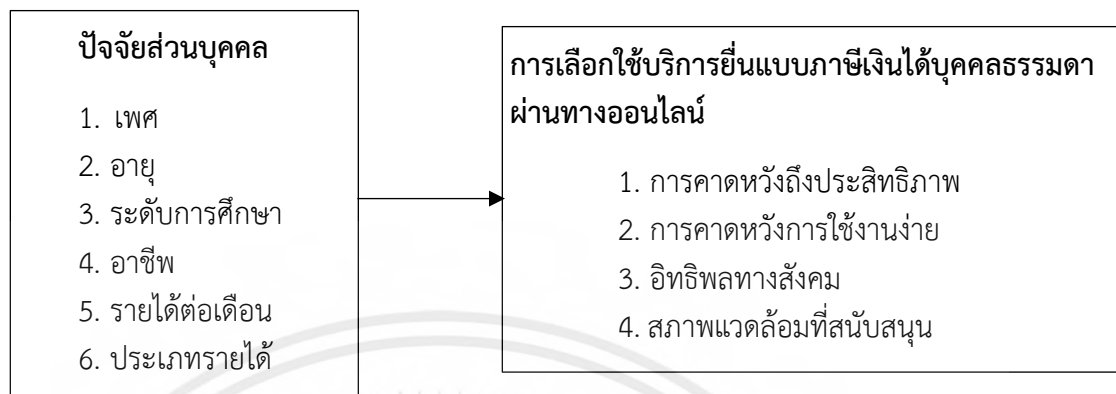
1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในจังหวัดชุมพร

1.2.2 เพื่อการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในจังหวัดชุมพร

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ และเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบให้เหมาะสม เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้มากที่สุด

1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาเรื่องนี้ จะเลือกศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการสำรวจด้วยแบบสอบถาม โดยกำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ ดังนี้

1.5.1 ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาครั้งนี้ คือ ประเด็นเกี่ยวข้องกับการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90 และ ภ.ง.ด.91)

1.5.2 ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

คือ ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีให้กับเทศบาลเมืองชุมพร แต่เนื่องจากไม่สามารถหาจำนวนประชาชนที่เสียภาษีให้กับเทศบาลชุมพรได้ ในการศึกษาครั้งนี้จึงใช้ประชากรแบบไม่ทราบจำนวนประชากร

1.5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เริ่มตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ.2566 - เดือนเมษายน พ.ศ.2566 ระยะเวลาทั้งหมด 4 เดือน

1.6 สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทของรายได้ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน ซึ่งส่งผลต่อการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตเทศบาลเมืองชุมพร ล้วนแล้วต้องจ่ายภาษีที่ไม่ต่างกัน

1.7 นิยามศัพท์

1. เพศ หมายถึง โครงสร้างทางกายวิภาค หรือสรีรวิทยาที่แสดงออกให้เห็นว่าเป็นเพศหญิง เพศชาย เป็นสิ่งที่ธรรมชาติมอบมาให้แต่กำเนิด

2. อายุ หมายถึง ระยะเวลาที่กลุ่มตัวอย่างดำรงชีวิตอยู่ นับเวลาเป็นปีตั้งแต่เกิดจนถึงวันที่ ตอบแบบสอบถาม

3. ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับของการศึกษา หรือระดับการศึกษาที่บุคคลได้รับมาถึงในกระบวนการการเรียนรู้ และการศึกษาตลอดชีวิตของตนเอง

4. อาชีพ หมายถึง งานหรือกิจกรรมที่บุคคลทำเพื่อสร้างรายได้ และหาความอยู่รอดในสังคม โดยอาชีพสามารถแบ่งออกเป็นหลายประเภท ตามลักษณะงานและสาขาของอาชีพต่าง ๆ อาจเป็นอาชีพที่ต้องใช้ทักษะเฉพาะ หรืออาชีพที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มอาชีพที่เป็นทั่วไปได้ เช่น แพทย์, ศิลปิน, วิศวกร, นักเขียน, ช่างไฟฟ้า, ทนายความ, ครู, นักการตลาด, นักบัญชี, นักออกแบบ, พยาบาล, ช่างไม้, นักกีฬา, นักดนตรี, นักเรียน, พนักงานสำนักงาน, และอื่น ๆ อาชีพในสังคมมีหลากหลายรูปแบบ และความหลากหลายทั้งในภูมิภาคและประเทศต่าง ๆ

5. รายได้ต่อเดือน หมายถึง จำนวนเงินที่บุคคลหรือองค์กรได้รับ หรือรายรับที่เกิดขึ้นในระยะเวลาหนึ่งเดือน รายได้ต่อเดือนสามารถมาจากหลายแหล่ง เช่น เงินเดือนจากการทำงานที่ประจำ, รายได้จากธุรกิจส่วนตัว, รายได้จากการลงทุน, รายได้จากการประกอบอาชีพอิสระ เป็นต้น

6. ประเภทรายได้ หมายถึง การแบ่งแยกรายได้ตามลักษณะ หรือแหล่งที่มาของรายได้ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็นหลายประเภทต่อไปนี้:

- เงินเดือน: รายได้ที่ได้รับการจ้างงานเป็นระยะเวลา โดยจ่ายเป็นจำนวนเงินที่ตกลงระหว่างลูกจ้างและนายจ้าง ซึ่งเงินเดือนสามารถเป็นรายได้ที่ประจำ หรือรายได้ที่ผูกพันกับสัญญาทำงาน

- รายได้จากธุรกิจ: รายได้ที่ได้รับจากกิจกรรมธุรกิจ หรือธุรกิจส่วนตัวที่เป็นเจ้าของ หรือร่วมทุน ซึ่งสามารถมาจากการขายสินค้าหรือบริการ การลงทุนในธุรกิจอื่น ๆ หรือรายได้จากการเป็นผู้ประกอบการ

- รายได้จากการลงทุน: รายได้ที่ได้รับการลงทุนในตลาดทุน เช่น ดอกเบี้ยจากเงินฝากเงินธนาคาร ผลประโยชน์จากการลงทุนในหลักทรัพย์ เช่น หุ้น พันธบัตร หรืออสังหาริมทรัพย์

- รายได้จากการทำงานอิสระ: รายได้ที่ได้รับการประกอบอาชีพ หรืองานที่ไม่ได้เป็นการทำงานที่มีการจ้างงาน ซึ่งอาจเป็นการทำงานเป็นอิสระหรือธุรกิจส่วนตัว

- รายได้จากการรับเงินโอน: รายได้ที่ได้รับการรับเงินโอนจากแหล่งที่มาต่าง ๆ เช่น เงินบำนาญ การสนับสนุนจากครอบครัวหรือญาติ เงินช่วยเหลือทางรัฐบาล เป็นต้น

- รายได้อื่น ๆ: รายได้ที่ไม่สามารถจัดหมวดหมู่เข้าได้ในประเภทอื่น ๆ เช่น รายได้จากการประกอบอาชีพเสริม รายได้จากการรับบริการที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ฯลฯ

การประเมินและวางแผนรายได้ให้เหมาะสมเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้สามารถจัดการบัญชีส่วนบุคคล หรือธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นระเบียบ โดยคำนึงถึงรายจ่ายที่ต้องใช้ การเก็บรักษาเงินสำรองฉุกเฉิน และการลงทุนในอนาคต

7. การคาดหวังถึงประสิทธิภาพ หมายถึง การประเมิน หรือการคาดการณ์เกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือผลสัมฤทธิ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งสามารถเกี่ยวข้องกับหลายด้าน หรือสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น การทำงานขององค์กร การลงทุนในโครงการ หรือการดำเนินงานของบุคคล การคาดหวังถึงประสิทธิภาพมักเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ และการวางแผน โดยการวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาตลาด การทบทวนประสบการณ์ที่ผ่านมา เพื่อประเมินและคาดการณ์ผลลัพธ์ที่เป็นไปได้ในอนาคต การคาดหวังถึงประสิทธิภาพช่วยให้ผู้ตัดสินใจสามารถวางแผน และดำเนินการในทิศทางที่เหมาะสม เพื่อสร้างผลลัพธ์ที่ดี และเป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการ การคาดหวังถึงประสิทธิภาพมีความสำคัญในการบริหารจัดการทั้งในระดับบุคคลและองค์กร โดยช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจ และวางแผนการดำเนินงานให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี เพื่อช่วยให้บุคลากรมีความเข้าใจ และมุ่งหวังผลสำเร็จในการทำงาน

8. การคาดหวังการใช้งานง่าย หมายถึง การคาดคะเนหรือคาดหวังว่าสิ่ง หรือสินค้าใดให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานได้ง่ายและสะดวกสบาย โดยไม่ต้องมีความยุ่งยาก หรือซับซ้อนในกระบวนการใช้งาน การคาดหวังการใช้งานง่ายเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสบการณ์ และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การออกแบบผลิตภัณฑ์ หรือบริการให้ใช้งานง่ายช่วยลดความซับซ้อน และเพิ่มความสะดวกสบายให้กับผู้ใช้งาน ทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสบการณ์ที่ดีในการใช้งาน ความง่ายในการใช้งานสามารถมีหลายด้าน เช่น

- การออกแบบตัวอินเทอร์เฟซที่ใช้งานง่ายและเข้าใจได้สะดวก เช่น ระบบเมนูที่ชัดเจน การจัดเรียงและการใช้สัญลักษณ์ที่เข้าใจง่าย
- กระบวนการใช้งานที่ไม่ซับซ้อนและไม่ต้องใช้คำสั่งหรือขั้นตอนที่ซับซ้อน เช่น การใช้งานด้วยการลากและวางหรือการคลิกเพียงครั้งเดียว
- ความเข้าใจและคำอธิบายที่ชัดเจนในการใช้งาน เช่น คำแนะนำการใช้งานที่อ่านและเข้าใจง่าย การให้คำอธิบายแบบวิดีโอหรือภาพประกอบ
- การให้ความสนใจในประสบการณ์ของผู้ใช้งาน และการปรับปรุงตามความต้องการของผู้ใช้งาน

การมีการคาดหวังในการใช้งานง่ายช่วยเพิ่มความพึงพอใจ และความสะดวกสบายของผู้ใช้งาน และอาจส่งผลในการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ หรือบริการในระยะยาว

9. อิทธิพลทางสังคม หมายถึง ผลกระทบหรืออิทธิพลที่สังคม หรือสังคมวัฒนธรรมมีต่อบุคคล หรือกลุ่มคนในสังคม อิทธิพลทางสังคมสามารถเป็นผลที่เป็นลบ หรือเป็นบวกต่อกัน หรือกลุ่มคน และสามารถเกิดขึ้นในหลายด้านของชีวิต เช่น การพัฒนาทางเทคโนโลยีที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรม และการมีส่วนร่วมทางสังคมเช่นการเปลี่ยนแปลงในรูปแบบการสื่อสาร การแบ่งแยกขั้นตอนการทำงาน หรือความรับผิดชอบต่อสังคม อิทธิพลทางสังคมสามารถเกิดขึ้นผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น สื่อมวลชน การศึกษา บรรยากาศทางวัฒนธรรม และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

10. สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน หมายถึง สภาพแวดล้อมที่มีบริบท หรือเงื่อนไขที่ส่งเสริมหรือสนับสนุนให้เกิดการเจริญรุ่งเรือง การพัฒนา หรือความสำเร็จในด้านต่าง ๆ ซึ่งอาจเป็นเชิงกลยุทธ์ หรือเป็นสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติ หรือสร้างขึ้นโดยมนุษย์ สภาพแวดล้อมที่สนับสนุนสามารถเกี่ยวข้องกับหลายด้านของชีวิต เช่น

- สภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ: เป็นการสนับสนุนให้มีทรัพยากรธรรมชาติที่เพียงพอ และคงอยู่ เช่น อากาศบริสุทธิ์ น้ำที่ดื่มได้ พื้นที่สาธารณะเพื่อการกีฬา และการพักผ่อน

- สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ: การมีระบบเศรษฐกิจที่เป็นระบบเปิดและมีความเสถียรภาพ เช่น การมีการลงทุนที่เพียงพอ การสร้างโอกาสทางการงาน และสภาพความเชื่อมั่นในการทำธุรกิจ

- สภาพแวดล้อมทางสังคม: การมีระบบสังคมที่เป็นธรรมชาติและเป็นอิสระ เช่น ความเท่าเทียมในสิทธิและโอกาส การมีระบบการศึกษาที่มีคุณภาพ การมีสถานที่สาธารณะที่ปลอดภัย และสะดวกสบาย

- สภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยี: การมีสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม และการพัฒนาทางเทคโนโลยี เช่น การมีการสื่อสารที่เชื่อมต่อและเร็วกว่า การมีการเข้าถึงเทคโนโลยีที่ทันสมัย และการสร้างสรรค์ในด้านเทคโนโลยีใหม่

สภาพแวดล้อมที่สนับสนุนมีความสำคัญสำหรับการเจริญรุ่งเรือง และความสำเร็จของระบบทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม การสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนที่เหมาะสมจึงเป็นภารกิจที่มีความสำคัญสูงในการพัฒนาทั้งในระดับราชรัฐ องค์กร และรัฐบาล

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในครั้งนี้ ได้ศึกษาแนวคิดทางทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากบทความ เอกสารทางวิชาการ และตำราที่เกี่ยวกับการยื่นแบบผ่านทางออนไลน์ เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ซึ่งสามารถแบ่งออกได้ ดังนี้

- 2.1 ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลเมืองชุมพร
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษี
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลเมืองชุมพร

เทศบาลเมืองชุมพร ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน พ.ศ. 2497 ตามพระราชกฤษฎีกากำจัดตั้งเทศบาลเมืองชุมพร พ.ศ. 2497 ซึ่งในขณะนั้นมีพื้นที่ในเขตเทศบาล 2.9 ตารางกิโลเมตร มีจำนวนประชากร 3,000 คน มีบ้าน จำนวน 500 หลังคาเรือน และได้จัดตั้งเขตชุมชนในตำบล อันเป็นที่ตั้งศาลากลาง จังหวัดชุมพร ต่อมาในปี พ.ศ. 2537 ได้มีพระราชกฤษฎีกาเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลเมืองชุมพร โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกาเล่ม 111 ตอนที่ 31ก. ลงวันที่ 28 กรกฎาคม 2537 ซึ่งปัจจุบันนี้เทศบาลเมืองชุมพรมีพื้นที่รวมทั้งสิ้น 21.10 ตารางกิโลเมตร มีคณะเทศมนตรีบริหารงาน มาจนถึงปัจจุบันรวมทั้งหมด 22 คณะ คณะผู้บริหารคณะปัจจุบันภายใต้การนำของนายศรีชัย วีระนรพานิช ได้รับเลือกตั้งเมื่อ วันที่ 5 พฤศจิกายน 2543 โดยเป็นการเลือกตั้งตามกฎหมายรัฐธรรมนูญฉบับใหม่เป็นการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีโดยตรงตามพ.ร.บ.เทศบาล ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2543 (เทศบาลเมืองชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร, 2562)

วิสัยทัศน์ (vision) เทศบาลเมืองชุมพร

เทศบาลเมืองชุมพร ได้กำหนดวิสัยทัศน์ในการพัฒนาเทศบาลเมืองชุมพร ดังนี้

“ชุมพรเมืองน่าอยู่ สังคมอยู่ดีมีสุข คุณภาพชีวิตที่ดี”

พันธกิจ (Mission)

เป็นการกำหนดสิ่งที่เทศบาลจะต้องทำ ซึ่งแสดงถึงลักษณะ หรือขอบข่ายในการดำเนินการของเทศบาล บทบาทหน้าที่หลัก หรือขอบเขตของกิจกรรมที่มุ่งเน้นนี้เป็นพิเศษที่เทศบาลจะต้องดำเนินการ เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ ซึ่งภารกิจของเทศบาลเมืองชุมพรประกอบด้วย

1. พัฒนาระบบการบริการสาธารณูปโภค สาธารณูปการรวมถึงการคมนาคมขนส่งให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างครอบคลุมทั่วถึง และเพียงพอกับความต้องการของประชาชน

2. อนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างประหยัด และคุ้มค่าสอดคล้องกับศักยภาพการพัฒนา ท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

3. พัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งของระบบเศรษฐกิจชุมชนท้องถิ่น ด้วยการสร้างรายได้จากภูมิปัญญาท้องถิ่น สร้างสินค้าที่เป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่น

4. ประสานกับรัฐบาล จังหวัดเพื่อให้ได้งบประมาณมาอย่างเป็นสัดส่วนและเป็นธรรม

5. พัฒนาศักยภาพของคนและชุมชนให้เข้มแข็ง สามารถพึ่งพาตนเองได้

6. ส่งเสริมความมั่นคง และปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

7. สร้างรายรับ ให้เมืองพึ่งพาตนเองได้ เช่น สร้างรายได้จากที่ดิน ทรัพย์สินและกิจการที่มีอยู่เดิม

มีอยู่เดิม

8. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาลป้องกัน และระงับโรคติดต่อ

โรคติดต่อ

9. การจัดการศึกษาให้ประชาชนได้รับการศึกษาอบรม

10. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

ท้องถิ่น

11. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส

12. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ สถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา

ศึกษา

13. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ การฆ่าสัตว์ และให้โรงฆ่าสัตว์

14. การส่งเสริมการท่องเที่ยว

15. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริม สนับสนุนการป้องกัน รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษี

วัตถุประสงค์ของการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต (e-Filing)

การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตเพื่อให้บริการยื่นแบบ และชำระภาษี เป็นการให้ผู้เสียภาษีเลือกทางเลือกใหม่ที่ไม่บังคับให้กรอกแบบแสดงรายการภาษี และยื่นแบบด้วยกระดาษ โดยผู้เสียภาษีจะป้อนข้อมูลลงในแบบแสดงรายการภาษีที่ได้รับอนุญาต ให้ยื่นผ่านทางอินเทอร์เน็ต และชำระภาษีโดยใช้คำสั่งทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ธนาคารโอนเงินค่าภาษีให้กรมสรรพากร การใช้บริการนี้ช่วยเพิ่มความสะดวกรวดสบาย และลดเวลาในการยื่นแบบ และชำระภาษีแก่ผู้เสียภาษี ซึ่งเป็นทางเลือกใหม่ที่มีประสิทธิภาพในการบริการ และไม่จำเป็นต้องมายื่นแบบ และชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาตามปกติได้เหมือนเดิม

แบบแสดงรายการภาษีที่ให้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต

กรมสรรพากรมีการให้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตทั้งหมด 16 ประเภท ตามแบบ (กองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ กรมสรรพากร, 2561) ซึ่งประกอบไปด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา 6 แบบ ได้แก่ ภ.ง.ด.1, ภ.ง.ด.2, ภ.ง.ด.3, ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91 และภ.ง.ด.94
2. แบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล 6 แบบ ได้แก่ ภ.ง.ด.50, ภ.ง.ด.51, ภ.ง.ด.52, ภ.ง.ด.53, ภ.ง.ด.54 และภ.ง.ด.55
3. แบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม 2 แบบ คือ ภ.พ.30 และภ.พ.36
4. แบบแสดงรายการภาษีธุรกิจเฉพาะ ภ.ศ.40
5. แบบแสดงบัญชีรายรับรายจ่ายของโครงการบ.ช.1

ประโยชน์ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต

1. ด้านผู้เสียภาษี ทำให้ประหยัดพลังงาน เวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบ และชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ซึ่งระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตมีโปรแกรมช่วยตรวจสอบข้อมูลขั้นต้น ตามที่กรอกไว้ในแบบแสดงรายการภาษีหากพบข้อมูลที่ผิดพลาดในบางกรณีระบบจะแจ้งรายการเตือนให้ทราบทันทีพร้อมทั้งยังได้รับสิทธิพิเศษให้ขยายเวลายื่นแบบ และชำระภาษีออกไปอีก 8 วันนับตั้งแต่วันที่สุดท้ายของกำหนดเวลายื่นแบบทุกประเภท และได้รับสิทธิพิเศษคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม รวดเร็ว ได้แก่ ผู้ส่งออกที่คืนจะได้รับคืนเงินภาษีเร็วภายใน 15 วัน และผู้ประกอบการขึ้นทะเบียนจะได้รับเงินภาษีคืนเร็วภายใน 30 วัน นอกจากนี้ยังเปิดบริการไม่เว้นวันหยุดราชการ โดยเปิดบริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภ.ง.ด.90, 91, 94 ตลอด 24 ชั่วโมง และยื่นแบบอื่น ๆ เวลา 06.00 - 22.00 น. ของทุกวัน พร้อมทั้งเปิดช่องทางบริการชำระภาษีผ่าน E-Payment, ATM บนอินเทอร์เน็ต เวลา 06.00 - 22.00 น. ของทุกวัน และช่องทางอื่น ๆ เวลาเปิดบริการเป็นไปตามเวลาของหน่วยรับชำระภาษี ประกอบกับมีบริการอื่น ๆ ไม่เว้นวันหยุดราชการทั้งนี้ หากวันสุดท้ายของกำหนดเวลายื่นแบบตรงกับวันหยุดราชการจะมีสิทธิยื่นแบบในวันทำการถัดไปได้ไปอีก 1 วัน (กองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ กรมสรรพากร, 2562)

2. ด้านกรมสรรพากรได้พัฒนาระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตขึ้นมาเพื่อช่วยในการลดต้นทุนด้านเวลาและค่าใช้จ่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการลดขั้นตอนกระบวนการในการรับแบบการบันทึกข้อมูล และการตรวจสอบผลข้อมูลของเจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นการตอบสนองนโยบายของรัฐบาล (e-government) ในด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ และยังช่วยเพิ่มคุณค่าของข้อมูลเนื่องจากมีความถูกต้องตรงตามกับผู้เสียภาษีแจ้ง นอกจากนี้ ยังสามารถนำข้อมูลที่ได้รับมาใช้ในการบริหารจัดการเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการจัดทำสถิติต่าง ๆ ก็มีความถูกต้องมากขึ้น ซึ่งส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีและการบริหารจัดการของกรมสรรพากร โดยทั้งนี้ การพัฒนาระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตนั้นยังเป็นการลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ด้วย ซึ่งเป็นประโยชน์อีกด้านหนึ่งที่สำคัญของระบบนี้ (นิชานนท์ ขาวนา, 2561)

ทฤษฎีการพัฒนาทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Modified Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT2)

UTAUT เป็นทฤษฎีที่พัฒนามาเพื่อศึกษาพฤติกรรมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ของมนุษย์ โดยสามารถทำนายพฤติกรรมการยอมรับการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในอนาคตได้ โดย UTAUT ถูกพัฒนาขึ้นโดยการผสมผสานทฤษฎีด้านพฤติกรรมการยอมรับ 8 ทฤษฎีเข้าด้วยกัน ซึ่งประกอบด้วย

1. ทฤษฎีการแสดงพฤติกรรม (Theory of Reasoned Action : TRA)
2. ทฤษฎีพฤติกรรมแบบปรับ-รู้ (Theory of Planned Behavior : TPB)
3. ทฤษฎีการตัดสินใจทางเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM)
4. ทฤษฎีการใช้งานทางเทคโนโลยี (Usage of Technology : UT)
5. ทฤษฎีการใช้งานและการต่อ ยอดการใช้งาน (Extended Technology Acceptance Model : UTAM)
6. ทฤษฎีการใช้งานและความพึงพอใจ (Expectation-Confirmation Model : ECM)
7. ทฤษฎีการใช้งานทางเทคโนโลยีของผู้ใช้ (Unified Theory of Use and Acceptance of Technology : UTAUT)
8. ทฤษฎีการใช้งานและปัจจัยทางสังคม (Social Cognitive Theory : SCT)

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการศึกษาวิจัย และลดข้อจำกัดของแบบจำลอง UTAUT ในการคาดการณ์พฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยี นักวิจัยได้พัฒนาแบบจำลองทฤษฎี UTAUT2 ซึ่งมีปัจจัยหลัก 4 ประการ ตรงกับ UTAUT ได้แก่ การคาดหวังถึงประสิทธิภาพ การคาดหวังการใช้งานง่าย และอิทธิพลทางสังคม ส่งผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม และสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนที่ส่งผล โดยตรงต่อพฤติกรรมการใช้งาน โดยมีตัวแปรเสริมหรือตัวผันแปร 3 ตัวแปร ได้แก่ แรงจูงใจด้านความบันเทิง มูลค่าราคา และความเคยชิน ส่วนตัวแปรเสริมหรือตัวผันแปร จำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ และประสบการณ์ การพัฒนาแบบจำลอง UTAUT2 มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีในบริบทของผู้บริโภคมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในการใช้งานเทคโนโลยีที่มีความสมบูรณ์แบบขั้นกว่า UTAUT ในการทำนายพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยี

ผู้คิดค้น ทฤษฎีการพัฒนาทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Modified Unified Theory of Acceptance and Use of Technology : UTAUT2)

ทฤษฎีการพัฒนาทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Modified Unified Theory of Acceptance and Use of Technology : UTAUT2) เป็นทฤษฎีที่ถูกพัฒนาขึ้นโดยรวมความคิดจากนักวิจัยด้านเทคโนโลยี และการใช้งานที่หลากหลาย ซึ่งถูกให้ความสำคัญเพื่อให้เข้าใจ และทำความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการที่ผู้คนใช้เทคโนโลยีและยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี โดยเฉพาะอย่างยิ่งในทางธุรกิจและองค์กร โดยต้นกำเนิดของทฤษฎีนี้มาจากทฤษฎีเดิมที่ชื่อว่าทฤษฎีการยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology : UTAUT) ที่ถูกพัฒนาขึ้นโดย Dr. Venkatesh และ Dr. Davis ในปี 2003

อย่างไรก็ตาม ทฤษฎี UTAUT2 นั้นไม่มีนักวิจัยคนเดียวที่คิดค้นขึ้น แต่เป็นผลมาจากการรวมความร่วมมือระหว่างนักวิจัยหลายคนที่มีความสนใจในเรื่องนี้ ซึ่งรายชื่อของนักวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎี UTAUT2 ได้แก่ :

1. Dr. Viswanath Venkatesh -ศาสตราจารย์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการที่University of Arkansas, Fayetteville, USA
2. Dr. James Y.L. Thong -ศาสตราจารย์ ด้านระบบสารสนเทศธุรกิจที่Hong Kong University of Science and Technology, Hong Kong
3. Dr. Xin Xu -ศาสตราจารย์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการที่Lancaster University, สหราชอาณาจักร
4. Dr. Tracy Ann Sykes -ศาสตราจารย์ ด้านระบบสารสนเทศธุรกิจที่Florida State University, USA
5. Dr. Fred D. Davis -ศาสตราจารย์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการที่University of Arkansas, Fayetteville, USA (เป็นผู้เคยคิดค้นทฤษฎี UTAUT เดิม)
6. Dr. Michael G. Morris -ศาสตราจารย์ ด้านระบบสารสนเทศธุรกิจที่University of Florida, USA
7. Dr. Kaushik Ghosh -ศาสตราจารย์ ด้านระบบสารสนเทศธุรกิจที่ Indiana University, USA

นอกจากนี้ยังมีนักวิจัยและผู้ที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาและปรับปรุงทฤษฎี UTAUT2 มากมายที่ไม่ได้ถูกกล่าวถึงทั้งหมดใน ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาและเขียนบทความทางวิชาการที่หลากหลาย เกี่ยวกับทฤษฎีนี้ในวงกว้าง ความสามารถในการยอมรับและใช้เทคโนโลยีนั้น เป็นเรื่องที่สำคัญในยุคที่เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และทฤษฎี UTAUT2 เป็นทฤษฎีที่นำมาใช้ในการศึกษาและวิจัยเพื่อเข้าใจแนวโน้ม และปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับ และใช้งานเทคโนโลยีในองค์กรและองค์กรธุรกิจอื่น ๆ ตามแต่กรณีการนำไปใช้งานจริงในทางปฏิบัติการ ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานเทคโนโลยี และสามารถปรับปรุงแนวทาง และกลยุทธ์ในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กรตามความเหมาะสม และความต้องการขององค์กรเอง และยังสามารถนำไปใช้ในการพัฒนานวัตกรรมเทคโนโลยีใหม่ เสนอแนะนโยบาย และกลยุทธ์ที่สนับสนุนให้การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในองค์กร ทั้งนี้ UTAUT2 เป็นทฤษฎีที่สำคัญในการศึกษา และวิจัยด้านเทคโนโลยีและองค์กรธุรกิจ และผู้คิดค้นทฤษฎีนี้มีบทบาทสำคัญในการนำไปสู่การเข้าใจ และพัฒนาการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้งานในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุดในเชิงทฤษฎีและปฏิบัติการ

1. การคาดหวังถึงประสิทธิภาพ (PE: Performance Expectancy)

เป็นระดับของแต่ละคนที่เชื่อว่าการใช้ระบบสารสนเทศจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลที่สุดในการทำนายความตั้งใจในการใช้งาน ประกอบด้วย 5 ตัวแปร ดังนี้

1. การตระหนักถึงประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness) หมายถึงระดับความเชื่อของผู้ใช้ ว่าการมีส่วนร่วมในการใช้งานจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเขาให้ดียิ่งขึ้น ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องได้แก่ TAM, TAM2 และ C-TAM-TPB

2. แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) หมายถึง ระดับการรับรู้ของผู้ใช้ว่าต้องการปฏิบัติกิจกรรมนั้นเนื่องจากมีแรงขับเคลื่อนภายในที่ชัดเจน เช่น การพบความสนุกสนานหรือการรู้สึกว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้องและสมควรที่จะทำ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องได้แก่ MM

3. การจัดการทรัพยากรให้เหมาะสม (Job-Fit) หมายถึง ระดับความเชื่อของผู้ใช้ว่าความสามารถของระบบจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งาน ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องได้แก่ MPCU

4. ความรู้สึกที่เกี่ยวกับการควบคุม (Perceived Control) หมายถึง ระดับความมั่นใจของผู้ใช้ในการควบคุมการใช้งานของระบบ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องได้แก่ TAM, TAM2 และ C-TAM-TPB

5. ข้อได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ (Relative Advantage) หมายถึง ระดับที่บุคคลรับรู้ว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งที่ดีกว่าระบบ

นอกจากนี้ การตระหนักถึงประโยชน์ในการใช้งานและแรงจูงใจภายนอก ซึ่งปัจจัยการคาดหวังถึงประสิทธิภาพเป็นสิ่งสำคัญที่สุด ในการทำนายความตั้งใจในการใช้งาน แต่เหตุผลที่นำไปสู่การคาดหวังและความตั้งใจใช้งานอาจมีอิทธิพลน้อยลงไปได้ โดยปัจจัยด้านเพศและอายุอาจมีผลต่อการตัดสินใจในการใช้งาน การวิจัยยังพบว่าแนวโน้มของเพศชายจะมีความมุ่งมั่นใช้งานสูงกว่าเพศหญิง

2. การคาดหวังการใช้งานง่าย (EE: Effort Expectancy)

เป็นระดับของแต่ละคนที่รับรู้ความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยี โดยไม่จำเป็นต้องใช้ความพยายามมากนัก และไม่มีคามยุ่งยากซับซ้อน ประกอบด้วย 3 ตัวแปร ดังนี้

1. Perceived Ease of Use หมายถึงระดับที่แต่ละบุคคลรับรู้ว่าการใช้งานระบบง่ายและไม่ต้องใช้ความพยายามมากนัก ตามทฤษฎี TAM และ TAM2

2. Ease of Use หมายถึงระดับที่แต่ละบุคคลรับรู้ว่านวัตกรรมนั้นใช้งานได้สะดวกหรือไม่ ตามทฤษฎี DT

3. Complexity หมายถึงระดับที่แต่ละบุคคลรับรู้ความยากในการเข้าใจและใช้งานระบบ ตามทฤษฎี MPCU

การคาดหวังความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) และความสะดวกในการใช้งาน (Ease of Use) เป็นปัจจัยที่สำคัญและมีผลต่อความตั้งใจในการกระทำพฤติกรรม การศึกษาได้แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังในการใช้งานง่ายไม่ได้เป็นไปตามที่คาดหวังไว้เสมอไป นักวิจัยแต่ละท่านได้มีมุมมองและผลการวิจัยที่แตกต่างกันออกไป โดย Yan ได้ชี้ให้เห็นถึงผลกระทบจากความง่ายในการใช้งานและความไม่ยุ่งยากในการใช้งานต่อผู้ใช้เทคโนโลยี ในขณะที่ Venkatesh และ Morris ได้แนะนำว่าปัจจัยการคาดหวังความง่ายในการใช้งานเป็นปัจจัยที่เด่นชัดในเพศหญิงมากกว่าเพศชาย แต่นอกจากตัวแปรดังกล่าวแล้ว การคาดหวังการใช้งานง่ายควรคำนึงถึงตัวแปรด้านเพศ อายุ และประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีเพิ่มเติมด้วย

3. อิทธิพลทางสังคม (SI: Social Influence)

การใช้ระบบใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับความเข้าใจ และการตัดสินใจของแต่ละบุคคลว่าควรใช้หรือไม่ โดยปัจจัยทางสังคมมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจนี้ เช่น ความเห็นของบุคคลอื่น ๆ ที่แนะนำให้ใช้เทคโนโลยีนั้น คณะวิจัยของ Venkatesh ได้ค้นหาปัจจัยทางสังคมที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบใหม่ ๆ ดังนี้

1. บรรทัดฐานของบุคคล (Subjective Norm) หมายถึงการรับรู้ของบุคคลว่า คนที่มีความสำคัญและอยู่รอบตัวเรา คิดว่าเราควรจะทำตามหรือไม่ทำตามระบบหรือนวัตกรรมนั้น ๆ ซึ่งมาจากทฤษฎี TRA, TAM2 และ TPB

2. ปัจจัยทางสังคม (Social Factors) หมายถึงการอ้างอิงการกระทำของแต่ละบุคคลในวัฒนธรรม และข้อตกลงระหว่างกันในฐานะการสังคม โดยมีปัจจัยประกอบการกระทำของบุคคลที่ทำตามบรรทัดฐานของกลุ่มที่อยู่ด้วยกัน หรือมีการติดต่อกันบ่อย ๆ รวมถึงตัวแปรตามบรรทัดฐานทางวัฒนธรรมด้วย ซึ่งมาจากทฤษฎี MPCU

3. ภาพลักษณ์ (Image) หมายถึงระดับความเชื่อของผู้ใช้นวัตกรรมที่สามารถช่วยเพิ่มภาพลักษณ์ หรือสถานะทางสังคม ซึ่งมาจากทฤษฎี DT

จากหลายกรณีศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับทางสังคมที่ผ่านมา ได้แสดงให้เห็นว่าอิทธิพลทางสังคมมีความสำคัญต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี แต่บางกรณีศึกษาก็แสดงผลกระทบที่ไม่สำคัญ เช่น การศึกษาในแบบกึ่งอาชีพที่มีความอิสระสูง เช่น นักจิตวิทยา นอกจากนี้ งานศึกษายังแสดงถึงแนวโน้มของเพศหญิงที่มีความคิดเห็นคล้ายคลึงกับอิทธิพลทางสังคม ที่ส่งผลไปยังพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ รวมถึงประสบการณ์ในการใช้งาน ความสมัครใจ และอายุ โดยกลุ่มคนที่มีอายุในวัยทำงาน หรือมีอายุสูงจะยอมรับปัจจัยอิทธิพลทางสังคมเพิ่มขึ้น

4. สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน (Facilitating Condition)

เป็นระดับความเชื่อของแต่ละบุคคลที่เชื่อว่าโครงสร้างพื้นฐาน และองค์ประกอบด้านเทคโนโลยีที่มีอยู่ มีส่วนช่วยสนับสนุนต่อการใช้งานระบบ ส่วนประกอบที่สำคัญ ได้แก่

1. ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived behavior control) หมายถึงการตระหนักถึงข้อจำกัดทั้งใน และนอกสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อพฤติกรรม โดยมีความสำคัญจากสองด้านดังนี้:

- ด้านภายใน: เป็นความรู้ความสามารถของผู้ใช้งานระบบในการควบคุมและกำหนดพฤติกรรมของตนเอง ความรู้และความเข้าใจในเรื่องที่เกี่ยวข้อง รวมถึงความมั่นใจในความสามารถที่จะดำเนินการตามพฤติกรรมที่ตั้งใจ

- ด้านภายนอก: เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่มาจากองค์กร หรือตัวแทนที่เกี่ยวข้องที่สามารถช่วยเสริมสนับสนุนให้ผู้ใช้งานสามารถดำเนินการตามพฤติกรรมที่ตั้งใจได้ เช่น คู่มือปฏิบัติงานที่ชัดเจน การให้คำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ด้าน เทคโนโลยีที่ใช้งานง่าย เป็นต้น

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมได้แก่ Theory of Planned Behavior (TPB) และ Combined Theory of Planned Behavior and Technology Acceptance Model (C-TAM-TPB) ซึ่งช่วยในการอธิบายและทำความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อ

ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมของบุคคลในสภาพแวดล้อมที่ต่างๆ นอกเหนือจากความคิดเป็นตัวเอง

2. สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน (Facilitate condition) หมายถึง สิ่งที่ส่งผลให้ผู้ใช้ระบบมีความเชื่อมั่นว่าองค์กร และสิ่งอำนวยความสะดวก หรืออุปกรณ์ทางเทคโนโลยีที่มีอยู่มีส่วนช่วยสนับสนุนให้เกิดการใช้งาน แบ่งเป็น 3 ส่วนโดยละเอียดดังนี้:

- ปัจจัยทางทรัพยากรรวมถึงต้นทุน: เกี่ยวข้องกับการมีทรัพยากรที่เพียงพอ และเหมาะสมในการสนับสนุนระบบ รวมถึงการจัดสรรงบประมาณที่เหมาะสม เพื่อให้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและเสถียรภาพทางการเงินขององค์กรเอื้อต่อการพัฒนา และบำรุงรักษาระบบอย่างต่อเนื่อง

- ปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่ตอบสนองต่อความต้องการ และได้รับการสนับสนุนจากสิ่งรอบข้าง: เกี่ยวข้องกับการมีเทคโนโลยีที่เหมาะสม และทันสมัยที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งาน รวมถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร หรือผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้อง เช่น การรับประกันคุณภาพ และการสนับสนุนหลังการขาย

- ปัจจัยเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว: เกี่ยวข้องกับการมีมาตรการที่เหมาะสมในการปกป้องความปลอดภัยของข้อมูล และข้อมูลส่วนบุคคลที่ผู้ใช้งานให้ไว้วางใจ รวมถึงการเครื่องมือ และนโยบายที่สนับสนุนการรักษาความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้งานในระบบ

3. ความสอดคล้องในการใช้งานในปัจจุบันหมายถึงระดับการรับรู้ของนวัตกรรมว่าเป็นสิ่งที่สอดคล้องกับคุณค่า, ความต้องการ, และประสบการณ์ที่ผ่านมา ซึ่งมีความสำคัญสำหรับผู้ใช้นวัตกรรมเพื่อปรับปรุงที่มีศักยภาพ มาจากทฤษฎี Diffusion of Innovation (DT) โดยการศึกษาที่ผ่านมา พบว่า มีผลกระทบเชิงบวกมากมายที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการใช้นวัตกรรม ตัวแปรทางด้านอายุยังมีอิทธิพลสำคัญต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนโดยบุคคลที่มีอายุมากกว่าจะมีส่วนสำคัญในการได้รับความช่วยเหลือ และแนะนำในการใช้งานระบบสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้การศึกษารังนี้ยังศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีตาม Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2) โดยปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในพฤติกรรมการใช้งานระบบ แต่มีผลต่อการใช้งานจริง

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

2.3.1 แนวคิดเกี่ยวกับภาษีอากร

ลักษณะของภาษีอากรที่ดี

นคร ยิ้มศิริวัฒนะ. (ม.ป.ป). หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ : การคลังรัฐบาล รัฐธรรมนูญ และกฎหมายบัญญัติมีหน้าที่บังคับ ให้ประชาชนเสียภาษีอากรตามกฎหมาย โดยให้คำนึงถึงความสมัครใจของประชาชนในการเสียภาษีอากร และใช้กฎหมายในการบังคับได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การเรียบเรียงหลักเกณฑ์ภาษีที่ดีจะต้องประกอบด้วย:

1. หลักความเป็นธรรม: ควรพิจารณาความสามารถในการเสียภาษีอากรของแต่ละบุคคล และผลประโยชน์ที่ได้รับจากการดูแลคุ้มครองของรัฐบาล
2. ความชัดเจนและความแน่นอน: ควรจัดให้เกิดความเข้าใจได้ง่ายและมีความแน่นอน ซึ่งจะป้องกันการใช้อำนาจหน้าที่ โดยไม่เหมาะสมของเจ้าพนักงาน
3. ความสะดวกในการชำระเงิน: ควรมีการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เสียภาษีในการชำระภาษี โดยจะช่วยลดภาระงาน และเพิ่มความพึงพอใจของผู้เสียภาษี
4. ความสะดวกในการเสียภาษีอากร: ควรพิจารณาวิธีการ และการกำหนดเวลาในการเสียภาษีอากรเพื่อให้เกิดความสะดวกสบายแก่ประชาชน และจะช่วยให้ผู้เสียภาษีสามารถปฏิบัติตามหน้าที่ได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน
5. ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร: ควรจัดให้มีการจัดเก็บภาษีอากรมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยใช้ค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บน้อยที่สุด ซึ่งจะช่วยลดความสับสน และเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการภาษีอากร

ประเภทภาษีอากร

ภาษีอากรเป็นการเก็บภาษีจากกลุ่มผู้เสียภาษีที่มีรายได้หรือธุรกิจตามกฎหมาย เพื่อใช้ในการสนับสนุนงบประมาณของรัฐและบริหารจัดการประเทศ

การแบ่งประเภทของภาษีอากรสามารถทำได้หลายวิธี ต่อไปนี้คือวิธีการแบ่งประเภทภาษีอากรตามประเภทของรายได้และวัตถุประสงค์ของการเก็บภาษี:

1. ภาษีเงินได้: เป็นภาษีที่เก็บจากรายได้ของบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล ภาษีเงินได้สามารถแบ่งออกเป็นหลายรูปแบบ
2. ภาษีบริการ: เป็นภาษีที่เก็บจากกลุ่มธุรกิจบริการ
3. ภาษีสินค้า: เป็นภาษีที่เก็บจากการผลิตและการนำเข้าสินค้า แบ่งออกเป็นหลายประเภท
4. ภาษีอสังหาริมทรัพย์: เป็นภาษีที่เก็บจากการถือครองทรัพย์สิน
5. อื่น ๆ: อาจมีภาษีอื่น ๆ

2.3.2 ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (Personal Income Tax) เป็นภาษีที่รัฐบาลเก็บจากบุคคลธรรมดา หรือบุคคลที่ไม่ได้จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล โดยคำนวณจากเงินได้ที่ได้รับตลอดปีภาษี รวมถึงรายได้จากการทำงาน ธุรกิจส่วนตัว การลงทุน ดอกเบี้ย และรายได้อื่นๆ ที่ได้รับในแต่ละปีภาษี โดยเป็นภาษีที่คำนวณโดยใช้อัตราภาษีที่แตกต่างกันตามระดับเงินได้ โดยปกติแล้วรายได้ต้องเกินเกณฑ์หนึ่งก่อนถึงจะต้องเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยแต่ละประเทศอาจมีเกณฑ์และอัตราภาษีที่แตกต่างกันไปได้ตามกฎหมายและนโยบายที่กำหนดของแต่ละประเทศ (กรมสรรพากร. (2563). หนังสืออิเล็กทรอนิกส์) ในประเทศไทย ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามีอัตราภาษีทั้งหมด 7 ระดับ โดยอัตราภาษีจะเพิ่มขึ้นตามระดับเงินได้ที่เพิ่มขึ้นไปด้วย โดยระดับเงินได้แต่ละระดับมีเกณฑ์การเสียภาษีและอัตราภาษีดังนี้

ไม่ต้องเสียภาษี : ถึง 150,000 บาท

อัตราภาษี 5%	: 150,001 - 300,000 บาท
อัตราภาษี 10%	: 300,001 - 500,000 บาท
อัตราภาษี 15%	: 500,001 - 750,000 บาท
อัตราภาษี 20%	: 750,001 - 1,000,000 บาท
อัตราภาษี 25%	: 1,000,001 - 2,000,000 บาท
อัตราภาษี 30%	: มากกว่า 2,000,000 บาท

โดยรายได้สุทธิ (หลังหักค่าใช้จ่ายแล้ว) ที่เกิน 60,000 บาทต่อปีจะต้องเสียภาษีเงินได้ โดยอัตราภาษีที่ต้องเสียจะคำนวณจากเงินได้สุทธิตามอัตราภาษีข้างต้นโดยไม่มีเงินบริจาค แต่ถ้ามีการบริจาคเงินไปช่วยเหลือสังคม สามารถลดหย่อนภาษีได้ตามอัตราที่กำหนดในกฎหมายภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้อง

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามกฎหมายประมวลรัษฎากร คือบุคคลที่มีเงินได้ตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติภาษีเงินได้ โดยมีเงื่อนไขว่าต้องเป็นบุคคลธรรมดาที่มีรายได้จากเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือรายได้อื่น ๆ ไม่เกินเกณฑ์ที่กำหนดโดยกฎหมาย ซึ่งปัจจุบันกำหนดให้ไม่เกิน 200,000 บาทต่อปี หากเกินจะต้องเสียภาษีเงินได้ตามอัตราภาษีที่กำหนดโดยกฎหมาย โดยผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาต้องใช้แบบ ภ.ง.ด. 91 เพื่อเสียภาษีเงินได้ต่อปี โดยต้องนำส่งแบบภาษีภาคสมบูรณ์แก่เจ้าหน้าที่ภาษีภาคเงินรับในสำนักงานภาษีท้องถิ่น หรือสำนักงานสรรพากรท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องก่อนวันที่ 31 มีนาคมของปีที่ต้องเสียภาษีตามกฎหมายประมวลรัษฎากร ผู้ที่มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจะต้องมีรายได้ตั้งแต่หนึ่งบาทขึ้นไปต่อปี โดยการคำนวณภาษีเงินได้จะใช้อัตราภาษีตามเงินได้สุทธิ หลังหักค่าใช้จ่าย และลดหย่อนภาษีตามที่กำหนดไว้ในกฎหมาย อัตราภาษีเงินได้ขึ้นอยู่กับระดับรายได้ โดยอัตราภาษีเงินได้ปัจจุบันของประเทศไทยแบ่งออกเป็น 5 ช่วง ดังนี้

ไม่เกิน 150,000 บาท	อัตราภาษี 0%
เกิน 150,000 บาท แต่ไม่เกิน 300,000 บาท	อัตราภาษี 5%
เกิน 300,000 บาท แต่ไม่เกิน 500,000 บาท	อัตราภาษี 10%
เกิน 500,000 บาท แต่ไม่เกิน 750,000 บาท	อัตราภาษี 15%
เกิน 750,000 บาท	อัตราภาษี 20%

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจะต้องเสียภาษีให้กับรัฐตามอัตราภาษีที่เป็นไปตามกฎหมาย โดยจะต้องส่งใบแจ้งหนี้ภาษีเงินได้ก่อนวันที่ 31 มีนาคมของทุกปีภาษี และต้องชำระภาษีภายในวันที่กำหนด ทั้งนี้หากไม่ชำระภาษีภายในกำหนดจะถูกปรับเพิ่มเป็นเงินที่ต้องชำระ

ตามประมวลรัษฎากร ได้ให้คำนิยามเงินได้ที่ต้องเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาว่า “เงินได้พึงประเมิน” หมายถึง เงินได้อันเข้าลักษณะพึงต้องเสียภาษีเงินได้ ซึ่งเกิดจาก หน้าที่งานที่ทำหรือเนื่องจากทรัพย์สิน ประเภทเงินได้พึงประเมินตามประมวลรัษฎากร มีเงินได้พึงประเมินที่ต้องเสียภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาเป็น 8 ประเภท ดังนี้

1. เงินเดือนและค่าจ้าง

- เงินเดือนเพียงอย่างเดียวเกิน 120,000 บาทต่อปี
- ค่าจ้างเพียงอย่างเดียวเกิน 100,000 บาทต่อปี

2. รายได้จากกิจการหรืออาชีพ
 - รายได้เกิน 60,000 บาทต่อปี
3. ค่าตอบแทนผู้บริหารหรือคณะกรรมการ
 - ค่าตอบแทนเกิน 200,000 บาทต่อปี
4. รายได้จากการลงทุน
 - รายได้จากดอกเบี้ยเงินฝาก หุ้น พันธบัตร หรือตราสารอนุพันธ์ รวมกันเกิน 20,000 บาทต่อปี
5. รายได้จากการขายทรัพย์สิน
 - รายได้จากการขายทรัพย์สิน เช่น บ้าน อสังหาริมทรัพย์ หรือทรัพย์สินอื่น ๆ เกิน 200,000 บาทต่อปี
6. รายได้จากการให้เช่าทรัพย์สิน
 - รายได้จากการให้เช่าทรัพย์สิน เช่น บ้านหรืออสังหาริมทรัพย์ เกิน 60,000 บาทต่อปี
7. รายได้จากการเป็นเจ้าของบริษัทหรือหุ้นส่วน
 - รายได้จากการเป็นเจ้าของบริษัทหรือหุ้นส่วน เกิน 60,000 บาทต่อปี
8. รายได้อื่นๆ
 - รายได้อื่นๆ ที่ได้รับเงินเข้ามือ เกิน 60,000 บาทต่อปี

แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

1. แบบภ.ง.ด.90 – สำหรับผู้มีเงินได้ทั่วไป
2. แบบภ.ง.ด.91 - สำหรับผู้มีเงินได้จากการจ้างแรงงานตามมาตรา 40 (1) ประเภทเดียว
3. แบบภ.ง.ด.93 – สำหรับการยื่นก่อนถึงกำหนดเวลายื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
4. แบบภ.ง.ด.94 - สำหรับผู้มีเงินได้ตามมาตรา 40 (5) (6) (7) (8) ในประมวลรัษฎากร แบ่งเป็นครึ่งปี
5. แบบภ.ง.ด.95 – สำหรับผู้ได้รับสิทธิลดอัตราภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พิเชษฐพล ไทยประสงค์ (2560) ศึกษาเกี่ยวกับการพยากรณ์ความตั้งใจในการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต พบว่า มีปัจจัยทางจิตวิทยาด้านทัศนคติ และความเชื่อในสมรรถนะของตนเองในการใช้อินเทอร์เน็ต ที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตได้ โดยตัวแปรทางจิตวิทยาด้านทัศนคติ ได้แก่ ความเชื่อในความสามารถของตนเองในการชำระภาษี ความเชื่อในความสามารถของเทคโนโลยีในการชำระภาษี และการมีการเปรียบเทียบตนเองกับผู้อื่นที่ชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้ เป็นต้น ส่วนตัวแปรทางความเชื่อมั่นในสมรรถนะแห่งตนด้านการใช้อินเทอร์เน็ต ได้แก่ ความเชื่อในความปลอดภัยของการใช้อินเทอร์เน็ตในการชำระภาษี ความเชื่อในความ

สะดวกสบายในการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต และความเชื่อใจในความเป็นมาตรฐานของการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

สมพร คำเงิน (2562) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต ของผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีที่อยู่ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีให้ความสำคัญกับการใช้บริการที่สะดวก และสามารถทำได้ในวันหยุดราชการและช่วงเวลา 16.30 - 21.00 น. โดยการใช้บริการนี้ช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการยื่นแบบฯ และมีโปรแกรมคำนวณภาษีอัตโนมัติ ไม่ต้องแนบเอกสาร และสามารถชำระภาษีผ่าน ATM ได้ ในขณะที่เดียวกันผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต ให้ความสำคัญกับการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการยื่นแบบฯ และช่วยให้รัฐลดต้นทุนในการจัดพิมพ์แบบฯ อย่างไรก็ตาม ผู้ไม่ใช้บริการยังมีปัญหาในการเก็บเอกสารที่ยื่นแบบไว้เพื่อป้องกันการหายของเอกสาร และความไม่มั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ต

ชนนิกานต์ นุชประคอง (2563) ได้ดำเนินการศึกษาเพื่อศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากร และผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในจังหวัดเพชรบุรี เกี่ยวกับการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต ผลการศึกษา พบว่า ผู้เสียภาษีมีความคิดเห็นที่เป็นปานกลางต่อการยื่นแบบ และชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตโดยรวม และทุกด้าน (ด้านความสะดวก ด้านความรวดเร็ว ด้านความถูกต้อง และด้านความเชื่อมั่นในโปรแกรม) โดยเพื่อเสริมสร้าง และปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพากร ชนนิกานต์ นุชประคองได้เสนอแนวทางในการฝึกอบรมบุคลากรให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว โดยจัดอบรมให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานโดยตรงกับการยื่นแบบ และชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตเพื่อเพิ่มความสามารถในการแก้ไขปัญหา และยกระดับความชำนาญของเจ้าหน้าที่ อีกทั้งยังเพิ่มความสนใจและกระตุ้นให้ผู้เสียภาษีมีแนวคิดในการใช้บริการชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากขึ้น

สุวิทย์ นาคสีคราม (2562) ศึกษาเปรียบเทียบต้นทุน และความพึงพอใจของการชำระภาษีเงินได้ของบุคคลธรรมดา โดยใช้วิธีการชำระผ่านทางสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา และผ่านทางอินเทอร์เน็ต จากผลการศึกษา พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการทั้งสองช่องทางค่อนข้างสูง แต่ผู้เสียภาษีที่ใช้วิธีการยื่นผ่านทางอินเทอร์เน็ต มีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ใช้วิธีการยื่นผ่านทางสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา โดยเฉพาะในด้านการเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร ความมีน้ำใจ แต่ความน่าเชื่อถือกับเจ้าหน้าที่ผู้วิจัยแนะนำให้กรมสรรพากรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ ให้ผู้เสียภาษียื่นแบบภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากขึ้น พร้อมทั้งพัฒนาการ ให้บริการในด้านต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการใช้บริการภายในกรมสรรพากรเพื่อเพิ่มความสะดวก และง่ายต่อการชำระภาษีให้กับผู้เสียภาษีมากที่สุด กรมสรรพากรควรเพิ่มช่องทางการรับชำระภาษีแบบออนไลน์เพิ่มเติมและให้ง่ายต่อการเลือกใช้ โดยมีการแนะนำขั้นตอนการยื่นแบบฯ ที่ง่าย ชัดเจนและถูกต้อง เจ้าหน้าที่ให้บริการควรมีความรู้ความสามารถที่ได้รับการอบรม และปฏิบัติด้วยความถูกต้องแม่นยำ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือข้อสงสัยสุจริต ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ นอกจากนี้ ควรมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐานสูง เพื่อให้ผู้เสียภาษีมั่นใจว่าข้อมูลส่วนตัว และการชำระภาษีของพวกเขาจะได้รับการรักษาเป็นอย่างดี นอกจากนี้ยังควรเน้นโฆษณาประชาสัมพันธ์ในช่วงเวลาที่เข้าถึงผู้เสียภาษีมากที่สุด ได้แก่ช่วงเช้า 7.00 - 9.00 และช่วงเย็น 17.00 - 20.00 เพื่อเพิ่มโอกาสให้ผู้เสียภาษีรู้จัก และมีความ

สะดวกในการชำระภาษีในช่วงเวลาที่เหมาะสม โดยทั้งหมดนี้จะช่วยเพิ่มความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้เสียภาษี

มธุรส สำราญ (2563) ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดา ทางระบบอินเทอร์เน็ต โดยการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการในภาพรวมมีผลต่อการตัดสินใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบฯ อยู่ในระดับมาก โดยมีด้านที่มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด คือ ด้านราคา ตามด้วยด้านผลิตภัณฑ์ ช่องทางการจัดจำหน่าย กระบวนการให้บริการ สิ่งแวดล้อมกายภาพ ส่งเสริมการตลาด และพนักงาน อย่างไรก็ตาม ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการในภาพรวมไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ต จากการสอบถามผู้เสียภาษีที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ต พบว่า มีผู้ใช้บริการถึงร้อยละ 97.88 โดยมีการเลือกใช้บริการ โดยเฉพาะเนื่องจากการแนะนำขั้นตอนการยื่นแบบฯ ที่ง่าย ชัดเจนถูกต้อง

สาวิตรี นาคศรีม่วง (2563) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบ และแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตสำนักงานสรรพากร ภาค 4 พบว่า ปัจจัยด้านรูปแบบเว็บไซต์ ค่าใช้จ่าย ช่องทางการให้บริการด้านการส่งเสริมการตลาด กระบวนการให้บริการ และการประชาสัมพันธ์ มีผลต่อการยื่นแบบ และแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในระดับมาก อีกทั้งปัญหา และอุปสรรคที่มีต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตมีอยู่ในระดับมากด้วย

พรพิมล ศิริโชติอาภรณ์ (2562) ศึกษาเหตุผลการใช้บริการการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ และด้านบริการมากที่สุด ส่วนด้านระบบงานและการประชาสัมพันธ์ก็มีความสำคัญเช่นกัน

งานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง

Nadear Abdul Hamid (2564) ได้ศึกษาการรับรู้ของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับความรู้เรื่องภาษี การศึกษาภาษี และความซับซ้อนทางภาษีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในมาเลเซีย: แนวทางการวิเคราะห์ "Quadrant" วารสารการบัญชีและการเงินสากล บทคัดย่อ การสนับสนุนอย่างต่อเนื่องของรัฐบาลในการรับรองความยืดหยุ่นและการพัฒนาของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ท่ามกลางการแพร่ระบาดของโควิด-19 ไม่ใช่เรื่องน่าสงสัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อพิจารณาถึงการจัดสรรเงินทุนจำนวนมหาศาลให้กับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อเป็นแรงจูงใจในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน จนถึงปัจจุบัน มีการจัดสรรเงินจำนวน 3.87 หมื่นล้านริงกิตผ่านงบประมาณปี 2564 เพื่อเป็นประโยชน์ต่อเอสเอ็มอี ด้วยเหตุนี้ ภาระหน้าที่ของเอสเอ็มอีในการช่วยเหลือภาครัฐโดยการเสียภาษีด้วยความสมัครใจและถูกต้องจึงเป็นสิ่งจำเป็น การศึกษานี้ตรวจสอบการรับรู้ของผู้เสียภาษีผ่านการวิเคราะห์ Quadrant เพื่อระบุจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กร โดยพิจารณาจากการจัดอันดับระหว่างลำดับความสำคัญและความพึงพอใจต่อการรับรู้ภาษี การศึกษาภาษี และความซับซ้อนของภาษี แบบสอบถามที่มีโครงสร้างได้รับการพัฒนา ตรวจสอบ และแจกจ่ายให้กับเจ้าของธุรกิจ SME ผ่านแบบฟอร์มการสำรวจ

ออนไลน์ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 140 คนกรอกแบบสอบถามและรวมอยู่ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวมแล้ว ผู้เสียภาษีถือว่าการจ่ายภาษีเป็นภาระ เนื่องจากจะทำให้รายได้ลดลง และพวกเขายังเห็นว่าการออกภาษีดิจิทัลใหม่ไม่ได้เป็นการบังคับในขณะนี้ นอกจากนี้ ผู้เสียภาษีได้รับข้อมูลน้อยลงเกี่ยวกับการจัดการภาษีและบริการที่จัดทำโดยหน่วยงานด้านภาษี ปัญหาเกี่ยวกับความซับซ้อนของภาษีและขั้นตอนการจัดการจำเป็นต้องได้รับการแก้ไขโดยหน่วยงานด้านภาษี การค้นพบนี้สามารถช่วยหน่วยงานด้านภาษีได้โดยการมุ่งเน้นไปที่องค์ประกอบที่ต้องให้ความสนใจอย่างเร่งด่วนเพื่อเพิ่มความตระหนักรู้ด้านภาษี โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่ม SME ในมาเลเซีย

Erwin P. Vibora (2564) ได้ศึกษาระบบการชำระเงินออนไลน์มีบทบาทสำคัญในธุรกิจด้วยการให้บริการที่เชื่อถือได้ผ่านการใช้เทคโนโลยีที่เพิ่มขึ้น เช่น สมาร์ทโฟนและบริการอินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางใหม่สำหรับการชำระเงินนอกสถานที่ การศึกษานี้ประเมินการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกออนไลน์ในการชำระภาษีท้องถิ่น เช่น ภาษีอสังหาริมทรัพย์ ภาษีธุรกิจ และค่าธรรมเนียมอื่นๆ ในเมือง Muntinlupa ประเทศฟิลิปปินส์ ใช้การวิจัยแบบผสมผสานใน (1) ประเมินทัศนคติและความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้เสียภาษีต่อการชำระเงินออนไลน์ (2) ประเมินความพร้อมของบุคลากรหน่วยปกครองท้องถิ่น (LGU) ในการจัดการการชำระเงินออนไลน์ และ (3) บันทึกประสบการณ์ของเหรียญท้องถิ่นกับ LGU ของพวกเขา โดยใช้ การชำระเงินออนไลน์ที่เกี่ยวข้องกับหนังสือเวียน กฎหมายของสาธารณรัฐ หรือกฎหมายของประเทศ ผลการวิจัยพบว่าทัศนคติทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการชำระภาษีออนไลน์ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้เสียภาษี ในทำนองเดียวกัน ดัชนีความพร้อมด้านเทคโนโลยีของบุคลากรของ LGU ไม่มีความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญกับทัศนคติทั่วไปของผู้เสียภาษีต่อการชำระภาษีออนไลน์ LGU อื่นๆ ที่ผ่านโครงการชำระภาษีออนไลน์มีประสบการณ์เดียวกันในการดำเนินการอำนวยความสะดวกออนไลน์ในพื้นที่ของตน

Wea, S.N. และ Aloisius Hama (2562) ได้ศึกษาอิทธิพลของระดับความไว้วางใจของผู้เสียภาษี, ความรู้ด้านภาษี, การศึกษาภาษีเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎการชำระภาษีในการทำธุรกรรมออนไลน์ในสุราบายา มีปัญหาทางภาษีมามากมายในอินโดนีเซีย โดยเฉพาะทางออนไลน์ เมื่อเวลาผ่านไป ธุรกรรมการซื้อและขายทางออนไลน์ก็จะเพิ่มขึ้นเช่นกัน และระดับความยากก็ค่อนข้างยากในการตรวจหาภาษีที่อาจเกิดขึ้นทางออนไลน์ คำอธิบายบางส่วนข้างต้นใช้เป็นพื้นฐานสำหรับการทำวิจัยโดยมุ่งเน้นไปที่ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความเชื่อมั่นของผู้เสียภาษี ความรู้ด้านภาษี การให้คำปรึกษาด้านภาษีเกี่ยวกับการปฏิบัติตามการชำระเงินภาษีธุรกรรมออนไลน์ในสุราบายา ประชากรในการศึกษานี้คือนักแสดงออนไลน์ในภาคแฟชั่นที่ทำงานบนบัญชีโซเชียลมีเดีย Instagram และมีภูมิลำเนาอยู่ในสุราบายา เทคนิคการวิเคราะห์ที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ จากผลการวิเคราะห์และการอภิปรายสรุปผลการศึกษานี้ได้ดังนี้ ระดับความไว้วางใจของผู้เสียภาษีบางส่วนมีผลกระทบเชิงลบและไม่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติตามการชำระภาษีออนไลน์ ความรู้ด้านภาษีมียผลในเชิงบวกอย่างมากต่อการปฏิบัติตามการชำระภาษีออนไลน์ การให้คำปรึกษาด้านภาษีมียผลในเชิงบวกและไม่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติตามการชำระภาษีออนไลน์ บางส่วน มีผลในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อระดับความเชื่อมั่นของผู้เสียภาษี ความรู้ด้านภาษี การให้คำปรึกษาด้านภาษีเกี่ยวกับการปฏิบัติตามการชำระภาษี

บทที่ 3 วิธีการดำเนินงาน

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจที่เกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ ในเขตเทศบาลเมืองชุมพร ทั้งนี้เพื่อเพื่อศึกษาระดับการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ และเพื่อการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ มีวิธีการดำเนินงานการวิจัยดังขั้นตอนต่อไปนี้ ดังนี้

- 3.1 การออกแบบการศึกษา
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
- 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.5 วิธีการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

ลำดับต่อไปผู้วิจัยจะนำเสนอผลของการวิจัย โดยเรียงลำดับการนำเสนอทั้ง 5 ข้อ ดังนี้

3.1 การออกแบบการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ออกแบบโดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ ด้วยรูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ในเขตเทศบาลเมืองชุมพร และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความรู้ความเข้าใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จากนั้นทำการสรุปผลการศึกษานำเสนอผลการศึกษารูปแบบของตารางและการบรรยายประกอบ โดยตัวแปรที่ทำการศึกษา คือ ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทรายได้ ว่าส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์หรือไม่ รวมถึงศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ ได้แก่ ด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ ด้านการคาดกวางการใช้งานง่าย ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ว่ามีความสัมพันธ์ต่อความรู้ความเข้าใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์หรือไม่

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้เลือกใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชน ผู้มีหน้าที่เสียภาษีให้กับเทศบาลเมืองชุมพร โดยไม่สามารถหาจำนวนประชาชนที่เสียภาษีให้กับเทศบาลเมืองชุมพรได้ เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่มีความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% จึงใช้วิธีการคำนวณโดยใช้สูตร W.G. Cochran (1953) ในการคำนวณจำนวนประชากรแบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนในกลุ่มตัวอย่างนี้ ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{p(1-p)Z^2}{d^2}$$

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

p แทน สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการ (0.5)

Z แทน ความมั่นใจที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

Z ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มีค่าเท่ากับ 1.96 (มั่นใจ 95%)

d แทน สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ (0.05)

แทนค่าสูตร

$$n = \frac{0.5(1-0.5)(1.96)^2}{(0.05)^2}$$

$$n = \frac{0.25(3.8416)}{0.0025}$$

$$n = \frac{0.9604}{0.0025}$$

$$n = 384.16 \sim n = 385$$

ในการศึกษาครั้งนี้ได้เลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่มีหน้าที่เสียภาษีให้กับ เทศบาลเมืองชุมพร โดยต้องเก็บข้อมูลจำนวน 385 คน แต่เนื่องจากผู้ศึกษาต้องการทำการวิเคราะห์ผลด้วยกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาด 400 คน จึงทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธี Convenience Sampling โดยการแจกแบบสอบถามผ่านทางเว็บไซต์ Google ฟอรัม (<https://docs.google.com/forms>) โดยจัดสร้างแบบสอบถามออนไลน์และส่งลิงค์แบบสอบถาม (<https://forms.gle/q2DXEGdVUuokjR96>) ให้กับสมาชิกในกลุ่มเฟซบุ๊ก ชุมพรผ่านทางกรโพสท์ลิงค์แบบสอบถาม โดยผู้ที่สามารถเข้าถึงลิงค์และตอบแบบสอบถามได้จะต้องเป็นสมาชิกในกลุ่มเฟซบุ๊กคนชุมพรเท่านั้น

3.3 วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีให้กับเทศบาลเมืองชุมพร แต่เนื่องจากไม่สามารถนับ หรือระบุจำนวนประชากรทั้งหมดได้เนื่องจากข้อมูลไม่เปิดเผย หรือไม่สามารถเข้าถึงได้ ผู้ศึกษาจึงใช้วิธีการสุ่มเลือกตัวอย่างของประชากรแบบไม่ทราบจำนวนประชากร (Unspecified Population Sampling) เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อเลือกตัวอย่างจากประชากรที่ไม่ทราบจำนวนแน่นอนของประชากรทั้งหมด วิธีการนี้ใช้ในกรณีที่ยาก ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามให้กับประชาชนเทศบาลเมืองชุมพรเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเจาะจงตามวัตถุประสงค์ ผู้ศึกษาได้กำหนดให้เก็บข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 ตัวอย่างตามสัดส่วนปริมาณการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในพื้นที่เทศบาลเมืองชุมพรปี 2565

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

3.4.1 ขั้นตอนและโครงสร้างการออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ครั้งนี้ การศึกษาใช้เครื่องมือแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยชุดคำถามประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทรายได้ ดังนี้

- 1) เพศของกลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ
 - กลุ่มที่ 1 เพศชาย
 - กลุ่มที่ 2 เพศหญิง
- 2) อายุของกลุ่มตัวอย่าง
 - กลุ่มที่ 1 อายุ 20 – 30 ปี
 - กลุ่มที่ 2 อายุ 31 – 40 ปี
 - กลุ่มที่ 3 อายุ 41 – 50 ปี
 - กลุ่มที่ 4 อายุ 51 – 65 ปี
- 3) ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็น 4 กลุ่ม คือ
 - กลุ่มที่ 1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - กลุ่มที่ 2 ปริญญาตรี
 - กลุ่มที่ 3 ปริญญาโท
 - กลุ่มที่ 4 ปริญญาเอก
- 4) อาชีพของกลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็น 5 กลุ่ม คือ
 - กลุ่มที่ 1 ข้าราชการ/พนักงานราชการ/ลูกจ้างหน่วยรัฐ
 - กลุ่มที่ 2 พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ
 - กลุ่มที่ 3 พนักงานเอกชน/ลูกจ้างเอกชน
 - กลุ่มที่ 4 ประกอบธุรกิจส่วนตัว
 - กลุ่มที่ 5 อื่น ๆ
- 5) รายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็น 5 กลุ่ม คือ
 - กลุ่มที่ 1 น้อยกว่า 20,000 บาท
 - กลุ่มที่ 2 20,001 - 40,000 บาท
 - กลุ่มที่ 3 40,001 - 60,000 บาท
 - กลุ่มที่ 4 60,001 - 80,000 บาท
 - กลุ่มที่ 5 80,001 บาทขึ้นไป
- 6) ประเภทรายได้ของกลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ
 - กลุ่มที่ 1 เงินเดือน/ค่าจ้างอย่างเดียว
 - กลุ่มที่ 2 เงินเดือน/ค่าจ้างและเงินได้อื่น ๆ
 - กลุ่มที่ 3 เงินได้อื่น ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเรื่องการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ เรียงจากมากไปน้อย ดังนี้

เกณฑ์การประเมินความคิดเห็นแบบสอบถาม

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
มีผลมากที่สุด	5
มีผลมาก	4
มีผลปานกลาง	3
มีผลน้อย	2
มีผลน้อยที่สุด	1

โดยในการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง โดยชุดคำถามมีเนื้อหาครอบคลุมการใช้บริการประกอบด้วย 2 ส่วน โดยกำหนดระดับความสำคัญเท่ากับ 5, 4, 3, 2 และ 1 ตามลำดับ จากนั้นนำค่าที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก เพื่อให้ทราบถึงระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพล และแบ่งช่วงคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักออกเป็น 5 ชั้น พร้อมกำหนดเกณฑ์การแปรผลในแต่ละช่วงคะแนน สุดท้ายนำผลการวิเคราะห์มาอธิบายและสรุปผลการศึกษาดังสมการ 3.3

(3.3)

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

เกณฑ์การแปลงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นที่ส่งผลต่อการเลือกใช้ดังนี้

ระดับช่วงค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 - 5.00	ส่งผลต่อการเลือกใช้มากที่สุด
3.41 - 4.20	ส่งผลต่อการเลือกใช้มาก
2.61 - 3.40	ส่งผลต่อการเลือกใช้ปานกลาง
1.81 - 2.60	ส่งผลต่อการเลือกใช้น้อย
1.00 - 1.80	ส่งผลต่อการเลือกใช้น้อยที่สุด

3.4.2 การทดสอบเครื่องมือการศึกษา

การศึกษานี้ได้นำแบบสอบถามไปทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity Test)

โดยการจัดทำร่างแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขเนื้อหา รวมทั้งดำเนินการให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ และเชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านตรวจสอบหาความตรงโดยใช้วิธี IOC (The Index of item Objective Congruence) โดยให้ทางมหาวิทยาลัย แต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่านที่เชี่ยวชาญเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการศึกษาวิจัยเป็นอย่างดี โดยใช้เกณฑ์การตรวจวัดคุณภาพของเครื่องมือของผู้ทรงคุณวุฒิคือการพิจารณาและให้ค่าคะแนนความสอดคล้องระหว่าง +1, 0 และ -1 โดยที่

+1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

-1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

หลังจากนั้นนำค่าคะแนนมาใช้แทนสูตร $IOC = \frac{\sum x}{N}$

เกณฑ์การตัดสินดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาหรือจุดประสงค์

ถ้า $IOC > 0.50$ ถือว่าข้อคำถามนั้นวัดได้สอดคล้องกับเนื้อหาหรือวัตถุประสงค์

ถ้า $IOC \leq 0.50$ ถือว่าข้อคำถามนั้นวัดไม่ได้ ไม่สอดคล้องกับเนื้อหาหรือจุดประสงค์

เมื่อผู้เชี่ยวชาญได้พิจารณาตรวจสอบตามแบบประเมิน จากนั้นทางผู้วิจัยจึงได้นำคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามกับประเด็นหลักของเนื้อหาการวิจัย โดยใช้เกณฑ์ การพิจารณาคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.50 ซึ่งปรากฏว่า ข้อคำถามทุกข้อผ่านเกณฑ์ โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้องกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ในเขตเทศบาลเมืองชุมพร นอกจากนี้ ค่าดัชนีความสอดคล้องของผลการดำเนินงานเท่ากับ 0.961 จากค่าเฉลี่ยเต็ม 1 ซึ่งค่านี้มีค่ามากกว่า 0.50 ผลที่ได้รับหลังจากคำนวณค่าความเที่ยงตรง ความครอบคลุม และสอดคล้องกับเนื้อหา วัตถุประสงค์ ดังนั้นสรุปได้ว่าแบบสอบถามนี้สามารถวัดได้และสอดคล้องกับเนื้อหาหรือวัตถุประสงค์ของการวิจัย

การทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability Test)

ผู้ศึกษาได้ทดสอบแบบสอบถามชุดทดสอบ (Pilot Test) โดยนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ที่มีความใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรที่จะนำไปศึกษา เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของแบบสอบถามในการสื่อความหมายตามที่ต้องการ และความยากง่ายในการตอบคำถาม โดยใช้โปรแกรมสถิติ IBM SPSS Statistic Version 22.0 เพื่อวิเคราะห์ความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม โดยนำข้อมูลจากส่วนที่ 1 ของแบบสอบถามมาวิเคราะห์ และใช้เกณฑ์สัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha มากกว่า 0.7 เพื่อให้เป็นเกณฑ์ที่ยอมรับได้สำหรับงานวิจัยนี้ ผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ของแบบสอบถามอยู่ในช่วง 0.786 ถึง 0.838 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.7 ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่

ยอมรับสำหรับความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ ดังนั้น สรุปได้ว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สูง และเป็นเครื่องมือที่เหมาะสมสำหรับงานวิจัยนี้ ดังแสดงในตารางที่ 3.1 จากผลการวิจัยพบว่าเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้มีความเหมาะสม และเชื่อถือได้ในการใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ตารางที่ 3.2 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach' s Alpha

ตัวแปร	Cronbach' s Alpha	จำนวนข้อ
การคาดหวังถึงประสิทธิภาพ (Performance Expectancy)	0.78	3
การคาดหวังการใช้งานง่าย (Effort Expectancy)	0.83	3
อิทธิพลทางสังคม (Social Influence)	0.77	2
สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน (Facilitating Condition)	0.83	3
ผลรวมของทุกตัวแปร	0.96	11

ตารางที่ 3.3 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach' s Alpha โดยคะแนนที่ได้จากการสอบถามความคิดเห็น ในส่วนของคำถามนั้นมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ด้วยการใช้เครื่องมือคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistics Package for the Social Sciences for Windows) ได้ค่าความเชื่อมั่น Cronbach' s Alpha Coefficient เท่ากับ 0.96

3.5 วิธีการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

งานศึกษานี้ได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผ่านแบบสอบถามออนไลน์ (Google forms) และกระจายแบบสอบถามผ่านสื่อ Social Media ได้แก่ แอปพลิเคชันไลน์ (Line) และเฟซบุ๊ก (Facebook) ในช่วงเดือนมีนาคม 2562 ถึงเมษายน 2562 ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้ไปประมวลผลในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ IBM SPSS Statistic Version 26 รายละเอียด ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้อธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสถิติทดสอบ (t-test และ One-way ANOVA)

เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของลักษณะทางประชากรศาสตร์ พฤติกรรมการยื่นแบบฯ และความคิดเห็นด้านการยอมรับเทคโนโลยีว่ามีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ผ่านทางออนไลน์หรือไม่

บทที่ 4

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

การวิเคราะห์และการนำเสนอผลของงานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตเทศบาลเมืองชุมพร” นำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย และภาพประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งการนำเสนอเป็น 3 ข้อ ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแบบออนไลน์ ในเขตเทศบาลเมืองชุมพร

4.3 การวิเคราะห์ความแตกต่างของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตเทศบาลเมืองชุมพร ลำดับต่อไปผู้วิจัยจะนำเสนอผลของการวิจัย โดยเรียงลำดับการนำเสนอทั้ง 3 ข้อ ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-list) มีข้อความจำนวน 6 ข้อ ดังนี้

ตารางที่ 4.1 การใช้บริการยื่นแบบฯ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ปัจจัย	ยื่นแบบภาษีออนไลน์		รวม		
	จำนวน	%	จำนวน	%	
เพศ (Sex)	หญิง	149	37.25%	400	100%
	ชาย	251	62.75%		
อายุ (Age)	20 – 30 ปี	78	19.50%	400	100%
	31 – 40 ปี	306	76.50%		
	41 – 50 ปี	15	3.75%		
	51 – 65 ปี	1	0.25%		
ระดับการศึกษา (Edu)	ต่ำกว่าปริญญาตรี	83	20.75%	400	100%
	ปริญญาตรี	299	74.75%		
	ปริญญาโท	15	3.75%		
	ปริญญาเอก	3	0.75%		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 การใช้บริการยื่นแบบฯ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ (ต่อ)

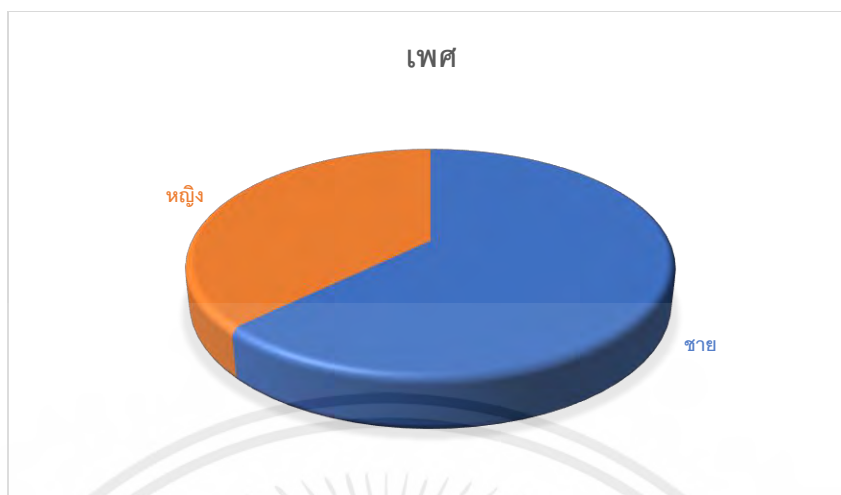
ปัจจัย	ยื่นแบบภาษีออนไลน์		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%
อาชีพ (Occ)				
ข้าราชการ	13	3.25%	400	100%
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	275	68.75%		
พนักงานเอกชน	16	4%		
ธุรกิจส่วนตัว	96	24%		
รายได้ต่อเดือน (Sal)				
น้อยกว่า 20,000 บาท	290	72.50%	400	100%
20,001 – 40,000 บาท	99	24.75%		
40,001 – 60,000 บาท	10	2.50%		
60,001 – 80,000 บาท	1	0.25%		
80,001 บาทขึ้นไป	-	-		
ประเภทรายได้ (Inc)				
เงินเดือน/ค่าจ้างอย่างเดียว	298	74.50%	400	100%
เงินเดือน/ค่าจ้าง และเงินได้อื่น ๆ	102	25.50%		

จากตารางที่ 4.2 การรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์คุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ได้แบ่งการวิเคราะห์ ดังนี้

1) เพศ (Sex) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 251 ตัวอย่างคิดเป็นร้อยละ 62.75 และเพศหญิงจำนวน 149 ตัวอย่างคิดเป็นร้อยละ 37.25 ปรากฏผลดังตาราง 4.3 และภาพที่ 4.1

ตารางที่ 4.3 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	251	62.75
หญิง	149	37.25
รวม	400	100.00

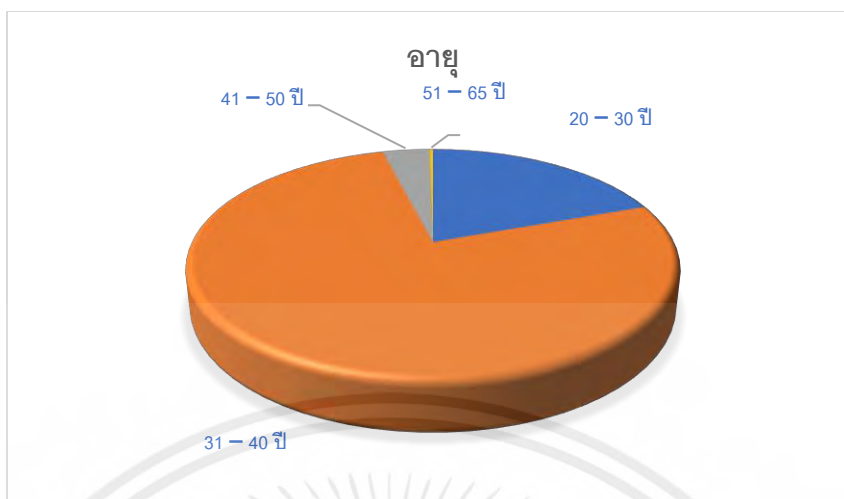


ภาพที่ 4.1 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ

2) อายุ (Age) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 20 ปี โดยมีอายุสูงสุดคือ 65 ปี และมีอายุน้อยสุดคือ 20 - 30 ปี โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีอายุอยู่ในช่วง 31 - 40 ปี จำนวน 306 ตัวอย่างคิดเป็นร้อยละ 76.50 รองลงมาคือกลุ่มอายุในช่วง 20 - 30 ปี จำนวน 78 ตัวอย่างคิดเป็นร้อยละ 19.50 กลุ่มอายุในช่วง 41 - 50 ปีจำนวน 15 ตัวอย่างคิดเป็นร้อยละ 3.75 และกลุ่มอายุในช่วง 51 - 65 ปี จำนวน 1 ตัวอย่างคิดเป็นร้อยละ 0.25

ตารางที่ 4.4 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 - 30 ปี	78	19.50
31 - 40 ปี	306	76.50
41 - 50 ปี	15	3.75
51 - 65 ปี	1	0.25
รวม	400	100.00



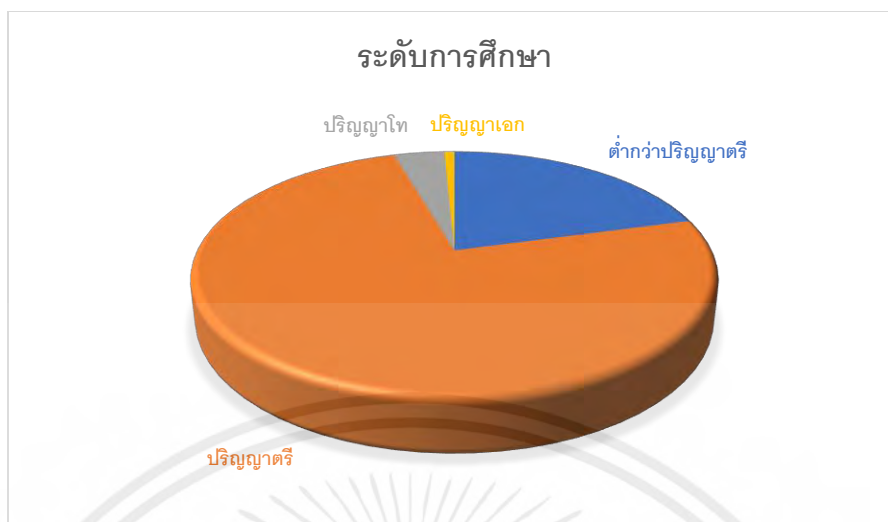
ภาพที่ 4.2 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ

3) ระดับการศึกษา (Edu) พบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 299 ตัวอย่างคิดเป็นร้อยละ 74.75 รองลงมาคือกลุ่มระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 83 ตัวอย่างคิดเป็นร้อยละ 20.75 กลุ่มระดับปริญญาโท จำนวน 15 ตัวอย่างคิดเป็นร้อยละ 3.75 และกลุ่มระดับปริญญาเอก จำนวน 3 ตัวอย่างคิดเป็นร้อยละ 0.75

ตารางที่ 4.5 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	83	20.75
ปริญญาตรี	299	74.75
ปริญญาโท	15	3.75
ปริญญาเอก	3	0.75
รวม	400	100.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



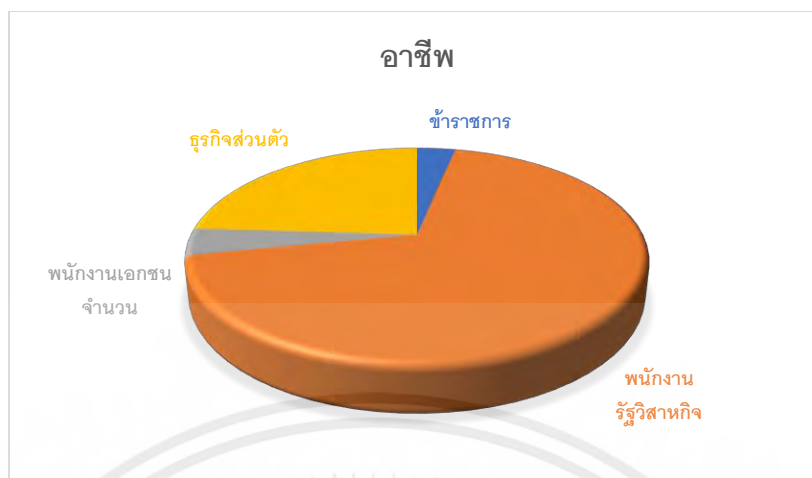
ภาพที่ 4.3 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระดับการศึกษา

4) อาชีพ (Occ) พบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 275 ตัวอย่างคิดเป็นร้อยละ 68.75 รองลงมาคือกลุ่มอาชีพธุรกิจส่วนตัวจำนวน 96 ตัวอย่างคิดเป็นร้อยละ 24 กลุ่มอาชีพพนักงานเอกชนจำนวน 16 ตัวอย่างคิดเป็นร้อยละ 4 และกลุ่มอาชีพข้าราชการ จำนวน 13 ตัวอย่างคิดเป็นร้อยละ 3.25

ตารางที่ 4.6 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	13	3.25
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	275	68.75
พนักงานเอกชนจำนวน	16	4.00
ธุรกิจส่วนตัว	96	0.75
รวม	400	100.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

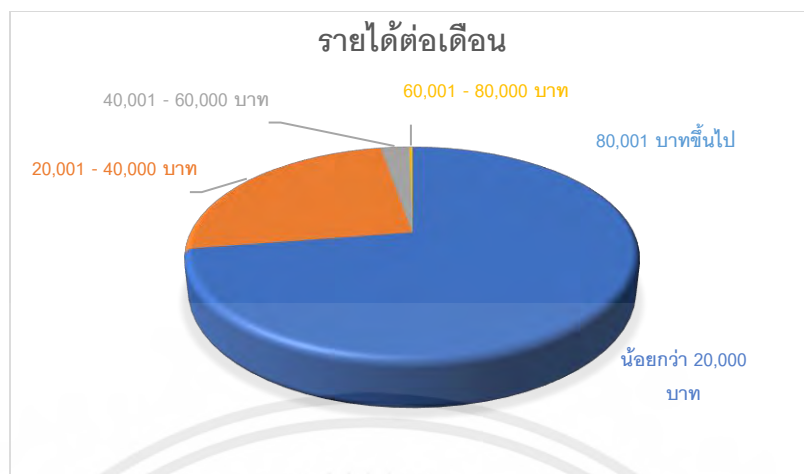


ภาพที่ 4.4 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอาชีพ

5) รายได้ต่อเดือน (Sal) พบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท จำนวน 290 ตัวอย่างคิดเป็นร้อยละ 72.50 รองลงมาคือกลุ่มรายได้ต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท จำนวน 99 ตัวอย่างคิดเป็นร้อยละ 24.75 กลุ่มรายได้ต่อเดือน 40,001 - 60,000 บาท จำนวน 10 ตัวอย่างคิดเป็นร้อยละ 2.50 และกลุ่มรายได้ต่อเดือน 60,001 - 80,000 บาท จำนวน 1 ตัวอย่างคิดเป็นร้อยละ 0.25

ตารางที่ 4.7 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 20,000 บาท	290	72.50
20,001 - 40,000 บาท	99	24.75
40,001 - 60,000 บาท	10	2.50
60,001 - 80,000 บาท	1	0.25
80,001 บาทขึ้นไป	-	-
รวม	400	100.00



ภาพที่ 4.5 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านรายได้ต่อเดือน

6) ประเภทรายได้ (Inc) พบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีรายได้จากเงินเดือน หรือค่าจ้าง อย่างเดียว จำนวน 298 ตัวอย่างคิดเป็นร้อยละ 74.50 รองลงมาคือกลุ่มที่มีรายได้จากเงินเดือน หรือค่าจ้าง และเงินได้อื่น ๆ จำนวน 102 ตัวอย่างคิดเป็นร้อยละ 25.50

ตารางที่ 4.8 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านประเภทรายได้

ประเภทรายได้	จำนวน	ร้อยละ
เงินเดือน หรือค่าจ้างอย่างเดียว	298	74.50
รายได้จากเงินเดือน หรือค่าจ้าง และเงินได้อื่น ๆ	102	25.50
รวม	400	100.00



ภาพที่ 4.6 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านประเภทรายได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแบบออนไลน์ ในเขตเทศบาลเมืองชุมพร

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแบบออนไลน์ ในเขตเทศบาลเมืองชุมพร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็นรายด้าน 4 ด้าน ได้แก่ การคาดหวังถึงประสิทธิภาพ การคาดหวังการใช้งานง่าย อิทธิพลทางสังคม สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน รวมทั้งการวิเคราะห์เป็นรายข้อ จำนวนทั้งหมด 11 ข้อ ดังนี้

โดยใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลไว้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.49	หมายความว่า	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 1.50 - 2.49	หมายความว่า	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 2.50 - 3.49	หมายความว่า	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 3.50 - 4.49	หมายความว่า	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 4.50 - 5.00	หมายความว่า	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

4.2.1 ค่าเฉลี่ยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแบบออนไลน์ ในเขตเทศบาลเมืองชุมพร ดังตารางที่ 4.9

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ	4.11	0.66	มาก
2. ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย	4.05	0.73	มาก
3. ด้านอิทธิพลทางสังคม	4.13	0.75	มากที่สุด
4. ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน	4.05	0.73	มาก
รวม	4.09	0.68	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแบบออนไลน์ ในเขตเทศบาลเมืองชุมพร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.68) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่กลุ่มตัวอย่างได้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแบบออนไลน์ ในเขตเทศบาลเมืองชุมพร มากที่สุด คือ ด้านอิทธิพลทางสังคม โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.75) รองลงมา คือ ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนโดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.73) ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.73) และต่ำที่สุด คือ ด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.66)

4.2.2 ค่าเฉลี่ยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแบบออนไลน์ ในเขตเทศบาลเมืองชุมพร ด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพปรากฏผล ดังตาราง 4.10

ด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. การยื่นแบบฯ ออนไลน์มีประโยชน์ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการยื่นแบบฯ	125 (30.10)	199 (51.70)	58 (15.10)	8 (2.10)	4 (1.00)	4.06	0.78	มาก
2. การยื่นแบบฯ ออนไลน์ช่วยเพิ่มความปลอดภัยในการยื่นแบบฯ	215 (51.90)	138 (35.80)	35 (9.10)	12 (3.10)	0 (0.00)	4.02	0.85	มาก
3. การยื่นแบบฯ ออนไลน์ช่วยให้การชำระภาษี/คืนภาษีสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว	194 (46.50)	155 (40.30)	39 (10.10)	4 (1.00)	8 (2.10)	4.26	0.73	มากที่สุด
รวม						4.06	0.78	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแบบออนไลน์ ในเขตเทศบาลเมืองชุมพร ด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.78) สำหรับการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือการยื่นแบบฯ ออนไลน์ช่วยให้การชำระภาษี/คืนภาษีสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.73) รองลงมาคือการยื่นแบบฯ ออนไลน์มีประโยชน์ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการยื่นแบบฯ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.78) และต่ำที่สุดคือการยื่นแบบฯ ออนไลน์ช่วยเพิ่มความปลอดภัยในการยื่นแบบฯ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.85)

4.2.3 ค่าเฉลี่ยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแบบออนไลน์ ในเขตเทศบาลเมืองชุมพร ด้านการคาดหวังการใช้งานง่ายปรากฏผล ดังตาราง 4.11

ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ขั้นตอนการยื่นแบบฯ ออนไลน์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	169 (40.00)	164 (42.60)	55 (14.3)	8 (2.10)	4 (1.10)	4.02	0.85	มาก
2. ขั้นตอนการยื่นแบบฯ ออนไลน์สามารถทำได้อย่างรวดเร็ว	207 (49.90)	146 (37.90)	35 (9.10)	4 (1.00)	8 (2.10)	4.23	0.81	มากที่สุด
3. สามารถทำความเข้าใจและเรียนรู้การยื่นแบบฯ ออนไลน์ได้ด้วยตนเอง	163 (38.40)	169 (43.90)	52 (13.50)	8 (2.10)	8 (2.10)	3.88	0.84	มาก
รวม						4.05	0.73	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแบบออนไลน์ ในเขตเทศบาลเมืองชุมพร ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.73) สำหรับการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือขั้นตอนการยื่นแบบฯ ออนไลน์สามารถทำได้อย่างรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.81) รองลงมาคือขั้นตอนการยื่นแบบฯ ออนไลน์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.85) และต่ำที่สุดคือสามารถทำความเข้าใจและเรียนรู้การยื่นแบบฯ ออนไลน์ได้ด้วยตนเอง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.84)

4.2.4 ค่าเฉลี่ยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแบบออนไลน์ ในเขตเทศบาลเมืองชุมพร อธิพิลทางสังคม ปรากฏผลดังตาราง 4.12

ด้านการคาดหวังการ ใช้งานง่าย	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. ครอบครัว/เพื่อน/ คนรู้จัก มีอิทธิพลทำ ให้เลือกยื่นแบบฯ ออนไลน์	144 (33.50)	187 (48.60)	61 (15.80)	0 (0.00)	8 (2.10)	4.02	0.85	มาก
2. การยื่นแบบฯ ออนไลน์ช่วยเพิ่ม ภาพลักษณ์ของท่าน (ชนิดเป็นคนยุคใหม่ ก้าวหน้าเทคโนโลยี)	169 (40.00)	164 (42.60)	55 (14.3)	8 (2.10)	4 (1.10)	4.23	0.81	มากที่สุด
รวม						4.13	0.75	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแบบออนไลน์ ในเขตเทศบาลเมืองชุมพร อธิพิลทางสังคมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.75) สำหรับการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือการยื่นแบบฯ ออนไลน์ช่วยเพิ่มภาพลักษณ์ของท่าน (ชนิดเป็นคนยุคใหม่ก้าวหน้าเทคโนโลยี) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.81) และต่ำที่สุดคือครอบครัว/เพื่อน/คนรู้จัก มีอิทธิพลทำให้เลือกยื่นแบบฯ ออนไลน์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.85)

4.2.5 ค่าเฉลี่ยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแบบออนไลน์ ในเขตเทศบาลเมืองชุมพร ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ปรากฏผลดังตาราง 4.13

ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. กรมสรรพากรมีการให้คำแนะนำและคู่มือการยื่นแบบฯ ออนไลน์ที่เหมาะสม	166 (39.20)	188 (48.80)	38 (9.90)	4 (1.00)	4 (1.00)	4.23	0.81	มาก
2. การยื่นแบบฯ ออนไลน์มีการป้องกันความปลอดภัยที่ดี (เช่น การเข้ารหัสก่อนใช้งาน)	129 (29.60)	205 (53.20)	58 (15.10)	0 (0.00)	8 (2.10)	3.88	0.84	มาก
3. การยื่นแบบฯ ออนไลน์มีหลักฐานแสดงการยื่นแบบฯ	163 (38.40)	169 (43.90)	52 (13.50)	8 (2.10)	8 (2.10)	4.02	0.85	มากที่สุด
รวม						4.05	0.73	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแบบออนไลน์ ในเขตเทศบาลเมืองชุมพร ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.85) สำหรับการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือกรมสรรพากรมีการให้คำแนะนำและคู่มือการยื่นแบบฯ ออนไลน์ที่เหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.81) รองลงมาคือการยื่นแบบฯ ออนไลน์มีหลักฐานแสดงการยื่นแบบฯ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.85) และต่ำที่สุดคือการยื่นแบบฯ ออนไลน์มีการป้องกันความปลอดภัยที่ดี (เช่น การเข้ารหัสก่อนใช้งาน) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.84)

4.3 การวิเคราะห์ความแตกต่างของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตเทศบาลเมืองชุมพร

4.3.1 ตารางแสดงการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ จำแนกตามเพศปรากฏผลดังตาราง 4.14

ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตเทศบาลเมืองชุมพร	เพศ	\bar{X}	S.D.	t	Sig
ด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ	ชาย	4.296	0.256	2.032	<0.001
	หญิง	4.237	0.740		
ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย	ชาย	4.367	0.291	3.443	<0.001
	หญิง	4.170	0.704		
ด้านอิทธิพลทางสังคม	ชาย	4.344	0.242	3.619	<0.001
	หญิง	4.134	0.757		
ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน	ชาย	4.358	0.344	2.069	<0.001
	หญิง	4.233	0.753		

จากตารางที่ 4.14 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ จำแนกตามเพศ ด้วยสถิติการวิเคราะห์ค่า t ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่า ค่า Sig ในแต่ละด้านมีค่าน้อยกว่า 0.001 จึงสามารถสรุปได้ว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีการความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.3.2 ตารางแสดงการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ปรากฏผลดังตาราง 4.15

ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตเทศบาลเมืองชุมพร	อายุ	\bar{X}	S.D.	t	Sig
ด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ	20 - 30 ปี	4.073	0.193	7.175	<0.001
	31 - 40 ปี	4.359	0.221		
	41 - 50 ปี	4.181	0.246		
	51 - 65 ปี	4.296	0.237		

4.3.2 ตารางแสดงการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ปรากฏผลดังตาราง 4.15 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตเทศบาลเมืองชุมพร	อายุ	\bar{X}	S.D.	t	Sig
ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย	20 - 30 ปี	4.367	0.218	12.070	<0.001
	31 - 40 ปี	3.955	0.193		
	41 - 50 ปี	4.376	0.291		
	51 - 65 ปี	4.170	0.204		
ด้านอิทธิพลทางสังคม	20 - 30 ปี	4.442	0.242	13.708	<0.001
	31 - 40 ปี	4.396	0.285		
	41 - 50 ปี	4.344	0.245		
	51 - 65 ปี	4.134	0.337		
ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน	20 - 30 ปี	4.358	0.857	12.510	<0.001
	31 - 40 ปี	4.327	0.231		
	41 - 50 ปี	4.422	0.344		
	51 - 65 ปี	4.233	0.753		

จากตารางที่ 4.15 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ จำแนกตามอายุ ด้วยสถิติการวิเคราะห์ค่า t ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่าค่า Sig ในแต่ละด้านมีค่าน้อยกว่า 0.001 จึงสามารถสรุปได้ว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.3.3 ตารางแสดงค่าสถิติในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ จำแนกตามอายุแบ่งเป็นรายด้าน ด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ ดังตารางที่ 4.16

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 65 ปี
20 - 30 ปี	-	0.285*	0.338*	0.347
31 - 40 ปี		-	0.107	0.006
41 - 50 ปี			-	0.068
51 - 65 ปี				-

* ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ < 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ จำแนกตามอายุด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ คือประชาชนที่อายุ 31 - 40 ปีกับอายุ 41 - 50 ปี มีค่า Sig เท่ากับ <math><0.001</math> ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประชาชนอายุ 20 - 30 ปี มีความรู้ความเข้าใจการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ในด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพน้อยกว่าประชาชนอายุ 31 - 40 ปีกับอายุ 41 - 50 ปี

4.3.4 ตารางแสดงค่าสถิติในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ตามอายุรายด้าน ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย ดังตารางที่ 4.17

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การเลือกใช้บริการยื่น แบบฯ ออนไลน์	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 65 ปี
20 - 30 ปี	-	0.422*	0.420*	0.410*
31 - 40 ปี		-	0.010	0.033
41 - 50 ปี			-	0.022
51 - 65 ปี				-

* ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ<math><0.05</math>

จากตารางที่ 4.17 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ จำแนกตามอายุ ด้านการคาดหวังการใช้งานง่ายมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ คือคู่ที่ 1 และ 2 ประชาชนที่อายุ 20 - 30 ปีกับอายุ 31-40 ปี และ 41-50 ปีมีค่า Sig เท่ากับ <math><0.001</math> ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประชาชนอายุ 20 - 30 ปี มีการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ในด้านการคาดหวังการใช้งานง่ายน้อยกว่าประชาชนอายุ 31-40 ปี และ 41-50 ปี และคู่ที่ 3 คือ ประชาชนที่มีอายุ 20 - 30 ปีกับประชาชนอายุ 51 - 65 ปี มีค่า Sig เท่ากับ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประชาชนอายุ 20 - 30 ปีมีความรู้ความเข้าใจการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ในด้านการคาดหวังการใช้งานง่ายน้อยกว่าประชาชนที่มีอายุ 51 - 65 ปี

4.3.5 ตารางแสดงค่าสถิติในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ตามอายุรายด้าน ด้านอิทธิพลทางสังคม ดังตารางที่ 4.18

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อกรเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 65 ปี
20 - 30 ปี	-	0.402*	0.428*	0.333
31 - 40 ปี		-	0.074	0.020
41 - 50 ปี			-	0.176
51 - 65 ปี				-

* ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ < 0.05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ จำแนกตามอายุด้านอิทธิพลทางสังคม ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ คือประชาชนที่มีอายุ 20 - 30 ปี กับอายุ 31-40 ปี ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ < 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประชาชนที่มีอายุ 20 - 30 ปี มีความรู้ความเข้าใจการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ในด้านอิทธิพลทางสังคมน้อยกว่าประชาชนที่มีอายุ 31-40 ปี และคู่ที่ 2 คือประชาชนที่มีอายุ 20 - 30 ปี กับอายุ 41 - 50 ปี ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ 0.004 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประชาชนที่มีอายุ 20 - 30 ปีมีความรู้ความเข้าใจการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ในด้านอิทธิพลทางสังคมน้อยกว่าประชาชนที่มีอายุ 41 - 50 ปี

4.3.6 ตารางแสดงค่าสถิติในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ จำแนกตามอายุรายด้าน ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ดังตารางที่ 4.19

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อกรเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 65 ปี
20 - 30 ปี	-	0.285*	0.338*	0.347*
31 - 40 ปี		-	0.052	0.061
41 - 50 ปี			-	0.231
51 - 65 ปี				-

* ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ < 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ จำแนกตามอายุ ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ คือคู่ที่ 1 ประชาชนที่มีอายุ 20 - 30 ปี กับอายุ 31-40 ปี ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ < 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประชาชนที่มีอายุ 20 - 30 ปีมีความรู้ความเข้าใจการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ

๑ ออนไลน์ในด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนน้อยกว่าประชาชนที่มีอายุ 31-40 ปี คู่ที่ 2 คือประชาชนที่มีอายุ 20 - 30 ปีกับอายุ 41 - 50 ปีซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ 0.012 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าประชาชนที่มีอายุ 20 - 30 ปีมีความรู้ความเข้าใจการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ในด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนน้อยกว่าประชาชนที่มีอายุ 41 - 50 ปี และคู่ที่ 3 คือประชาชนที่มีอายุ 20 - 30 ปี กับอายุ 51 - 65 ปี ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ 0.004 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าประชาชนที่มีอายุ 20 - 30 ปีมีความรู้ความเข้าใจการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ในด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนประชาชนที่มีอายุ 51 - 65 ปี

4.3.8 ตารางแสดงการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ จำแนกตามระดับการศึกษา ปรากฏผลดังตาราง 4.20

ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตเทศบาลเมืองชุมพร	ระดับการศึกษา	\bar{x}	S.D.	t	Sig
ด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.420	0.239	3.041	<0.001
	ปริญญาตรี	4.310	0.246		
	ปริญญาโท	4.176	0.738		
	ปริญญาเอก	4.442	0.362		
ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.285	0.106	4.371	<0.001
	ปริญญาตรี	4.346	0.396		
	ปริญญาโท	4.127	0.23		
	ปริญญาเอก	4.473	0.740		
ด้านอิทธิพลทางสังคม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.600	0.366	5.414	<0.001
	ปริญญาตรี	4.274	0.133		
	ปริญญาโท	4.607	0.252		
	ปริญญาเอก	4.631	0.258		
ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.275	0.802	6.933	<0.001
	ปริญญาตรี	4.311	0.326		
	ปริญญาโท	4.106	0.293		
	ปริญญาเอก	4.127	0.264		

จากตารางที่ 4.20 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยสถิติการวิเคราะห์ค่า f ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่าค่า Sig ในแต่ละด้านมีค่าน้อยกว่า 0.001 จึงสามารถสรุปได้ว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.3.9 ตารางแสดงค่าสถิติในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายด้าน ด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ ดังตารางที่ 4.21

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	0.331	0.295	0.500
ปริญญาตรี		-	0.249*	0.036
ปริญญาโท			-	0.169
ปริญญาเอก				-

* ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ <0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ คือ ประชาชนที่ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีกับปริญญาโท ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ 0.006 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประชาชนที่ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีกับปริญญาโทมีความรู้ความเข้าใจการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ในด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพน้อยกว่าประชาชนที่ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท

4.3.10 ตารางแสดงค่าสถิติในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ตามระดับการศึกษาเป็นรายรายด้าน ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย ดังตารางที่ 4.22

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	0.331	0.295	0.500
ปริญญาตรี		-	0.319*	0.024
ปริญญาโท			-	0.205
ปริญญาเอก				-

* ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ <0.05

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ คือ ประชาชนที่ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีกับปริญญาโท ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ <0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประชาชนที่ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีกับปริญญาโทมีความรู้ความ

เข้าใจทางการเลือกใช้บริการอื่นแบบๆ ออนไลน์ ในด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย น้อยกว่าประชาชนที่ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท

4.3.11 ตารางแสดงค่าสถิติในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการอื่นแบบๆ ออนไลน์ ตามระดับการศึกษาเป็นรายรายด้าน ด้านอิทธิพลทางสังคม ดังตารางที่ 4.23

ปัจจัยที่ส่งผลการเลือกใช้บริการอื่นแบบๆ ออนไลน์	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	0.169	0.356	0.331
ปริญญาตรี		-	0.295	0.319
ปริญญาโท			-	0.500*
ปริญญาเอก				-

* ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ <0.05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการอื่นแบบๆ ออนไลน์ ด้านอิทธิพลทางสังคม ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ คือประชาชนที่ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท กับปริญญาเอกซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ 0.011 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประชาชนที่ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโทมีความรู้ความเข้าใจการเลือกใช้บริการอื่นแบบๆ ออนไลน์ ในด้านอิทธิพลทางสังคมน้อยกว่าประชาชนที่ระดับการศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาเอก

4.3.12 ตารางแสดงค่าสถิติในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการอื่นแบบๆ ออนไลน์ ตามระดับการศึกษาเป็นรายรายด้าน ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ดังตารางที่ 4.24

ปัจจัยที่ส่งผลการเลือกใช้บริการอื่นแบบๆ ออนไลน์	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	0.253	0.472	0.126
ปริญญาตรี		-	0.346*	0.199
ปริญญาโท			-	0.325
ปริญญาเอก				-

* ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ <0.05

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ คือ ประชาชนที่ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีกับปริญญาโท ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ 0.040 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประชาชนที่ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีกับปริญญาโทมีความรู้ความเข้าใจทางการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ในด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนน้อยกว่าประชาชนที่ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท

4.3.14 ตารางแสดงการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ จำแนกตามอาชีพ รายด้าน ปรากฏผลดังตาราง 4.25

ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตเทศบาลเมืองชุมพร	อาชีพ	\bar{x}	S.D.	t	Sig
ด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ	ข้าราชการ	3.873	0.368	11.387	<0.001
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.409	1.079		
	พนักงานเอกชน	4.392	0.251		
	ธุรกิจส่วนตัว	4.405	0.248		
ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย	ข้าราชการ	3.826	1.014	19.977	<0.001
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.402	0.178		
	พนักงานเอกชน	4.345	0.278		
	ธุรกิจส่วนตัว	4.379	0.270		
ด้านอิทธิพลทางสังคม	ข้าราชการ	4.310	0.255	27.391	<0.001
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.293	0.280		
	พนักงานเอกชน	4.187	0.594		
	ธุรกิจส่วนตัว	4.361	0.176		
ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน	ข้าราชการ	4.346	0.183	11.407	<0.001
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.661	0.242		
	พนักงานเอกชน	4.460	1.092		
	ธุรกิจส่วนตัว	4.322	0.226		

จากตารางที่ 4.25 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ จำแนกตามอาชีพ ด้วยสถิติการวิเคราะห์ค่า t ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่าค่า Sig ในแต่ละด้านมีค่าน้อยกว่า 0.001 จึงสามารถสรุปได้ว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีท้องถิ่นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.3.15 ตารางแสดงค่าสถิติในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ตามอาชีพเป็นรายด้าน ด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ ดังตารางที่ 4.26

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์	ข้าราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว
ข้าราชการ	-	0.634*	0.592*	0.598*
พนักงานรัฐวิสาหกิจ		-	0.048	0.041
พนักงานเอกชน			-	0.029
ธุรกิจส่วนตัว				-

* ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ <0.05

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ คือคู่ที่ 1 ประชาชนที่ประกอบอาชีพข้าราชการกับพนักงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ <0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประชาชนที่ประกอบอาชีพข้าราชการ มีความรู้ความเข้าใจการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ในด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพน้อยกว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ คู่ที่ 2 ประชาชนที่ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจกับพนักงานเอกชน ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ <0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประชาชนที่ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจมีความรู้ความเข้าใจการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ในด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพน้อยกว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน คู่ที่ 3 ประชาชนที่ประกอบอาชีพพนักงานเอกชนกับธุรกิจส่วนตัว ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ <0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประชาชนที่ประกอบอาชีพพนักงานเอกชนมีความรู้ความเข้าใจการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ในด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพน้อยกว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว

4.3.16 ตารางแสดงค่าสถิติในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ตามอาชีพเป็นรายด้าน ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย ดังตารางที่ 4.27

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ เลือกใช้บริการยื่น แบบฯ ออนไลน์	ข้าราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว
ข้าราชการ	-	0.798*	0.051	0.132
พนักงานรัฐวิสาหกิจ		-	0.746*	0.151
พนักงานเอกชน			-	0.665*
ธุรกิจส่วนตัว				-

* ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ <0.05

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ คือคู่ที่ 1 ประชาชนที่ประกอบอาชีพข้าราชการกับพนักงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ <0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประชาชนที่ประกอบอาชีพข้าราชการ มีความรู้ความเข้าใจการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ในด้านการคาดหวังการใช้งานง่ายน้อยกว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ คู่ที่ 2 ประชาชนที่ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจกับพนักงานเอกชน ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ <0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประชาชนที่ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจมีความรู้ความเข้าใจการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ในด้านการคาดหวังการใช้งานง่ายน้อยกว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน คู่ที่ 3 ประชาชนที่ประกอบอาชีพพนักงานเอกชนกับธุรกิจส่วนตัว ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ <0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประชาชนที่ประกอบอาชีพพนักงานเอกชนมีความรู้ความเข้าใจการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ในด้านการคาดหวังการใช้งานง่ายน้อยกว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว

4.3.17 ตารางแสดงค่าสถิติในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ตามอาชีพเป็นรายด้าน ด้านอิทธิพลทางสังคม ดังตารางที่ 4.28

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ เลือกใช้บริการยื่น แบบฯ ออนไลน์	ข้าราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว
ข้าราชการ	-	0.600*	0.799*	0.061
พนักงานรัฐวิสาหกิจ		-	0.123	0.037
พนักงานเอกชน			-	0.723*
ธุรกิจส่วนตัว				-

* ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ <0.05

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ด้านอิทธิพลทางสังคม ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ คือคู่ที่ 1 ประชาชนที่ประกอบอาชีพข้าราชการกับพนักงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ <0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประชาชนที่ประกอบอาชีพข้าราชการ มีความรู้ความเข้าใจการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ในด้านอิทธิพลทางสังคมน้อยกว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ คู่ที่ 2 ประชาชนที่ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจกับพนักงานเอกชน ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ <0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประชาชนที่ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจมีความรู้ความเข้าใจการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ในด้านอิทธิพลทางสังคมน้อยกว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน คู่ที่ 3 ประชาชนที่ประกอบอาชีพพนักงานเอกชนกับธุรกิจส่วนตัว ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ <0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประชาชนที่ประกอบอาชีพพนักงานเอกชนมีความรู้ความเข้าใจการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ในด้านอิทธิพลทางสังคมกว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว

4.3.18 ตารางแสดงค่าสถิติในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ตามอาชีพเป็นรายด้าน ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ดังตารางที่ 4.29

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ เลือกใช้บริการยื่น แบบฯ ออนไลน์	ข้าราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว
ข้าราชการ	-	0.361*	0.534*	0.575*
พนักงานรัฐวิสาหกิจ		-	0.214	0.157
พนักงานเอกชน			-	0.191
ธุรกิจส่วนตัว				-

* ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ <0.05

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ คือคู่ที่ 1 ประชาชนที่ประกอบอาชีพข้าราชการกับพนักงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ <math><0.001</math> ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประชาชนที่ประกอบอาชีพข้าราชการ มีความรู้ความเข้าใจการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ในด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนน้อยกว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ คู่ที่ 2 ประชาชนที่ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจกับพนักงานเอกชน ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ <math><0.001</math> ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประชาชนที่ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจมีความรู้ความเข้าใจการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ในด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนน้อยกว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน คู่ที่ 3 ประชาชนที่ประกอบอาชีพพนักงานเอกชนกับธุรกิจส่วนตัว ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ <math><0.001</math> ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประชาชนที่ประกอบอาชีพพนักงานเอกชนมีความรู้ความเข้าใจการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ในด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนกว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว

4.3.20 ตารางแสดงการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน รายด้านปรากฏผลดังตาราง 4.30

ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตเทศบาลเมืองชุมพร	รายได้ต่อเดือน	\bar{x}	S.D.	t	Sig
ด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ	น้อยกว่า 20,000 บาท	4.469	0.303	15.158	<math><0.001</math>
	20,001 - 40,000 บาท	4.000	0.828		
	40,001 - 60,000 บาท	4.439	1.006		
	60,001 - 80,000 บาท	4.507	0.311		
	80,001 บาทขึ้นไป	4.565	0.285		
ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย	น้อยกว่า 20,000 บาท	4.410	0.243	16.919	<math><0.001</math>
	20,001 - 40,000 บาท	4.419	0.918		
	40,001 - 60,000 บาท	4.484	0.256		
	60,001 - 80,000 บาท	3.893	0.210		
	80,001 บาทขึ้นไป	3.923	0.285		

4.3.20 ตารางแสดงการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน รายด้านปรากฏผลดังตาราง 4.30 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตเทศบาลเมืองชุมพร	รายได้ต่อเดือน	\bar{x}	S.D.	t	Sig
ด้านอิทธิพลทางสังคม	น้อยกว่า 20,000 บาท	3.846	0.198	7.243	<0.001
	20,001 - 40,000 บาท	4.363	0.374		
	40,001 - 60,000 บาท	3.812	0.898		
	60,001 - 80,000 บาท	4.684	0.886		
	80,001 บาทขึ้นไป	4.261	0.254		
ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน	น้อยกว่า 20,000 บาท	4.071	0.892	18.204	<0.001
	20,001 - 40,000 บาท	4.384	0.723		
	40,001 - 60,000 บาท	4.061	0.297		
	60,001 - 80,000 บาท	4.288	0.893		
	80,001 บาทขึ้นไป	4.011	0.177		

จากตารางที่ 4.30 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วยสถิติการวิเคราะห์ค่า t ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่าค่า Sig ในแต่ละด้านมีค่าน้อยกว่า 0.001 จึงสามารถสรุปได้ว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีท้องถิ่นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.3.21 ตารางแสดงค่าสถิติในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายด้าน ด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ ดังตารางที่ 4.31

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์	น้อยกว่า 20,000 บาท	20,001 - 40,000 บาท	40,001 - 60,000 บาท	60,001 - 80,000 บาท	80,001 บาทขึ้นไป
น้อยกว่า 20,000 บาท	-	0.338*	0.368*	0.575*	0.671*
20,001 - 40,000 บาท		-	0.207	0.303	0.096
40,001 - 60,000 บาท			-	0.191	0.233
60,001 - 80,000 บาท				-	0.360
80,001 บาทขึ้นไป					-

* ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ <0.05

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 คู่ คือคู่ที่ 1 ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาทกับรายได้ 20,001 - 40,000 บาท ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ 0.006 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท ที่มีความรู้ความเข้าใจการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ น้อยกว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท คู่ที่ 2 ,3 และ 4 ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท กับ 40,001 - 60,000 บาท, 60,001 - 80,000 บาท และ 80,001 บาทขึ้นไป ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ <0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท มีความรู้ความเข้าใจการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ กว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 - 60,000 บาท, 60,001 - 80,000 บาท และ 80,001 บาทขึ้นไป

4.3.22 ตารางแสดงค่าสถิติในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายด้าน ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย ดังตารางที่ 4.32

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์	น้อยกว่า 20,000 บาท	20,001 - 40,000 บาท	40,001 - 60,000 บาท	60,001 - 80,000 บาท	80,001 บาทขึ้นไป
น้อยกว่า 20,000 บาท	-	0.164	0.352*	0.373*	0.399*
20,001 - 40,000 บาท		-	0.517*	0.538*	0.564*
40,001 - 60,000 บาท			-	0.020	0.047
60,001 - 80,000 บาท				-	0.026
80,001 บาทขึ้นไป					-

* ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ <0.05

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 6 คู่ คือคู่ที่ 1,2 และ 3 ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาทกับรายได้ 40,001 - 60,000 บาท, 60,001 - 80,000 บาท และ 80,001 บาทขึ้นไป ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ <0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาทที่มีความรู้ความเข้าใจการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย น้อยกว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 - 60,000 บาท, 60,001 - 80,000 บาท และ 80,001 บาทขึ้นไป คู่ที่ 4,5 และ 6 ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท กับ 40,001 - 60,000 บาท, 60,001 - 80,000 บาท และ 80,001 บาทขึ้นไป ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ <0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท มีความรู้ความเข้าใจการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ด้าน

การคาดหวังการใช้งานง่าย น้อยกว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 - 60,000 บาท, 60,001 - 80,000 บาท และ 80,001 บาทขึ้นไป

4.3.23 ตารางแสดงค่าสถิติในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายด้าน ด้านอิทธิพลทางสังคม ดังตารางที่ 4.33

ปัจจัยที่ส่งผลการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์	น้อยกว่า 20,000 บาท	20,001 - 40,000 บาท	40,001 - 60,000 บาท	60,001 - 80,000 บาท	80,001 บาทขึ้นไป
น้อยกว่า 20,000 บาท	-	0.177	0.626*	0.694*	0.871*
20,001 - 40,000 บาท		-	0.439*	0.507*	0.684*
40,001 - 60,000 บาท			-	0.068	0.245
60,001 - 80,000 บาท				-	0.176
80,001 บาทขึ้นไป					-

* ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ <0.05

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ด้านอิทธิพลทางสังคม ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 6 คู่ คือคู่ที่ 1,2 และ 3 ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาทกับรายได้ 40,001 - 60,000 บาท, 60,001 - 80,000 บาท และ 80,001 บาทขึ้นไป ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ <0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาทที่มีความรู้ความเข้าใจการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ด้านอิทธิพลทางสังคม น้อยกว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 - 60,000 บาท, 60,001 - 80,000 บาท และ 80,001 บาทขึ้นไป คู่ที่ 4 ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท กับ 40,001 - 60,000 บาท ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ 0.012 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาทที่มีความรู้ความเข้าใจการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ด้านอิทธิพลทางสังคม น้อยกว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 - 60,000 บาท คู่ที่ 5 ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท กับ 60,001 - 80,000 บาท ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ <0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท มีความรู้ความเข้าใจการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ด้านอิทธิพลทางสังคม น้อยกว่าประชาชนที่มีรายได้ 60,001 - 80,000 บาท คู่ที่ 6 ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท กับ 80,001 บาทขึ้นไป ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท มีความรู้ความเข้าใจการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ด้านอิทธิพลทางสังคม น้อยกว่าประชาชนที่มีรายได้ 80,001 บาทขึ้นไป

4.3.24 ตารางแสดงค่าสถิติในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายด้าน ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ดังตารางที่ 4.34

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์	น้อยกว่า 20,000 บาท	20,001 - 40,000 บาท	40,001 - 60,000 บาท	60,001 - 80,000 บาท	80,001 บาทขึ้นไป
น้อยกว่า 20,000 บาท	-	0.357*	0.347*	0.673*	0.351*
20,001 - 40,000 บาท		-	0.412	0.422	0.065
40,001 - 60,000 บาท			-	0.130	0.195
60,001 - 80,000 บาท				-	0.217
80,001 บาทขึ้นไป					-

* ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ <0.05

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 คู่ คือคู่ที่ 1 ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาทกับรายได้ 20,001 - 40,000 บาท ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ 0.006 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท ที่มีความรู้ความเข้าใจการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน น้อยกว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท คู่ที่ 2 ,3 และ 4 ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท กับ 40,001 - 60,000 บาท, 60,001 - 80,000 บาท และ 80,001 บาทขึ้นไป ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ <0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท มีความรู้ความเข้าใจการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน กว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 - 60,000 บาท, 60,001 - 80,000 บาท และ 80,001 บาทขึ้นไป

4.3.25 ตารางแสดงการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ จำแนกตามประเภทรายได้ปรากฏผลดังตาราง 4.35

ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตเทศบาลเมืองชุมพร	ประเภทรายได้	\bar{x}	S.D.	t	Sig
ด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ	เงินเดือน/ค่าจ้างอย่างเดียว	4.381	0.476	2.140	<0.001
	เงินเดือน/ค่าจ้าง และเงินได้อื่น ๆ	4.452	0.691		

4.3.25 ตารางแสดงการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบ
ฯ ออนไลน์ จำแนกตามประเภทรายได้ปรากฏผลดังตาราง 4.35 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบภาษี เงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทาง ออนไลน์ ในเขตเทศบาลเมือง ชุมพร	ประเภทรายได้	\bar{x}	S.D.	t	Sig
ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย	เงินเดือน/ค่าจ้างอย่างเดียว	4.427	0.376	3.891	<0.001
	เงินเดือน/ค่าจ้าง และเงินได้ อื่น ๆ	4.288	0.615		
ด้านอิทธิพลทางสังคม	เงินเดือน/ค่าจ้างอย่างเดียว	4.219	0.383	3.296	<0.001
	เงินเดือน/ค่าจ้าง และเงินได้ อื่น ๆ	4.185	0.638		
ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน	เงินเดือน/ค่าจ้างอย่างเดียว	4.385	0.288	2.173	<0.001
	เงินเดือน/ค่าจ้าง และเงินได้ อื่น ๆ	4.311	0.810		

จากตารางที่ 4.35 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ
ออนไลน์ จำแนกตามประเภทรายได้ ด้วยสถิติการวิเคราะห์ค่า t ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่า
ค่า Sig ในแต่ละด้านมีค่าน้อยกว่า 0.001 จึงสามารถสรุปได้ว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความรู้
ความเข้าใจเกี่ยวกับเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตเทศบาลชุมพร โดยกำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยเป็น 2 ข้อดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตเทศบาลชุมพร
2. เพื่อการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตเทศบาลชุมพร

ประชากรของการวิจัย คือประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาให้กับเทศบาลเมืองชุมพรแต่เนื่องจากการศึกษาครั้งจำนวนประชากรแบบไม่ทราบจำนวนประชากร แต่ได้ทำการสุ่มโดยใช้ประชากรที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาให้กับเทศบาลเมืองชุมพร ดังนั้นจึงใช้สูตรการหากลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบจำนวนของ W.G. Cochran ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน แต่เนื่องจากผู้ศึกษาต้องการทำการวิเคราะห์ผลด้วยกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาด 400 คน จึงใช้การสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ(Check-list) มีข้อความจำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน มีข้อความทั้งหมด 11 ข้อ

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามทั้งทางด้านความเหมาะสมของเนื้อหาหรือจุดประสงค์ (Index of item Objective Congruence: IOC) โดยนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านภาษิจำนวน 3 ท่าน โดยค่าดัชนีความสอดคล้องกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตเทศบาลเมืองชุมพร ค่าดัชนีความสอดคล้องของผลการดำเนินงานเท่ากับ 0.961 นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ทดลองเก็บข้อมูล (Pilot Test) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรที่ต้องการศึกษา จำนวน 30 ชุด และทำการทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability Test) โดยใช้แบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) และแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ในส่วนของแบบสอบถามที่เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ใช้การหาค่าความเชื่อมั่นด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science for Window) ได้ค่าความเชื่อมั่น Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.96 สำหรับการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อคำนวณวิเคราะห์หาค่าความแตกต่างของตัวแปรเป็นรายกลุ่ม สำหรับตัวแปรด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ทัศนคติ พบค่า ความความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม ผู้วิจัยจะวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าความแตกต่างรายกลุ่มเป็นรายคู่อีกครั้ง โดยใช้ Scheffe Analysis ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิตินี้ใช้การวิเคราะห์โดยเครื่องคอมพิวเตอร์ในโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ค่า Cronbach's Alpha ที่ได้มากกว่า 0.7 แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือสูงและเครื่องมือที่เหมาะสมสำหรับงานวิจัยนี้ ส่วนค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item Objective Congruence: IOC) ที่มีค่าเท่ากับ 0.961 แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ และปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตเทศบาลเมืองชุมพร เพื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อหาค่าความแตกต่างของตัวแปรเป็นรายกลุ่ม ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ Scheffe Analysis เพื่อเปรียบเทียบค่าความแตกต่างรายกลุ่มเป็นรายคู่ สรุปคือผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและโปรแกรม SPSS เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Cronbach's Alpha) และค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (Index of item Objective Congruence: IOC) นอกจากนี้ยังมีการวิเคราะห์ความแตกต่างรายกลุ่มด้วยวิธี One-way ANOVA และการเปรียบเทียบค่าความแตกต่างรายกลุ่มโดยใช้ Scheffe Analysis

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลจากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 62.75 มีอายุ 31 – 40 ปี ค่าร้อยละ 76.50 ระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 74.75 มีอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 68.75 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 72.50 และมีประเภทรายได้ ร้อยละ 74.50

5.1.2 ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาให้กับเทศบาลเมืองชุมพร มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตเทศบาลชุมพร ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.66 ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.73 ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ด้านอิทธิพลทางสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.75 ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.73 ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

5.1.3 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตเทศบาลชุมพร จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทรายได้ แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย ด้านอิทธิพลทางสังคม ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน

5.1.3.1 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตเทศบาลชุมพร จำแนกตามอายุ แบ่งเป็น 4 ด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตเทศบาลชุมพรโดยภาพรวม มีค่าความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน ในแต่ละด้านมีค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

5.1.3.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตเทศบาลชุมพร จำแนกตามระดับการศึกษา แบ่งเป็น 4 ด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตเทศบาลชุมพร โดยภาพรวม มีค่าความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน ในแต่ละด้านมีค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

5.1.3.3 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตเทศบาลชุมพร จำแนกตามอาชีพ แบ่งเป็น 4 ด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตเทศบาลชุมพรโดยภาพรวม มีค่าความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน ในแต่ละด้านมีค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

5.1.3.4 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตเทศบาลชุมพร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แบ่งเป็น 4 ด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตเทศบาลชุมพร โดยภาพรวม มีค่าความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน ในแต่ละด้านมีค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

5.2 อภิปรายผล

ผลของประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีมีระดับความคิดเห็นแบ่งออกเป็นด้าน ทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย ด้านอิทธิพลทางสังคม ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ซึ่งระดับความคิดเห็นของทุก ๆ ด้านอยู่ในระดับมาก เพราะส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่ยื่นแบบฯ ผ่านทางออนไลน์ โดยยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.91) ด้วยตนเอง ในช่วงเดือนมีนาคม ซึ่งทราบวิธีการยื่นแบบฯ ออนไลน์จากแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย เช่น กรมสรรพากร ค้นหาด้วยตนเองทั้งอินเทอร์เน็ต และสถานที่ทำงานเนื่องจากการยื่นแบบฯ ออนไลน์มีความสะดวก รวดเร็วในการยื่นแบบฯ เมื่อนำไปทดสอบ พบว่า การเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และในส่วนของความคิดเห็นเกี่ยวกับการยื่นแบบฯ ออนไลน์ คำนึงความสำคัญของอิทธิพลทางสังคมมากที่สุด ส่วนปัจจัยด้านอื่น ๆ มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ในระดับมาก สอดคล้องกับ อาริศรา นนทะคุณ ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า การเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย และด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน โดยมีเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอิทธิพลทางสังคม มีเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

5.3 ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในการพัฒนา โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

5.2.1 ข้อเสนอแนะด้านบริการ จากผลจากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแบบออนไลน์ ในเขตเทศบาลเมืองชุมพร พบว่า สิ่งที่ควรให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.73) และด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.73) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่น้อยที่สุดกว่าด้านอื่น ๆ ควรมีการปรับปรุง และให้ความสำคัญที่มากขึ้น เพราะการยื่นแบบฯ ผ่านทางออนไลน์เป็นระบบสารสนเทศที่มีประโยชน์ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ทำให้มีความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ยื่นแบบฯ ผ่านทางออนไลน์ในปัจจุบันให้ความสำคัญในด้านดังกล่าว สะท้อนให้เห็นว่า หากต้องการให้กลุ่มที่ปัจจุบันยื่นแบบฯ กระดาษหันมาใช้บริการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์ต้องทำการประชาสัมพันธ์ เพื่อเน้นให้เห็นถึงประโยชน์ในด้านดังกล่าวเปรียบเทียบกับ การยื่นแบบฯ กระดาษ และมีการเรียบเรียงข้อมูลต่าง ๆ ในมุมมองของผู้ใช้งานมากขึ้น รวมทั้งจัดทำคู่มือแนะนำการใช้งานในมุมมองของผู้ยื่นแบบฯ ที่สามารถตอบโจทย์การยื่นแบบฯ ให้เข้าใจง่ายเผยแพร่ตามสื่อออนไลน์ หน่วยงานต่าง ๆ และตามสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา โดยขอความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ให้

ประชาสัมพันธ์ไปยังเจ้าหน้าที่หรือพนักงาน ซึ่งในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ถึงมีนาคมเป็นช่วงที่มีปริมาณการยื่นแบบฯ เป็นจำนวนมาก การประชาสัมพันธ์ในช่วงนี้ทำให้ผู้ยื่นแบบฯ ไม่ต้องค้นหาวิธีการยื่นแบบฯ ย้อนหลังและง่ายในการเข้าถึงข้อมูล และเป็นการจูงใจให้ผู้ยื่นแบบฯ มีความกระตือรือร้นในการยื่นแบบฯ มากขึ้นเนื่องจากส่วนใหญ่ยื่นแบบฯ ด้วยตนเองและค้นหาวิธีการยื่นแบบฯ ด้วยตนเอง

5.2.2 ข้อเสนอแนะด้านวิชาการ การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตเทศบาลชุมพรนี้ เป็นการศึกษาถึงระดับความคิดเห็นและเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในจังหวัดชุมพร การต่อยอดงานวิจัยในอนาคตผู้ศึกษาสามารถพิจารณาในการวิจัยตัวแปรเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกมากขึ้น และสามารถนำตัวแปรหรือปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีไปใช้ในการศึกษาในภาษีอื่น ๆ เช่นภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม ต่อไป



บรรณานุกรม

ภาษาไทย

มธุรส สำราญ. (2563). เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่สระแก้ว. วารสารวิชาการเซาธ์อีสท์บางกอก (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)

วันทนี มงคลทรัพย์กุล. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ กรณีศึกษาการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ . วารสารวิจัยและพัฒนาจธ., 39

สาวิตรี นาคศรีม่วง. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากร ภาค 4. วารสารวิจัยและพัฒนาวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ , 9(3), 127-138.

ชนนิกานต์ นุชประคอง. (2563). ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากร และผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตในจังหวัดเพชรบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป.

นิชานนท์ ขาวนา. (2561). ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1. (สาระนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยบูรพา, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ , สาขาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร.

พรพิมล ศิริโชติอาภรณ์ . (2562). เหตุผลการใช้บริการการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต : กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2. (สาระนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยบูรพา, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป.

พิเชษฐพล ไทยประสงค์ . (2560). ปัจจัยที่พยากรณ์ความตั้งใจที่จะชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต. (สาระนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร.

สมพร คำเงิน. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีที่อยู่ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองจังหวัดเชียงราย. (สาระนิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป.

สุวัฒน์ นาคสีคราม. (2562) การวิเคราะห์เปรียบเทียบต้นทุนและความพึงพอใจของการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาและผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต. (สาระนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ , สาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ.

ภาษาอังกฤษ

Nadear Abdul Hamid. (2021) Taxpayer Perceptions of Tax Knowledge, Tax Education and Tax Complexity of Small and Medium Enterprises in Malaysia.

Erwin P. Vibora. (2021) Online payment systems play an important role in businesses by providing reliable services through the increasing use of technology.

Wea, S.N. and Aloisius Hama. (2019) Influence of taxpayer's trust level, tax knowledge, tax studies on tax payment compliance in online transactions in Surabaya.

ออนไลน์

กรมสรรพากร. (2563). แผนปฏิบัติการราชการกรมสรรพากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2563 (Digital RD 2020). สืบค้นเมื่อวันที่ 10 มีนาคม 2566, จาก <http://download.rd.go.th/download/plan/RD2020.pdf>

กรมสรรพากร. (มิถุนายน 2561). อธิปไตยกรมสรรพากรมอบนโยบายเน้นนำดิจิทัลมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพจัดเก็บภาษีและบริการประชาชน พร้อมตั้งเป้าเป็นกรมสรรพากรดิจิทัลภายในปี 2563 [แถลงข่าวสรรพากร]. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2566, จาก http://www.rd.go.th/publish/news/news34_2561.pdf

กรมสรรพากร. (กันยายน 2561). คู่มือภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา. สืบค้นเมื่อวันที่ 16 มีนาคม 2566, จาก http://download.rd.go.th/download/insight_pasi/PersonancomeTax.pdf

กรมสรรพากร. (พฤศจิกายน 2561). อันดับความยาก-ง่ายในการชำระภาษีไทยปี 62 ปรับดีขึ้นมาอยู่ที่อันดับที่ 59 จาก 190 ประเทศ [แถลงข่าวสรรพากร]. สืบค้นเมื่อวันที่ 12 มีนาคม 2566, จาก http://www.rd.go.th/publish/fileadmin/user_upload/news/news06_2562.pdf

กรมสรรพากร. (พฤศจิกายน 2561). สรรพากรประกาศยุทธศาสตร์ D2 RIVE ยกกระตือรือร้นเก็บภาษีและบริการประชาชนให้ทันสมัย รวดเร็ว และเป็นธรรม [แถลงข่าวสรรพากร]. สืบค้นเมื่อวันที่ 12 มีนาคม 2566, จาก http://www.rd.go.th/ublish/news/news09_2562_edit.pdf

กรมสรรพากร. (2562). ผลการจัดเก็บภาษี. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2566, จาก <https://www.rd.go.th/publish/310.0.html>



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก ก
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ จดหมายที่เกี่ยวข้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือ

1. ดร.สารภี ชนะทัฬห

ตำแหน่งอาจารย์ประจำสาขาบัญชี มหาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

2. ผศ. ดร. ธนาภิญญา อັตตฤทธิ

ตำแหน่งอาจารย์ประจำสาขาการเงิน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

3. ผศ. ดร. จูติรัตน์ ถาวรสุจริตกุล

ตำแหน่งอาจารย์ประจำสาขาการจัดการโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ





บันทึกข้อความ

หน่วยงาน สาขาบริหารธุรกิจ วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร
ที่ อว. 7010/ วันที่ 28 มีนาคม 2566
เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย
เรียน ดร.สารภี ชนะทัฬห

ด้วย นายพชรพน มีเหล็ก รหัสนักศึกษา 64205064 นักศึกษาระดับปริญญาตรี
หลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้ดำเนินการทำศึกษาอิสระ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการ
เลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ในเขตเทศบาลชุมพร” โดยมี ผู้ช่วย
ศาสตราจารย์ ดร.ชุตินันต์ บุญนวล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาศึกษาอิสระ

ในการนี้ สจล. วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้
ที่มีความรู้ ความสามารถในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือวิจัยของนักศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งทำให้เครื่องมือ
งานวิจัยมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เป็น
ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือวิจัยสำหรับความรู้ความเข้าใจในการเลือกใช้
บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ในเขตเทศบาลเมืองชุมพร อำเภอเมือง
จังหวัดชุมพร ตามเอกสารแนบด้วย จักขอขอบคุณยิ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุตินันต์ บุญนวล)
เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา



คำชี้แจงสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการวิจัยเชิงปริมาณเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ในเขตเทศบาลชุมพร โดยนายพรพน มีเหล็ก รหัสนักศึกษา 64205064 หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยมี ผศ.ดร.ชุตินันต์ บุญนวล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษารายงานศึกษาอิสระ ซึ่งแบบสอบถามฉบับนี้สร้างขึ้นสำหรับสอบถามบุคคลทั่วไปที่มีหน้าที่เสียภาษีในเขตเทศบาลชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านผู้ทรงคุณวุฒิดำเนินการดังนี้

- 1) ตรวจสอบความถูกต้องในการใช้ภาษา การเรียบเรียง สำนวน ถ้อยคำ ความชัดเจน
- 2) ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับคำถามในแบบสัมภาษณ์ โดยกรุณาให้

คะแนน

ถ้าเห็นว่ายสอดคล้อง	ให้คะแนน	1
ถ้าไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง	ให้คะแนน	0
ถ้าเห็นว่ายไม่สอดคล้อง	ให้คะแนน	-1

โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเห็นของท่าน

โดยความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในการเสียสละเวลาในการตรวจสอบแบบสอบถามครั้งนี้

(นายพรพน มีเหล็ก)

นักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

ลายเซ็น..... **สารภี ชนะทัฬห**

(ดร.สารภี ชนะทัฬห)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



การประเมินเครื่องมือเพื่อการวิจัย
เพื่อประกอบการศึกษารายงานศึกษาอิสระระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตร
บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

นักศึกษา นายพชรพน มีเหล็ก
รหัสประจำตัว 64205064
หัวข้อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน
ทางออนไลน์ในเขตเทศบาลชุมพร

ข้อคิดเห็นโดยสรุปของท่าน (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓)

- ดำเนินการต่อ
 ดำเนินการต่อโดยมีการแก้ไข

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ลงชื่อ..... **ดร. สรภี ชนะทัฬห**
(ดร. สรภี ชนะทัฬห)



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน สาขาบริหารธุรกิจ วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร
ที่ อว. 7010/ วันที่ 28 มีนาคม 2566
เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย
เรียน ผศ. ดร. ธนาภิญญา อุตตฤทธิ

ด้วย นายพชรพน มีเหล็ก รหัสนักศึกษา 64205064 นักศึกษาระดับปริญญาตรี
หลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้ดำเนินการทำศึกษาอิสระ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการ
เลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ในเขตเทศบาลชุมพร” โดยมี ผู้ช่วย
ศาสตราจารย์ ดร. ชุตินันต์ บุญนวล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาศึกษาอิสระ

ในการนี้ สจล. วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้
ที่มีความรู้ ความสามารถในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือวิจัยของนักศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งทำให้เครื่องมือ
งานวิจัยมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เป็น
ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือวิจัยสำหรับความรู้ความเข้าใจในการเลือกใช้
บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ในเขตเทศบาลเมืองชุมพร อำเภอเมือง
จังหวัดชุมพร ตามเอกสาร แนบด้วย จักขอบคุณยิ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชุตินันต์ บุญนวล)
เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



คำชี้แจงสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการวิจัยเชิงปริมาณเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ในเขตเทศบาลชุมพร โดยนายพรพน มีเหล็ก รหัสนักศึกษา 64205064 หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยมี ผศ.ดร.ชุตินันต์ บุญนวล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษารายงานศึกษาอิสระ ซึ่งแบบสอบถามฉบับนี้สร้างขึ้นสำหรับสอบถามบุคคลทั่วไปที่มีหน้าที่เสียภาษีในเขตเทศบาลชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านผู้ทรงคุณวุฒิดำเนินการดังนี้

- 1) ตรวจสอบความถูกต้องในการใช้ภาษา การเรียบเรียง สำนวน ถ้อยคำ ความชัดเจน
- 2) ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับคำถามในแบบสัมภาษณ์ โดยกรุณาให้

คะแนน

ถ้าเห็นว่ายสอดคล้อง	ให้คะแนน	1
ถ้าไม่แน่ใจว่ายสอดคล้อง	ให้คะแนน	0
ถ้าเห็นว่ายไม่สอดคล้อง	ให้คะแนน	-1

โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเห็นของท่าน

โดยความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในการเสียสละเวลาในการตรวจสอบแบบสอบถามครั้งนี้

(นายพรพน มีเหล็ก)

นักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

ลายเซ็น.....

(ผศ. ดร. ฌนาภิญญา อุตตฤทธิ)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



การประเมินเครื่องมือเพื่อการวิจัย
เพื่อประกอบการศึกษารายงานศึกษาอิสระระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตร
บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

นักศึกษา นายพชรพน มีเหล็ก
รหัสประจำตัว 64205064
หัวข้อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน
ทางออนไลน์ในเขตเทศบาลชุมพร

ข้อคิดเห็นโดยสรุปของท่าน (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓)

- ดำเนินการต่อ
 ดำเนินการต่อโดยมีการแก้ไข

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ลงชื่อ..... 
(ผศ. ดร. ชนาภิญญา อັตตฤทธิ)



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน สาขาบริหารธุรกิจ วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร
ที่ อว. 7010/ วันที่ 28 มีนาคม 2566
เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย
เรียน ผศ. ดร. จูติรัตน์ ถาวรสุจริตกุล

ด้วย นายพชรพน มีเหล็ก รหัสนักศึกษา 64205064 นักศึกษาระดับปริญญาตรี
หลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้ดำเนินการทำศึกษาอิสระ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการ
เลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ในเขตเทศบาลชุมพร” โดยมี ผู้ช่วย
ศาสตราจารย์ ดร.ชุตินันต์ บุญนวล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาศึกษาอิสระ

ในการนี้ สจล. วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้
ที่มีความรู้ ความสามารถในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือวิจัยของนักศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งทำให้เครื่องมือ
งานวิจัยมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เป็น
ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือวิจัยสำหรับความรู้ความเข้าใจในการเลือกใช้
บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ในเขตเทศบาลเมืองชุมพร อำเภอเมือง
จังหวัดชุมพร ตามเอกสาร แนบด้วย จักขอบคุณยิ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุตินันต์ บุญนวล)
เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



คำชี้แจงสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการวิจัยเชิงปริมาณเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ในเขตเทศบาลชุมพร โดยนายพรพน มีเหล็ก รหัสนักศึกษา 64205064 หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยมี ผศ.ดร.ชุตินันต์ บุญนวล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษารายงานศึกษาอิสระ ซึ่งแบบสอบถามฉบับนี้สร้างขึ้นสำหรับสอบถามบุคคลทั่วไปที่มีหน้าที่เสียภาษีในเขตเทศบาลชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านผู้ทรงคุณวุฒิดำเนินการดังนี้

- 1) ตรวจสอบความถูกต้องในการใช้ภาษา การเรียบเรียง สำนวน ถ้อยคำ ความชัดเจน
- 2) ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับคำถามในแบบสัมภาษณ์ โดยกรุณาให้คะแนน

ถ้าเห็นว่าสอดคล้อง ให้คะแนน 1

ถ้าไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง ให้คะแนน 0

ถ้าเห็นว่าไม่สอดคล้อง ให้คะแนน -1

โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเห็นของท่าน

โดยความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในการเสียสละเวลาในการตรวจสอบแบบสอบถามครั้งนี้

(นายพรพน มีเหล็ก)

นักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

ลายเซ็น.....

(ผศ. ดร. จูติรัตน์ ถาวรสุจริตกุล)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



การประเมินเครื่องมือเพื่อการวิจัย
เพื่อประกอบการศึกษารายงานการศึกษาอิสระระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตร
บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

นักศึกษา นายพรพน มีเหล็ก
รหัสประจำตัว 64205064
หัวข้อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน
ทางออนไลน์ในเขตเทศบาลชุมพร

ข้อคิดเห็นโดยสรุปของท่าน (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓)

- ดำเนินการต่อ
 ดำเนินการต่อโดยมีการแก้ไข

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ลงชื่อ.....

(ผศ. ดร. จุติรัตน์ ถาวรสุจริตกุล)



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์
2. แบบสอบถามชุดนี้ ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้
ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบถาม
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเรื่องการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาผ่านทางออนไลน์

คำนิยาม

1. การยื่นแบบฯ ออนไลน์ หมายถึง การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทาง ออนไลน์ โดยมี 2 ช่องทาง คือ เว็บไซต์กรมสรรพากร และ แอปพลิเคชัน RD SMART TAX
2. การยื่นแบบฯ กระดาษ หมายถึง การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

คำถามคัดกรอง

ท่านเคยยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหรือไม่

เคยยื่นแบบ

ไม่เคยยื่นแบบ (จบแบบสอบถาม)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ที่ตรงกับความคิดเห็นและข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ 20 – 30 ปี 31 – 40 ปี
 41 – 50 ปี 51 -65 ปี
3. ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
 ปริญญาโท ปริญญาเอก
4. อาชีพ ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 พนักงานเอกชน ประกอบธุรกิจส่วนตัว
 อื่น ๆ (โปรดระบุ)
5. รายได้ต่อเดือน น้อยกว่า 20,000 บาท 20,001 – 40,000 บาท
 40,001 – 60,000 บาท 60,001 – 80,000 บาท
 80,001 บาทขึ้นไป
6. ประเภทรายได้ เงินเดือน/ค่าจ้างอย่างเดียว เงินเดือน/ค่าจ้าง และเงินได้อื่น ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเรื่องการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์
 คำอธิบาย ขอให้ผู้ที่ยื่นแบบฯ กระดาษ และออนไลน์แสดงความคิดเห็นว่า "ถ้าท่านจะใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ท่านคิดว่าปัจจัยใดเป็นสิ่งที่สำคัญในการใช้บริการดังกล่าว" กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ที่ตรงกับความคิดเห็นและข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด

ท่านคิดว่า		ระดับความเห็นด้วย				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การคาดหวังถึงประสิทธิภาพ (Performance Expectancy)						
1	การยื่นแบบฯ ออนไลน์มีประโยชน์ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการยื่นแบบฯ (เช่น ประหยัดเวลาในการเดินทาง)	5	4	3	2	1
2	การยื่นแบบฯ ออนไลน์ช่วยเพิ่มความปลอดภัยในการยื่นแบบฯ (เช่น ไม่ต้องพกเงินสด)	5	4	3	2	1
3	การยื่นแบบฯ ออนไลน์ช่วยให้การชำระภาษี/คืนภาษีสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว	5	4	3	2	1
การคาดหวังการใช้งานง่าย (Effort Expectancy)						
4	ขั้นตอนการยื่นแบบฯ ออนไลน์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	5	4	3	2	1
5	ขั้นตอนการยื่นแบบฯ ออนไลน์สามารถทำได้อย่างรวดเร็ว	5	4	3	2	1
6	สามารถทำความเข้าใจและเรียนรู้การยื่นแบบฯ ออนไลน์ได้ด้วยตนเอง	5	4	3	2	1
อิทธิพลทางสังคม (Social Influence)						
7	ครอบครัว/เพื่อน/คนรู้จัก มีอิทธิพลทำให้เลือกยื่นแบบฯ ออนไลน์	5	4	3	2	1
8	การยื่นแบบฯ ออนไลน์ช่วยเพิ่มภาพลักษณ์ของท่าน (เช่น ดูเป็นคนยุคใหม่ก้าวทันเทคโนโลยี)	5	4	3	2	1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ท่านคิดว่า		ระดับความเห็นด้วย				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน (Facilitating Condition)						
9	กรมสรรพากรมีการให้คำแนะนำและคู่มือการยื่นแบบฯ ออนไลน์ที่เหมาะสม	5	4	3	2	1
10	การยื่นแบบฯ ออนไลน์มีการป้องกันความปลอดภัยที่ดี (เช่น การเข้ารหัสก่อนใช้งาน)	5	4	3	2	1
11	การยื่นแบบฯ ออนไลน์มีหลักฐานแสดงการยื่นแบบฯ	5	4	3	2	1



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์

กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ปัจจัย	ยื่นแบบภาษีออนไลน์		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%
เพศ (Sex)				
หญิง	149	37.25%	400	100%
ชาย	251	62.75%		
อายุ (Age)				
20 – 30 ปี	78	19.50%	400	100%
31 – 40 ปี	306	76.50%		
41 – 50 ปี	15	3.75%		
51 – 65 ปี	1	0.25%		
ระดับการศึกษา (Edu)				
ต่ำกว่าปริญญาตรี	83	20.75%	400	100%
ปริญญาตรี	299	74.75%		
ปริญญาโท	15	3.75%		
ปริญญาเอก	3	0.75%		
อาชีพ (Occ)				
ข้าราชการ	13	3.25%	400	100%
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	275	68.75%		
พนักงานเอกชน	16	4%		
ธุรกิจส่วนตัว	96	24%		
รายได้ต่อเดือน (Sal)				
น้อยกว่า 20,000 บาท	290	72.50%	400	100%
20,001 – 40,000 บาท	99	24.75%		
40,001 – 60,000 บาท	10	2.50%		
60,001 – 80,000 บาท	1	0.25%		
80,001 บาทขึ้นไป	-	-		
ประเภทรายได้ (Inc)				
เงินเดือน/ค่าจ้างอย่างเดียว	298	74.50%	400	100%
เงินเดือน/ค่าจ้าง และเงินได้อื่น ๆ	102	25.50%		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	251	62.75
หญิง	149	37.25
รวม	400	100.00

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 – 30 ปี	78	19.50
31 – 40 ปี	306	76.50
41 – 50 ปี	15	3.75
51 – 65 ปี	1	0.25
รวม	400	100.00

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	83	20.75
ปริญญาตรี	299	74.75
ปริญญาโท	15	3.75
ปริญญาเอก	3	0.75
รวม	400	100.00

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	13	3.25
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	275	68.75
พนักงานเอกชนจำนวน	16	4.00
ธุรกิจส่วนตัว	96	0.75
รวม	400	100.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 20,000 บาท	290	72.50
20,001 - 40,000 บาท	99	24.75
40,001 - 60,000 บาท	10	2.50
60,001 - 80,000 บาท	1	0.25
80,001 บาทขึ้นไป	-	-
รวม	400	100.00

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านประเภทรายได้

ประเภทรายได้	จำนวน	ร้อยละ
เงินเดือน หรือค่าจ้างอย่างเดียว	298	74.50
รายได้จากเงินเดือน หรือค่าจ้าง และเงินได้อื่น ๆ	102	25.50
รวม	400	100.00

ค่าเฉลี่ยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจ	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ	4.11	0.66	มาก
2. ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย	4.05	0.73	มาก
3. ด้านอิทธิพลทางสังคม	4.13	0.75	มากที่สุด
4. ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน	4.05	0.73	มาก
รวม	4.09	0.68	มาก

ด้านการคาดหวังถึง ประสิทธิภาพ	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. การยื่นแบบฯ ออนไลน์มีประโยชน์ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ในการยื่นแบบฯ	125 (30.10)	199 (51.70)	58 (15.10)	8 (2.10)	4 (1.00)	4.06	0.78	มาก
2. การยื่นแบบฯ ออนไลน์ช่วยเพิ่มความ ปลอดภัยในการยื่น แบบฯ	215 (51.90)	138 (35.80)	35 (9.10)	12 (3.10)	0 (0.00)	4.02	0.85	มาก
3. การยื่นแบบฯ ออนไลน์ช่วยให้การ ชำระภาษี/คืนภาษี สามารถทำได้อย่าง รวดเร็ว	194 (46.50)	155 (40.30)	39 (10.10)	4 (1.00)	8 (2.10)	4.26	0.73	มากที่สุด
รวม						4.06	0.78	มาก

ด้านการคาดหวังการ ใช้งานง่าย	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. ขั้นตอนการยื่นแบบ ฯ ออนไลน์มีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	169 (40.00)	164 (42.60)	55 (14.3)	8 (2.10)	4 (1.10)	4.02	0.85	มาก
2. ขั้นตอนการยื่นแบบ ฯ ออนไลน์สามารถทำ ได้อย่างรวดเร็ว	207 (49.90)	146 (37.90)	35 (9.10)	4 (1.00)	8 (2.10)	4.23	0.81	มากที่สุด
3. สามารถทำความเข้าใจ และเรียนรู้การ ยื่นแบบฯ ออนไลน์ได้ ด้วยตนเอง	163 (38.40)	169 (43.90)	52 (13.50)	8 (2.10)	8 (2.10)	3.88	0.84	มาก
รวม						4.05	0.73	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านการคาดหวังการ ใช้งานง่าย	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. ครอบครัว/เพื่อน/ คนรู้จัก มีอิทธิพลทำ ให้เลือกยื่นแบบฯ ออนไลน์	144 (33.50)	187 (48.60)	61 (15.80)	0 (0.00)	8 (2.10)	4.02	0.85	มาก
2. การยื่นแบบฯ ออนไลน์ช่วยเพิ่ม ภาพลักษณ์ของท่าน (ชนิดเป็นคนยุคใหม่ ก้าวทันเทคโนโลยี)	169 (40.00)	164 (42.60)	55 (14.3)	8 (2.10)	4 (1.10)	4.23	0.81	มาก ที่สุด
รวม						4.13	0.75	มาก ที่สุด

ด้านสภาพแวดล้อมที่ สนับสนุน	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. กรมสรรพากรมีการ ให้คำแนะนำและคู่มือ การยื่นแบบฯ ออนไลน์ที่เหมาะสม	166 (39.20)	188 (48.80)	38 (9.90)	4 (1.00)	4 (1.00)	4.23	0.81	มาก
2. การยื่นแบบฯ ออนไลน์มีการป้องกัน ความปลอดภัยที่ดี (เช่น การเข้ารหัสก่อน ใช้งาน)	129 (29.60)	205 (53.20)	58 (15.10)	0 (0.00)	8 (2.10)	3.88	0.84	มาก
3. การยื่นแบบฯ ออนไลน์มีหลักฐาน แสดงการยื่นแบบฯ	163 (38.40)	169 (43.90)	52 (13.50)	8 (2.10)	8 (2.10)	4.02	0.85	มาก ที่สุด
รวม						4.05	0.73	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็น

ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตเทศบาล เมืองชุมพร	เพศ	\bar{x}	S.D.	t	Sig
ด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ	ชาย	4.296	0.256	2.032	<0.001
	หญิง	4.237	0.740		
ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย	ชาย	4.367	0.291	3.443	<0.001
	หญิง	4.170	0.704		
ด้านอิทธิพลทางสังคม	ชาย	4.344	0.242	3.619	<0.001
	หญิง	4.134	0.757		
ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน	ชาย	4.358	0.344	2.069	<0.001
	หญิง	4.233	0.753		

ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตเทศบาล เมืองชุมพร	อายุ	\bar{x}	S.D.	t	Sig
ด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ	20 - 30 ปี	4.073	0.193	7.175	<0.001
	31 - 40 ปี	4.359	0.221		
	41 - 50 ปี	4.181	0.246		
	51 - 65 ปี	4.296	0.237		
ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย	20 - 30 ปี	4.367	0.218	12.070	<0.001
	31 - 40 ปี	3.955	0.193		
	41 - 50 ปี	4.376	0.291		
	51 - 65 ปี	4.170	0.204		
ด้านอิทธิพลทางสังคม	20 - 30 ปี	4.442	0.242	13.708	<0.001
	31 - 40 ปี	4.396	0.285		
	41 - 50 ปี	4.344	0.245		
	51 - 65 ปี	4.134	0.337		
ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน	20 - 30 ปี	4.358	0.857	12.510	<0.001
	31 - 40 ปี	4.327	0.231		
	41 - 50 ปี	4.422	0.344		
	51 - 65 ปี	4.233	0.753		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ค่าสถิติในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น

ด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการอื่นแบบฯ ออนไลน์	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 65 ปี
20 - 30 ปี	-	0.285*	0.338*	0.347
31 - 40 ปี		-	0.107	0.006
41 - 50 ปี			-	0.068
51 - 65 ปี				-

ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการอื่นแบบฯ ออนไลน์	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 65 ปี
20 - 30 ปี	-	0.422*	0.420*	0.410*
31 - 40 ปี		-	0.010	0.033
41 - 50 ปี			-	0.022
51 - 65 ปี				-

ด้านอิทธิพลทางสังคม

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการอื่นแบบฯ ออนไลน์	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 65 ปี
20 - 30 ปี	-	0.402*	0.428*	0.333
31 - 40 ปี		-	0.074	0.020
41 - 50 ปี			-	0.176
51 - 65 ปี				-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการอื่นแบบฯ ออนไลน์	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 65 ปี
20 - 30 ปี	-	0.285*	0.338*	0.347*
31 - 40 ปี		-	0.052	0.061
41 - 50 ปี			-	0.231
51 - 65 ปี				-

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็น จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตเทศบาลเมืองชุมพร	ระดับการศึกษา	\bar{X}	S.D.	t	Sig
ด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.420	0.239	3.041	<0.001
	ปริญญาตรี	4.310	0.246		
	ปริญญาโท	4.176	0.738		
	ปริญญาเอก	4.442	0.362		
ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.285	0.106	4.371	<0.001
	ปริญญาตรี	4.346	0.396		
	ปริญญาโท	4.127	0.23		
	ปริญญาเอก	4.473	0.740		
ด้านอิทธิพลทางสังคม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.600	0.366	5.414	<0.001
	ปริญญาตรี	4.274	0.133		
	ปริญญาโท	4.607	0.252		
	ปริญญาเอก	4.631	0.258		
ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.275	0.802	6.933	<0.001
	ปริญญาตรี	4.311	0.326		
	ปริญญาโท	4.106	0.293		
	ปริญญาเอก	4.127	0.264		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการอื่นแบบฯ ออนไลน์	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	0.331	0.295	0.500
ปริญญาตรี		-	0.249*	0.036
ปริญญาโท			-	0.169
ปริญญาเอก				-

ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการอื่นแบบฯ ออนไลน์	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	0.331	0.295	0.500
ปริญญาตรี		-	0.319*	0.024
ปริญญาโท			-	0.205
ปริญญาเอก				-

ด้านอิทธิพลทางสังคม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการอื่นแบบฯ ออนไลน์	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	0.169	0.356	0.331
ปริญญาตรี		-	0.295	0.319
ปริญญาโท			-	0.500*
ปริญญาเอก				-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการ เลือกใช้บริการอื่น แบบฯ ออนไลน์	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	0.253	0.472	0.126
ปริญญาตรี		-	0.346*	0.199
ปริญญาโท			-	0.325
ปริญญาเอก				-

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบภาษี เงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทาง ออนไลน์ ในเขตเทศบาลเมือง ชุมพร	อาชีพ	\bar{x}	S.D.	t	Sig
ด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ	ข้าราชการ	3.873	0.368	11.387	<0.001
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.409	1.079		
	พนักงานเอกชน	4.392	0.251		
	ธุรกิจส่วนตัว	4.405	0.248		
ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย	ข้าราชการ	3.826	1.014	19.977	<0.001
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.402	0.178		
	พนักงานเอกชน	4.345	0.278		
	ธุรกิจส่วนตัว	4.379	0.270		
ด้านอิทธิพลทางสังคม	ข้าราชการ	4.310	0.255	27.391	<0.001
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.293	0.280		
	พนักงานเอกชน	4.187	0.594		
	ธุรกิจส่วนตัว	4.361	0.176		
ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน	ข้าราชการ	4.346	0.183	11.407	<0.001
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.661	0.242		
	พนักงานเอกชน	4.460	1.092		
	ธุรกิจส่วนตัว	4.322	0.226		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการอื่นแบบฯ ออนไลน์	ข้าราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว
ข้าราชการ	-	0.634*	0.592*	0.598*
พนักงานรัฐวิสาหกิจ		-	0.048	0.041
พนักงานเอกชน			-	0.029
ธุรกิจส่วนตัว				-

ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการอื่นแบบฯ ออนไลน์	ข้าราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว
ข้าราชการ	-	0.798*	0.051	0.132
พนักงานรัฐวิสาหกิจ		-	0.746*	0.151
พนักงานเอกชน			-	0.665*
ธุรกิจส่วนตัว				-

ด้านอิทธิพลทางสังคม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการอื่นแบบฯ ออนไลน์	ข้าราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว
ข้าราชการ	-	0.600*	0.799*	0.061
พนักงานรัฐวิสาหกิจ		-	0.123	0.037
พนักงานเอกชน			-	0.723*
ธุรกิจส่วนตัว				-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการ เลือกใช้บริการอื่น แบบฯ ออนไลน์	ข้าราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว
ข้าราชการ	-	0.361*	0.534*	0.575*
พนักงานรัฐวิสาหกิจ		-	0.214	0.157
พนักงานเอกชน			-	0.191
ธุรกิจส่วนตัว				-

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็น จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบภาษี เงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทาง ออนไลน์ ในเขตเทศบาลเมือง ชุมพร	รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	S.D.	t	Sig
ด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ	น้อยกว่า 20,000 บาท	4.469	0.303	15.158	<0.001
	20,001 - 40,000 บาท	4.000	0.828		
	40,001 - 60,000 บาท	4.439	1.006		
	60,001 - 80,000 บาท	4.507	0.311		
	80,001 บาทขึ้นไป	4.565	0.285		
ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย	น้อยกว่า 20,000 บาท	4.410	0.243	16.919	<0.001
	20,001 - 40,000 บาท	4.419	0.918		
	40,001 - 60,000 บาท	4.484	0.256		
	60,001 - 80,000 บาท	3.893	0.210		
	80,001 บาทขึ้นไป	3.923	0.285		
ด้านอิทธิพลทางสังคม	น้อยกว่า 20,000 บาท	3.846	0.198	7.243	<0.001
	20,001 - 40,000 บาท	4.363	0.374		
	40,001 - 60,000 บาท	3.812	0.898		
	60,001 - 80,000 บาท	4.684	0.886		
	80,001 บาทขึ้นไป	4.261	0.254		
ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน	น้อยกว่า 20,000 บาท	4.071	0.892	18.204	<0.001
	20,001 - 40,000 บาท	4.384	0.723		
	40,001 - 60,000 บาท	4.061	0.297		
	60,001 - 80,000 บาท	4.288	0.893		
	80,001 บาทขึ้นไป	4.011	0.177		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการ เลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์	น้อยกว่า 20,000 บาท	20,001 - 40,000 บาท	40,001 - 60,000 บาท	60,001 - 80,000 บาท	80,001 บาทขึ้นไป
น้อยกว่า 20,000 บาท	-	0.338*	0.368*	0.575*	0.671*
20,001 - 40,000 บาท		-	0.207	0.303	0.096
40,001 - 60,000 บาท			-	0.191	0.233
60,001 - 80,000 บาท				-	0.360
80,001 บาทขึ้นไป					-

ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการ เลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์	น้อยกว่า 20,000 บาท	20,001 - 40,000 บาท	40,001 - 60,000 บาท	60,001 - 80,000 บาท	80,001 บาทขึ้นไป
น้อยกว่า 20,000 บาท	-	0.164	0.352*	0.373*	0.399*
20,001 - 40,000 บาท		-	0.517*	0.538*	0.564*
40,001 - 60,000 บาท			-	0.020	0.047
60,001 - 80,000 บาท				-	0.026
80,001 บาทขึ้นไป					-

ด้านอิทธิพลทางสังคม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการ เลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์	น้อยกว่า 20,000 บาท	20,001 - 40,000 บาท	40,001 - 60,000 บาท	60,001 - 80,000 บาท	80,001 บาทขึ้นไป
น้อยกว่า 20,000 บาท	-	0.177	0.626*	0.694*	0.871*
20,001 - 40,000 บาท		-	0.439*	0.507*	0.684*
40,001 - 60,000 บาท			-	0.068	0.245
60,001 - 80,000 บาท				-	0.176
80,001 บาทขึ้นไป					-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการ เลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์	น้อยกว่า 20,000 บาท	20,001 - 40,000 บาท	40,001 - 60,000 บาท	60,001 - 80,000 บาท	80,001 บาทขึ้นไป
น้อยกว่า 20,000 บาท	-	0.357*	0.347*	0.673*	0.351*
20,001 - 40,000 บาท		-	0.412	0.422	0.065
40,001 - 60,000 บาท			-	0.130	0.195
60,001 - 80,000 บาท				-	0.217
80,001 บาทขึ้นไป					-

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็น จำแนกตามประเภทรายได้

ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบภาษี เงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทาง ออนไลน์ ในเขตเทศบาลเมือง ชุมพร	ประเภทรายได้	\bar{X}	S.D.	t	Sig
ด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ	เงินเดือน/ค่าจ้างอย่างเดียว	4.381	0.476	2.140	<0.001
	เงินเดือน/ค่าจ้าง และเงินได้อื่น ๆ	4.452	0.691		
ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย	เงินเดือน/ค่าจ้างอย่างเดียว	4.427	0.376	3.891	<0.001
	เงินเดือน/ค่าจ้าง และเงินได้อื่น ๆ	4.288	0.615		
ด้านอิทธิพลทางสังคม	เงินเดือน/ค่าจ้างอย่างเดียว	4.219	0.383	3.296	<0.001
	เงินเดือน/ค่าจ้าง และเงินได้อื่น ๆ	4.185	0.638		
ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน	เงินเดือน/ค่าจ้างอย่างเดียว	4.385	0.288	2.173	<0.001
	เงินเดือน/ค่าจ้าง และเงินได้อื่น ๆ	4.311	0.810		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายพชรพน มีเหล็ก
วันเดือนปีเกิด	29 กันยายน 2542
สถานศึกษาปัจจุบัน	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์
การศึกษา	ปีการศึกษา 2561 - 2562 : ประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นสูง (ปวส.) วิทยาลัยการอาชีพไชยา ปีการศึกษา 2558 - 2560 : ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) วิทยาลัยการอาชีพไชยา ปีการศึกษา 2554 - 2557 : มัธยมศึกษาตอนต้น (ม. ต้น) โรงเรียนบ้านทุ่งเสียน