



ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา  
ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29

FACTORS INFLUENCING THE EFFICIENCY OF INDIVIDUAL TAX FILING AND PAY  
PERSONAL INCOME TAX SYSTEM THROUGH THE INTERNET IN BANGKOK  
AREA REVENUE OFFICE 29

ชนิกานต์ จันทร์วิทยานุชิต

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา  
ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ  
คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ปีการศึกษา 2564  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

FACTORS INFLUENCING THE EFFICIENCY OF INDIVIDUAL TAX FILING AND PAY  
PERSONAL INCOME TAX SYSTEM THROUGH THE INTERNET IN BANGKOK  
AREA REVENUE OFFICE 29



A Master's Project Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION  
(Business Administration(Management))  
Faculty of Business Administration for Society, Srinakharinwirot University

2021

Copyright of Srinakharinwirot University

สารนิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทาง  
อินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29

ของ

ชนิกานต์ จันทรวินิตยานุชิต

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

..... ที่ปรึกษาหลัก  
(อาจารย์ ดร. เศรษฐวัสส์ วัฒนสิทธิ์)

..... ประธาน  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชื่นสมล นุชนาค)

..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กาญจน์ระวี อนันต์อัศกรกุล)

ชื่อเรื่อง	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29
ผู้วิจัย	ชนิกานต์ จันทวิทยานุชิต
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2564
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร. เศรษฐวิวัฒน์ พรมสิทธิ์

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภ.ง.ด.90 และ ภ.ง.ด.91 ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ประจำปี 2562 ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 จำนวน 378 คน โดยใช้แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่น .891 เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ ค่าที่ความแปรปรวนทางเดียว และสถิติสมการถดถอยเชิงซ้อนพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า การยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกันไป และพฤติกรรมการยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ประกอบด้วย ประเภทแบบแสดงรายการ เดือนที่ยื่นแบบฯ ลักษณะการยื่นแบบฯ แหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ และจำนวนการใช้บริการยื่นแบบฯ แตกต่างกันไป มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกันไป และการยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ประกอบด้วย การรับรู้ว่ามีประโยชน์ และการรับรู้ว่าจะง่ายต่อการใช้งาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพยากร และด้านการแนะนำ/บอกต่อ ได้ร้อยละ 48.2 และ 26.3 ตามลำดับ

คำสำคัญ : พฤติกรรมการยื่นแบบฯ, ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ, อินเทอร์เน็ต

Title	FACTORS INFLUENCING THE EFFICIENCY OF INDIVIDUAL TAX FILING AND PAY PERSONAL INCOME TAX SYSTEM THROUGH THE INTERNET IN BANGKOK AREA REVENUE OFFICE 29
Author	CHANIKAN JANVITAYANUCHIT
Degree	MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
Academic Year	2021
Thesis Advisor	Dr. Sedtawat Prommasit

The objectives of this research are to study the factors influencing the efficiency of individual tax filing and paying personal income tax through the internet in Bangkok Area Revenue Office 29. The sample consisted 378 persons who filed and paid personal income tax (PND 90/91) through the internet for the 2019 financial year in Bangkok Area Revenue Office 29. A questionnaire with a confidence value of 0.877 was used as a data collection tool. The data was analyzed using percentage, mean, standard deviation, independent sample t-test, One-Way Analysis of Variance and multiple regression analysis. The results of the study found that acceptance of the online tax filing and the payment system was at a high level. The hypothesis testing found that different ages, educational levels and occupations had different influences on the efficiency of individual tax filing and paid personal income tax system through the internet. The different behavior of the personal income tax filing had a different influence on the efficiency of individual tax filing and paid personal income tax system through the internet. Acceptance of the online tax filing and payment system included acknowledging its benefits and the perception that it was easy to use influenced the efficiency of individual tax filing and paid personal income tax system through the internet in Bangkok Area Revenue Office 29 at statistically significant levels of .05. They were able to forecast the efficiency of individual tax filing and pay personal income tax system resource saving and suggestion were 48.2% and 26.3%, respectively.

Keyword : Personal income tax filing behavior, Efficiency, Internet

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สามารถสำเร็จลุล่วงและประสบความสำเร็จได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์ คำแนะนำ ตลอดจนข้อเสนอแนะต่างๆ ในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสมบูรณ์ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.เศรษฐวิทย์ พรหมสิทธิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาที่ให้ความช่วยเหลือชี้แนะแนวทางในสิ่งที่เป็นประโยชน์ รวมทั้ง ผศ.ดร.ชินสุมล บุนนาค ที่ได้ให้เกียรติเป็นประธานในการสอบ รวมถึง ผศ.ดร.กาญจน์ระวี อนันตอัศวกุล และอ.ดร.ณัฐพัชร์ มณีโรจน์ ที่ได้สละเวลาในการให้ข้อเสนอแนะต่างๆ เพิ่มเติมแก่ผู้วิจัยทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ต่างๆ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาใช้ในสารนิพนธ์ฉบับนี้ ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้สละเวลา และได้ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ รวมถึงกำลังใจและความช่วยเหลือต่างๆ จากครอบครัว พี่ที่ทำงาน เพื่อนๆ ทุกคน ส่งผลให้สารนิพนธ์ฉบับนี้ประสบความสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ชนิกานต์ จันทวิทยานุชิต

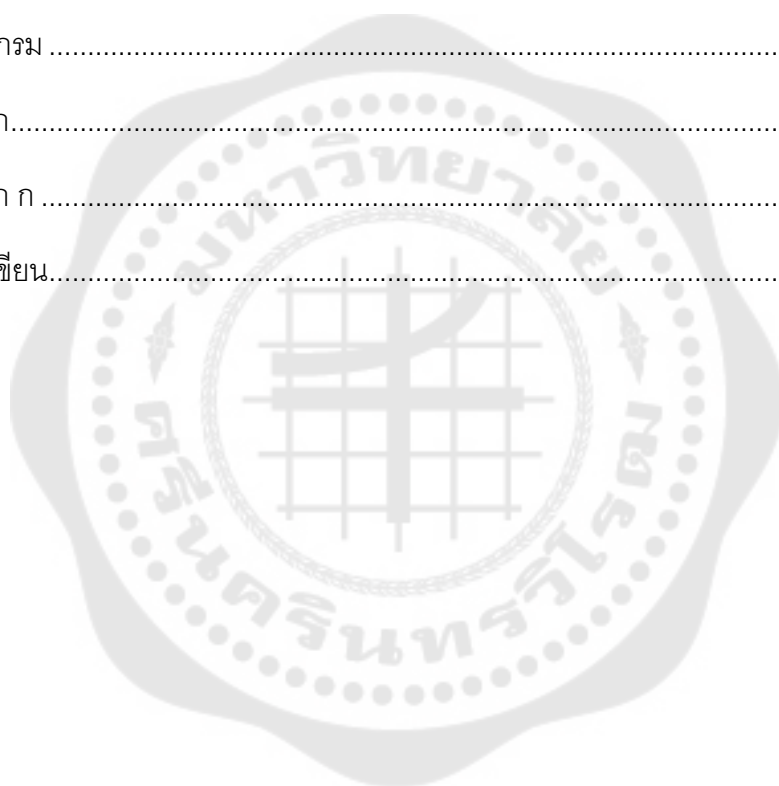
## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ .....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญรูปภาพ .....	ต
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง .....	1
ความมุ่งหมายของงานวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย .....	2
ขอบเขตของการวิจัย .....	3
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	3
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	3
ขั้นตอนการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง .....	3
ตัวแปรที่ศึกษา .....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในงานวิจัย .....	6
สมมติฐานในการวิจัย.....	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
1. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา.....	8
1.1 ความรู้โดยทั่วไปเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามประมวลรัษฎากร .....	8



1.2 การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต .....	11
1.3 อัตราภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปีภาษี 2563 .....	12
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์.....	12
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ.....	14
4. ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior : TPB) .....	14
5. แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรม (Technology Acceptance Model: TAM) .....	16
ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) .....	16
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	18
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	22
การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง.....	22
ประชากร .....	22
การเลือกกลุ่มตัวอย่าง .....	22
ขั้นตอนการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง .....	23
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	24
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ.....	24
วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ.....	26
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	27
การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	36
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	36
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	37
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา .....	37
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	81

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	86
สังเขปกการวิจัย.....	86
สรุปผลการวิจัย.....	87
อภิปรายผลการวิจัย .....	96
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	101
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป .....	102
บรรณานุกรม .....	103
ภาคผนวก.....	106
ภาคผนวก ก .....	107
ประวัติผู้เขียน.....	114



## สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 แสดงประเภทรายได้พึงประเมิน.....	9
ตาราง 2 สรุปอัตราภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา.....	12
ตาราง 3 การสุ่มตัวอย่างในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 .....	23
ตาราง 4 ผลวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม .....	27
ตาราง 5 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) .....	32
ตาราง 6 สรุปจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง .....	38
ตาราง 7 สรุปจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่จัดกลุ่มใหม่ .....	40
ตาราง 8 จำนวนและร้อยละพฤติกรรมการยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทแบบแสดงรายการ .....	41
ตาราง 9 จำนวนและร้อยละพฤติกรรมการยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเดือนที่ยื่นแบบฯ.....	42
ตาราง 10 จำนวนและร้อยละพฤติกรรมการยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะการยื่นแบบฯ.....	42
ตาราง 11 จำนวนและร้อยละพฤติกรรมการยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะการยื่นแบบฯ ที่จัดกลุ่มใหม่.....	43
ตาราง 12 จำนวนและร้อยละพฤติกรรมการยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามแหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ .....	43
ตาราง 13 จำนวนและร้อยละพฤติกรรมการยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนการให้บริการยื่นแบบฯ .....	44
ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษี ออนไลน์ ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ .....	45

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ด้านการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน .....	46
ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการประหยัดทรัพยากรของระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ .....	47
ตาราง 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการแนะนำ/บอกต่อของระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ .....	48
ตาราง 18 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ จำแนกตามเพศ โดยใช้ Levene's test .....	49
ตาราง 19 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ โดยจำแนกตามเพศ .....	49
ตาราง 20 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ จำแนกตามอายุ โดยใช้ Levene's test .....	50
ตาราง 21 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ จำแนกตามอายุ โดยใช้ Brown-Forsythe .....	51
ตาราง 22 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพยากร แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ด้วย Dunnett's T3 .....	52
ตาราง 23 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการแนะนำและบอกต่อ แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ด้วย Dunnett's T3 .....	53
ตาราง 24 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ Levene's test .....	54
ตาราง 25 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา ....	55
ตาราง 26 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ จำแนกตามอาชีพ โดยใช้ Levene's test .....	56
ตาราง 27 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ จำแนกตามอาชีพ โดยใช้ Brown-Forsythe .....	57
ตาราง 28 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพยากร แตกต่างกัน จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ ด้วย Dunnett's T3 .....	57

ตาราง 29 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการขึ้นแบบฯ จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Levene's test .....	58
ตาราง 30 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพการขึ้นแบบฯ จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ F-test .....	59
ตาราง 31 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพการขึ้นแบบฯ จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Brown-Forsythe .....	59
ตาราง 32 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการขึ้นแบบฯ จำแนกตาม ประเภทแบบแสดงรายการ โดยใช้ Levene's test.....	61
ตาราง 33 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการขึ้นแบบฯ โดยจำแนกตามประเภทแบบแสดง รายการ .....	61
ตาราง 34 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการขึ้นแบบฯ จำแนกตาม เดือนที่ขึ้นแบบฯ โดยใช้ Levene's test.....	62
ตาราง 35 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพการขึ้นแบบฯ จำแนกตาม เดือนที่ขึ้นแบบฯ โดยใช้ F-test .....	63
ตาราง 36 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพการขึ้นแบบฯ จำแนกตาม เดือนที่ขึ้นแบบฯ โดยใช้ Brown-Forsythe .....	63
ตาราง 37 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการขึ้นแบบฯ การประหยัด ทรัพยากร แตกต่างกัน จำแนกตามเดือนที่ขึ้นแบบฯ เป็นรายคู่ ด้วย Fisher's Least Significant Difference (LSD) .....	64
ตาราง 38 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการขึ้นแบบฯ ด้านการแนะนำ และบอกต่อ แตกต่างกัน จำแนกตามเดือนที่ขึ้นแบบฯ เป็นรายคู่ ด้วย Dunnett's T3.....	65
ตาราง 39 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการขึ้นแบบฯ จำแนกตาม ลักษณะการขึ้นแบบฯ โดยใช้ Levene's test .....	67
ตาราง 40 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการขึ้นแบบฯ โดยจำแนกตามลักษณะการขึ้นแบบฯ .....	68

ตาราง 41 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ จำแนกตามแหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ โดยใช้ Levene's test .....	69
ตาราง 42 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ จำแนกตามแหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ โดยใช้ F-test.....	69
ตาราง 43 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ จำแนกตามแหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ โดยใช้ Brown-Forsythe .....	70
ตาราง 44 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพยากร แตกต่างกัน จำแนกตามแหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ เป็นรายคู่ ด้วย Fisher's Least Significant Difference (LSD) .....	71
ตาราง 45 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ จำแนกตามจำนวนการให้บริการยื่นแบบฯ โดยใช้ Levene's test .....	73
ตาราง 46 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ จำแนกตามจำนวนการให้บริการยื่นแบบฯ โดยใช้ Brown-Forsythe .....	73
ตาราง 47 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการแนะนำและบอกต่อ แตกต่างกัน จำแนกตามจำนวนการให้บริการยื่นแบบฯ เป็นรายคู่ ด้วย Dunnett's T3 .....	74
ตาราง 48 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ด้านการประหยัดทรัพยากร โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression .....	75
ตาราง 49 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตด้านการประหยัดทรัพยากร เป็นรายด้าน โดยใช้วิธี Enter .....	76
ตาราง 50 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ด้านการแนะนำและบอกต่อ โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression .....	78
ตาราง 51 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตด้านการแนะนำและบอกต่อ เป็นรายด้าน โดยใช้วิธี Enter .....	79

ตาราง 52 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกัน.....	81
ตาราง 53 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านพฤติกรรมการยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกัน... 83	83
ตาราง 54 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านการยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29.....	85



## สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	6
ภาพประกอบ 2 แบบจำลองทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน.....	15
ภาพประกอบ 3 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM).....	17





## บทที่ 1

### บทนำ

#### ภูมิหลัง

การขับเคลื่อนไปสู่ประเทศไทย 4.0 ตามนโยบายของรัฐบาล กรมสรรพากรได้นำนวัตกรรม การบริการเชิงดิจิทัลเข้ามาใช้ในการให้บริการผู้เสียภาษี เช่น ระบบยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต ระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ (e-Donation) และใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น โดยในปี 2563 กรมสรรพากรได้มีการปรับเปลี่ยนวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ใหม่ เพื่อพัฒนานวัตกรรม อิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการบริหารจัดการและให้บริการที่มีความโปร่งใส พร้อมทั้งทบทวน กระบวนการ และกฎระเบียบต่างๆ ให้ทันต่อสถานการณ์ โดยคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ลดต้นทุน ลดขั้นตอน ลดกระดาษ และตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่ง กรมสรรพากรได้กำหนดวิสัยทัศน์ใหม่ คือ “องค์กรชั้นนำที่จัดเก็บอย่างโปร่งใสเป็นธรรมด้วย นวัตกรรมและบุคลากรคุณภาพ เพื่อสร้างเสถียรภาพทางการคลัง”(กรมสรรพากร, 2563)

สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาคลองสาน ตั้งอยู่เขตคลองสาน จังหวัดกรุงเทพมหานคร อยู่ ในการกำกับดูแลของ สท.กทม.29 สังกัดกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง มีหน้าที่ให้บริการจัดเก็บ ภาษีในเขตคลองสาน เพื่อให้ได้ตามประมาณการในแต่ละปี และจัดเก็บภาษีตามนโยบายของ รัฐบาลอย่างเป็นธรรม ประชากรทั้งหมดในเขตคลองสาน ประกอบด้วยพื้นที่รับผิดชอบทั้งสิ้น 4 แขวง ได้แก่ แขวงคลองสาน แขวงคลองตันไทร แขวงสมเด็จพระเจ้าพระยา และแขวงบางลำภูล่าง โดย ในแต่ละปีมีผู้ประกอบการทั้งบุคคลธรรมดา นิติบุคคล และหน่วยงานราชการ ได้มีการยื่นแบบฯ ทั้งสองช่องทาง ได้แก่ ยื่นแบบฯ ด้วยตนเองที่สรรพากรพื้นที่สาขาคลองสาน หรือยื่นแบบฯ ผ่าน อินเทอร์เน็ต

โดยในแต่ละปีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 มิได้มีหน้าที่เพียงจัดเก็บภาษี ให้ได้ตามเป้าหมายเท่านั้น แต่ยังมีหน้าที่ขับเคลื่อนนโยบาย **D<sup>2</sup>rive** ของกรมสรรพากร ในการ รณรงค์ให้ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้นเป็นประจำทุกปี เพื่อให้ได้ตาม เป้าหมายด้วยวิธีการสร้างความเข้าใจ ให้ข้อมูลข่าวสาร ส่งจดหมาย และประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ ออนไลน์ เพื่อเพิ่มความรู้ ความเข้าใจมากขึ้น ตลอดจนชี้แจงขั้นตอนที่ง่ายไม่ซับซ้อนและสะดวก รวดเร็ว อาทิเช่น หน่วยงานได้จัดตั้งทีม E-Marketing สอนวิธีการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ให้กับผู้เสียภาษีที่ไม่เคยยื่นแบบฯ ทางอินเทอร์เน็ต นำข้อมูลความรู้ไปเผยแพร่กับเพื่อนร่วมงาน หรือแนะนำคนใกล้ชิดให้เห็นถึงความสะดวกสบายและสิทธิประโยชน์ ส่วนบางบริษัทที่ยังคงยื่น แบบฯ ด้วยตนเองที่สำนักงานพื้นที่สาขา ซึ่งเจ้าหน้าที่ได้แนะนำและประชาสัมพันธ์ให้ยื่นทาง

อินเทอร์เน็ต เพื่อประโยชน์ต่อผู้เสียภาษีเพราะสามารถขยายระยะเวลาในการดำเนินการได้เพิ่มอีก 8 วัน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจจะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ทั้งนี้เพื่อทราบแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขวิธีการในการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวกสบายและพึงพอใจมากที่สุด สนับสนุนการให้บริการทำธุรกรรมภาษีที่บ้าน TAX from Home ที่มีความสะดวกรวดเร็ว ปลอดภัย โดยไม่ต้องเดินทาง และมีการเว้นระยะห่าง เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ช่วยให้การชำระภาษี/คืนภาษีสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว และสำหรับผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต จะได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการให้บริการชำระภาษี หากชำระภาษีผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อประโยชน์ต่อการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากร และการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพากรต่อไป

### ความมุ่งหมายของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมการยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29

### ความสำคัญของการวิจัย

1. ปรับปรุงแก้ไขวิธีการในการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวกสบายและพึงพอใจมากที่สุด
2. ผู้ประกอบการหรือผู้เสียภาษีได้ทราบถึงประโยชน์และใช้ในการตัดสินใจยอมรับการใช้ระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์
3. แนวทางในการวางแผนกำหนดกลยุทธ์ในการจัดเก็บภาษี และส่งเสริมการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อดึงดูดผู้เสียภาษีให้ใช้บริการทำธุรกรรมภาษีที่บ้านผ่านทางอินเทอร์เน็ต

## ขอบเขตของการวิจัย

### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ที่ยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภ.ง.ด. 90/91 ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ประจำปี 2562 เฉพาะในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 29 (หมายเหตุ : ใช้จำนวนประชากรของ ปีภาษี 2562 เนื่องจากของปีภาษี 2563 อยู่ระหว่างการประมวลผลข้อมูลที่กำลังล่าช้า จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19)

### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ที่ยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภ.ง.ด.90/91 ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ประจำปี 2562 ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 จำนวน 25,447 คน (จากรายงานสถิติการยื่นแบบ ภ.ง.ด.90/91 ผ่านอินเทอร์เน็ต ประจำปี 2562) โดยใช้สูตรการคำนวณแบบทราบจำนวนประชากรของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie และ Morgan, 1970) มีค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 คำนวณได้ 378.40 ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัย จึงมีจำนวนทั้งสิ้น 378 คน

### ขั้นตอนการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) จำแนกประชากรตามพื้นที่รับผิดชอบทั้งสิ้น 4 แขวง ได้แก่ แขวงคลองสาน แขวงคลองตันไทร แขวงสมเด็จพระเจ้าพระยา และแขวงบางลำภูล่าง โดยกำหนดจากสัดส่วนของประชากรในแขวงนั้นๆ (Proportional Stratified Random Sampling)

ขั้นตอนที่ 2 การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนทั้งสิ้นจำนวน 378 คน

### ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้
  - 1.1) ด้านลักษณะประชากรศาสตร์
    - 1.1.1) เพศ
    - 1.1.2) อายุ
    - 1.1.3) ระดับการศึกษา
    - 1.1.4) อาชีพ
    - 1.1.5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

## 1.2) ด้านพฤติกรรมการยื่นแบบฯ

- 1.2.1) ประเภทแบบแสดงรายการ
- 1.2.2) เดือนที่ยื่นแบบฯ
- 1.2.3) ลักษณะการยื่นแบบฯ
- 1.2.4) แหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ

## 1.3) ด้านการยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์

- 1.3.1) การรับรู้ว่ามีประโยชน์
- 1.3.2) การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน

## 2. ตัวแปรตาม ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต

ในเขต สท.กทม.29 ได้แก่

- 2.1) การประหยัดทรัพยากร
- 2.2) การแนะนำ/บอกต่อ

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การยื่นแบบฯ หมายถึง การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
2. ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90) หมายถึง สำหรับผู้เสียภาษีที่มีรายได้ทางอื่นนอกจากงานประจำ เงินได้ในกรณีทั่วไปตั้งแต่เงินได้ประเภทที่ 1 – 8 ที่ได้รับในระหว่างปีภาษีที่ผ่านมาแล้ว ให้ยื่นแบบฯ ภายในวันที่ 1 ม.ค. – 31 มี.ค. ของปีภาษีถัดไป (หากยื่นผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรจะขยายเวลายื่นภาษีได้ถึงวันที่ 8 เม.ย. ของทุกปี)
3. ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.91) หมายถึง สำหรับผู้มีเงินได้จากเงินเดือน ประเภทที่ 1 เพียงอย่างเดียว ให้ยื่นแบบฯ ภายในวันที่ 1 ม.ค. – 31 มี.ค. ของปีภาษีถัดไป (หากยื่นผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรจะขยายเวลายื่นภาษีได้ถึงวันที่ 8 เม.ย. ของทุกปี)
4. ระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ คือ ระบบลงทะเบียนยื่นภาษีออนไลน์ (E-FILING) ให้ผู้มีเงินได้ทั่วไปและเจ้าของธุรกิจไม่ต้องเดินทางไปสำนักงานสรรพากรพื้นที่ โดยใช้วิธีสมัครผ่านระบบออนไลน์ฟรีและส่งเอกสารทางอีเมลจากที่บ้านได้เลย สมัครครั้งเดียวใช้งานได้ตลอดไป
5. พฤติกรรมการยื่นแบบฯ หมายถึง ลักษณะการยื่นแบบฯ ของผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาแต่ละราย ได้แก่ ประเภทแบบแสดงรายการ เดือนที่ยื่นแบบฯ ลักษณะการยื่นแบบฯ และแหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ

6. การยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ หมายถึง ผู้มีเงินได้รับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ได้แก่ ช่วยประหยัดเวลาในการเดินทาง ช่วยให้ท่านยื่นแบบฯ ด้วยความถูกต้องและแม่นยำ ด้วยความยุติธรรมและโปร่งใส ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ช่วยเพิ่มความปลอดภัยโดยที่ไม่ต้องพกเงินสด และช่วยให้การชำระภาษี/คืนภาษีสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว และรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน ได้แก่ ขั้นตอนการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย สะดวกในการเข้าถึง สามารถทำได้อย่างรวดเร็ว และง่ายต่อการใช้งานในระบบสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง

7. การประหยัดทรัพยากร หมายถึง การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ลดต้นทุน ลดขั้นตอน ลดกระดาษ ลดจำนวนพนักงาน และตอบสนองความต้องการของผู้เสียภาษี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรด้วยการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์

8. การแนะนำ/บอกต่อ หมายถึง ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ที่ยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตที่ได้รับการบริการจากองค์กรสรรพากรมาแล้ว มีการให้คำแนะนำให้คนรู้จักมาใช้บริการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต

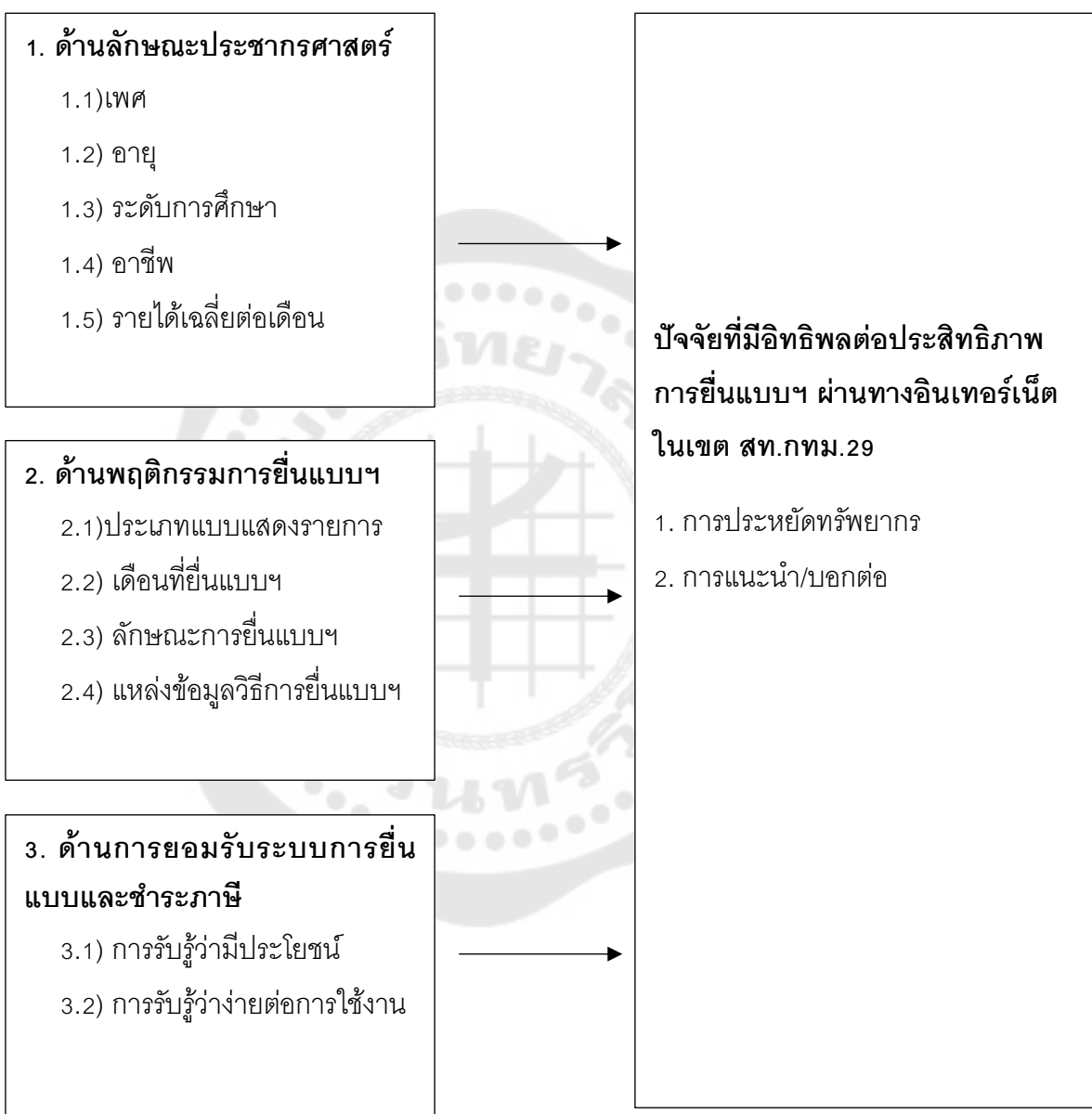
9. สท.กทม.29 หมายถึง สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ซึ่งเป็นหน่วยบริการภาษีในกรุงเทพมหานคร มีพื้นที่รับผิดชอบ คือ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาคลองสาน ซึ่งประกอบด้วย 4 แขวง ได้แก่ แขวงคลองสาน แขวงคลองตันไทร แขวงสมเด็จพระเจ้าพระยา และแขวงบางลำภูล่าง

### กรอบแนวคิดในงานวิจัย

เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านพฤติกรรมการยื่นแบบ ฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกัน
3. ปัจจัยด้านการยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
  - 1.1 ความรู้โดยทั่วไปเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามประมวลรัษฎากร
  - 1.2 การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต
  - 1.3 อัตราภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปีภาษี 2563
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
4. แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB)
5. แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรม (Technology Acceptance Model: TAM)
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

##### 1.1 ความรู้โดยทั่วไปเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามประมวลรัษฎากร

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คือ ภาษีที่จัดเก็บจากบุคคลทั่วไป เป็นภาษีทางตรงที่จัดเก็บจากรายได้ทุกประเภท ตามหลักเกณฑ์เงินสด โดยปกติจัดเก็บเป็นรายปี รายได้ที่เกิดขึ้นในปีใดๆ ผู้มีรายได้มีหน้าที่ต้องนำไปแสดงตามแบบแสดงรายการภาษี ที่มีกำหนดการยื่นแบบฯ ภายในเดือน ม.ค.ถึง มี.ค.ของปีถัดไป (กรมสรรพากร, 2564b)

##### 1.1.1 ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ผู้มีหน้าที่เสีย ได้แก่ ผู้ที่มีรายได้เกิดขึ้นระหว่างปีที่ผ่านมาโดยมีสถานะอย่างหนึ่งอย่างใด ดังนี้

- 1) บุคคลธรรมดา
- 2) ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือคณะบุคคลที่มีชื่อนิติบุคคล



3) ผู้ถึงแก่ความตายระหว่างปีภาษี

4) กองมรดกที่ยังไม่ได้แบ่ง

5) วิสาหกิจชุมชน

#### 1.1.2 การขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษีรายได้บุคคลธรรมดา

การขอเลขและบัตรประจำตัวผู้เสียภาษี จะต้องทำภายใน 60 วัน นับแต่วันที่  
มีรายได้เกิดขึ้น

#### 1.1.3 เกณฑ์เงินได้พึงประเมินที่มีรายได้จะต้องยื่นแบบฯ

เงินได้ที่ต้องเสียภาษี เรียกว่า "เงินได้พึงประเมิน" คือ เงินได้ที่เกิดขึ้นระหว่าง  
ปีใดๆ โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 ม.ค. ถึง 31 ธ.ค. หรือรายได้ที่เกิดขึ้นในปีภาษี ได้แก่ 1) เงิน 2) ทรัพย์สิน  
ที่สามารถคำนวณได้เป็นเงิน 3) เงินที่ผู้อื่นออกค่าภาษีอากรแทนให้ 4) ประโยชน์อื่นใดที่อาจคิด  
คำนวณเป็นเงินได้ และ 5) เครดิตภาษีตามที่กฎหมายกำหนด

ผู้มีเงินได้เกิดขึ้นระหว่างปีภาษีจะมีหน้าที่ต้องยื่นแบบฯ ก็ต่อเมื่อมีเงินได้ถึง  
เกณฑ์ขั้นต่ำตามที่กฎหมายกำหนด ดังนี้

##### 1.1.3.1 บุคคลธรรมดาและผู้ถึงแก่ความตาย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตาราง 1 แสดงประเภทรายได้พึงประเมิน

ประเภทรายได้	소득	สมรส
เงินเดือนอย่างเดียว (ภ.ง.ด.91)	120,000	220,000
รายได้ประเภทอื่น (ภ.ง.ด.90)	60,000	120,000

1.1.3.2 ห้างหุ้นส่วนสามัญที่มีชนิตบุคคล หรือคณะบุคคลที่ไม่ใช่ชนิตบุคคล มี  
รายได้เกิน 60,000 บาท

##### 1.1.3.3 กองมรดกที่ยังไม่ได้แบ่ง มีรายได้เกิน 60,000 บาท

#### 1.1.4 แหล่งรายได้ที่ต้องคิดภาษี

##### 1.1.4.1 รายได้ที่เกิดขึ้นในประเทศ ได้แก่

1) ทำงานหรือมีกิจการอยู่ในไทย หรือ

2) กิจการของนายจ้างในไทย หรือ

3) มีทรัพย์สินอยู่ในไทย (ค่าเช่า เงินปันผล และดอกเบี้ย ฯลฯ)

โดยมีเงื่อนไข ผู้มีรายได้ที่เกิดขึ้นในประเทศ มีหน้าที่ต้องเสียภาษีเงินได้ ตามที่กฎหมายกำหนด

1.1.4.2 รายได้ที่เกิดขึ้นนอกประเทศ ได้แก่

- 1) ทำงานหรือมีกิจการในต่างประเทศ หรือ
- 2) มีทรัพย์สินอยู่ในต่างประเทศ

โดยมีเงื่อนไข ผู้มีรายได้ที่เกิดขึ้นภายนอกประเทศ ในปีภาษีที่ล่วงมาแล้ว จะต้องเสียภาษีในไทย ก็ต่อเมื่อเข้าหลักเกณฑ์ทั้ง 2 ข้อ ดังนี้

- 1) เป็นผู้อยู่ในประเทศไทย ในปีภาษีนั้น ถึง 180 วัน และ
- 2) นำรายได้เข้ามาในประเทศไทยในปีภาษีนั้น

1.1.5 ประเภทเงินรายได้ที่ต้องเสียภาษี

1.1.5.1 เงินได้มาตรา 40(1) เนื่องจากการจ้างงาน ได้แก่ เงินเดือน โบนัส ค่าจ้าง บำเหน็จ/บำนาญ เป็นต้น

1.1.5.2 เงินได้มาตรา 40(2) เนื่องจากตำแหน่งงานหรือหน้าที่ที่ทำ หรือจากการรับจ้างทำงานให้

1.1.5.3 เงินได้มาตรา 40(3) ได้แก่ ลิขสิทธิ์หรือสิทธิอย่างอื่น ค่ากู๊ดวิลล์

1.1.5.4 เงินได้มาตรา 40(4) ได้แก่ เงินปันผล ส่วนแบ่งกำไร ดอกเบี้ย และผลประโยชน์จากการโอนหุ้น

1.1.5.5 เงินได้มาตรา 40(5) ให้เช่าทรัพย์สิน หรือผลประโยชน์อย่างอื่น ที่ได้เนื่องจาก

- การผิดสัญญาเช่าซื้อทรัพย์สิน
- การผิดสัญญาซื้อขายเงินผ่อนซึ่งผู้ขายได้รับคืนทรัพย์สินที่ซื้อขาย

1.1.5.6 เงินได้มาตรา 40(6) ในการประกอบวิชาชีพอิสระต่างๆ เช่น กฎหมาย หมอ สถาปัตยกรรม วิศวกรรม การบัญชี และประณีตศิลปกรรม เป็นต้น

1.1.5.7 เงินได้มาตรา 40(7) ได้แก่ รับเหมาต่างๆ ที่ผู้รับเหมาจะต้องจัดหาสัมภาระ ที่นอกเหนือจากเครื่องมือ

1.1.5.8 เงินได้มาตรา 40(8) ได้แก่ การพาณิชย์ การขนส่ง การเกษตร การอุตสาหกรรม หรือนอกเหนือจากที่ระบุไว้ในมาตรา 40(1) - (7) แล้ว (กรมสรรพากร, 2563)

1.1.6 แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

1.1.6.1 แบบ ภ.ง.ด.90 คือ สำหรับผู้มีรายได้อื่นๆ ตั้งแต่เงินได้มาตรา 40(1) - (8) ที่ได้รับในระหว่างปีภาษีที่ล่วงมาแล้วให้ยื่นแบบฯ ภายในเดือน ม.ค. - มี.ค. ของปีภาษีถัดไป

1.1.6.2 แบบ ภ.ง.ด.91 คือ สำหรับผู้มีรายได้อื่นๆ จากการจ้างแรงงานตามมาตรา 40(1) เพียงอย่างเดียว ให้ยื่นแบบฯ ภายในเดือน ม.ค. - มี.ค. ของปีภาษีถัดไป

1.1.6.3 แบบ ภ.ง.ด.93 คือ ใช้ยื่นก่อนถึงกำหนดเวลาการยื่นแบบฯ ให้ยื่น ภายในเดือนมี.ค.ของปีถัดจากปีที่มีรายได้อื่นๆ

1.1.6.4 แบบ ภ.ง.ด.94 คือ ยื่นแบบฯ ครึ่งปี สำหรับผู้มีรายได้อื่นๆ มาตรา 40(5) - (8) ที่ได้รับมาตั้งแต่เดือน ม.ค. ถึงเดือน มิ.ย. ให้ยื่นแบบฯ ภายในเดือน ก.ค. ถึงเดือน ก.ย. ของปีภาษี

1.1.6.5 แบบ ภ.ง.ด.95 คือ สำหรับต่างด้าวที่มีรายได้อื่นๆ จากการจ้างแรงงาน ให้ยื่นแบบฯ ภายในเดือน ม.ค. - มี.ค. ของปีภาษีถัดไป

## 1.2 การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

1.2.1 ขั้นตอนการยื่นแบบฯ (กรมสรรพากร, 2564a) เริ่มต้นด้วยการเข้าสู่เว็บไซต์ที่ [www.rd.go.th](http://www.rd.go.th) เลือกรายการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต แล้วทำตามขั้นตอนต่างๆ หลังจากกรอกรายละเอียดเสร็จ ให้ตรวจสอบก่อนการกด “ตกลง” เพื่อเป็นการยืนยันการยื่นแบบฯ

1.2.2 ขั้นตอนในการชำระภาษี เมื่อได้ยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตแล้วเสร็จ และมีภาษีต้องชำระ ผู้เสียภาษีจะต้องชำระภาษีทั้งจำนวนภายในกำหนดเวลายื่นแบบฯ เท่านั้น โดยมีหลากหลายช่องทาง เช่น ใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารพาณิชย์ ผ่าน e-payment หรือทางไปรษณีย์ Pay at Post

1.2.3 เงื่อนไขการใช้บริการยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภ.ง.ด.90/91

1.2.3.1 การยื่นแบบฯ ภ.ง.ด.91 สำหรับผู้มีรายได้อื่นๆ จากการจ้างแรงงานเพียงอย่างเดียว ส่วนการยื่นแบบฯ ภ.ง.ด.90 สำหรับผู้มีรายได้อื่นๆ

1.2.3.2 จะต้องมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร

1.2.3.3 เป็นแบบแสดงรายการภาษีที่ไม่ได้ขอคืนภาษี

1.2.3.4 เป็นการยื่นแบบฯ ตลอด 24 ชั่วโมงของทุกวัน ยกเว้นในวันที่ 31 มี.ค. จะปิดการให้บริการในเวลา 22.00 น.

1.2.3.5 เป็นการยื่นแบบฯ ภายในกำหนดเวลาและจะต้องชำระภาษีเต็มจำนวนในรอบเดียว

1.2.3.6 กรณีชำระผ่านเครื่องรับจ่ายเงินอัตโนมัติ (Automated teller machine) จะต้องเป็นเครื่องของธนาคารที่ออกบัตรกัน

### 1.3 อัตราภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปีภาษี 2563

ปัจจุบันใช้วิธีเสียภาษีแบบขั้นบันได จะคำนวณจากเงินได้สุทธิ ซึ่งหมายถึงเงินได้พึงประเมิน หลังจากที่ได้หักค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อนต่าง ๆ แล้ว หากมีเงินได้สุทธิไม่ถึง 150,000 บาท จะไม่ต้องเสียภาษี แต่ถ้ามีเงินได้สุทธิตั้งแต่ 150,000 บาท จะต้องจ่ายภาษีตามขั้นบันได 5-35% โดยอัตราภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเริ่มใช้ปีภาษี 2560 สามารถสรุปเป็นตารางง่ายๆ ได้ดังนี้

ตาราง 2 สรุปอัตราภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

เงินได้สุทธิ (บาท)	ช่วงเงินได้สุทธิ (บาท)	อัตราภาษี	ภาษีแต่ละชั้น	ภาษีสะสมสูงสุด
บาทแรก 150,000	150,000	ยกเว้น	-	-
300,000 – 150,001	150,000	5	7,500	7,500
500,000 – 300,001	200,000	10	20,000	27,500
750,000 – 500,001	250,000	15	37,500	65,000
1,000,000 – 750,001	250,000	20	50,000	115,000
2,000,000 – 1,000,001	1,000,000	25	250,000	365,000
5,000,000 – 2,000,001	3,000,000	30	900,000	1,265,000
บาทขึ้นไป 5,000,001	-	35	-	-

## 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538) อธิบายคำว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบไปด้วย อายุ เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ เหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่ใช้ในการแบ่งส่วนตลาด และช่วยกำหนดกลุ่มเป้าหมาย โดยมีตัวแปรหลักๆ ดังนี้

1. เพศ (Sex) เป็นตัวแปรในการแบ่งส่วนการตลาด จากการทบทวนงานวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านเพศสามารถรวมกันพยากรณ์ความตั้งใจที่จะชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต (พิเศษฐ์พล ไทยประสงค์, 2550) ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันจะมีความเห็นที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

จากผลการศึกษาของ (ศุขจี มูลทองน้อย, 2554) ที่สอดคล้องกับจากผลการศึกษาของ (สาวิตรี นาคศรีม่วง, 2557) ซึ่งเพศชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคมากกว่าเพศหญิง

2. อายุ (Age) พบว่า อายุ และสถานภาพที่แตกต่างกันทำให้ผู้เสียภาษีมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน เนื่องจากการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตเป็นระบบที่นำมาใช้เมื่อไม่นานมานี้ ดังนั้น ผู้เสียภาษีในกลุ่มที่มีอายุเยอะจะมีความเคยชินกับการยื่นภาษีแบบเดิม และบางส่วนยังไม่ยอมเปิดรับและไม่ยอมเรียนรู้การใช้งานอินเทอร์เน็ตแตกต่างกับผู้ที่เสียภาษีในกลุ่มอายุน้อยที่เมื่อเริ่มต้นเสียภาษีจะเริ่มจากการจ่ายผ่านทางอินเทอร์เน็ต (นิชานันท์ ชาวนา, 2559) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ (ศุขจี มูลทองน้อย, 2554) อายุของผู้เสียภาษีมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านรูปแบบเว็บไซต์ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านส่งเสริมการตลาด มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน

3. การศึกษา (Education) จากการทบทวนงานวิจัย พบว่า ความแตกต่างของระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการทำให้เกิดความเข้าใจในการยื่นแบบฯ ไม่เหมือนกันทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบฯ ที่แตกต่างกันไป จากงานวิจัยของ (สาวิตรี นาคศรีม่วง, 2557) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (อุศณี กอจิตตวนิจ, 2553) ผู้ยื่นแบบฯ ที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทมีความพึงพอใจในการยื่นแบบฯ มากกว่าผู้ที่จบการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี เนื่องจากผู้ยื่นแบบฯ ที่จบการศึกษาปริญญาโทเป็นกลุ่มวัยทำงานที่สามารถแลกเปลี่ยนความรู้เรื่องของการยื่นแบบฯ ทำให้มีความรู้ ข้อมูลและข่าวสารต่าง ๆ มากกว่า จึงมีความพึงพอใจในการยื่นแบบฯ ที่มากกว่าระดับการศึกษาอื่น ๆ

4. อาชีพ (Occupation) จากการทบทวนงานวิจัยของ (นิชานันท์ ชาวนา, 2559) พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ที่เกี่ยวกับการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่าง

5. รายได้ (Income) พบว่า รายได้ของผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ทำให้มีความคิดเห็นเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในด้านรูปแบบเว็บไซต์ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านการให้บริการ และการประชาสัมพันธ์ที่แตกต่างกัน จากงานวิจัยของ (สาวิตรี นาคศรีม่วง, 2557) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (พรพิมล ศิริโชติอาภรณ์, 2551) พบว่า กลุ่มผู้ให้บริการที่มีรายได้มากกว่าจะมีภารกิจและความรับผิดชอบมากกว่า จึงเน้นในเรื่องการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายมากกว่า ในทางตรงกันข้ามผลการศึกษาของ (ศุขจี มูลทองน้อย, 2554) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้เสียภาษีมีความสัมพันธ์กับปัจจัยต่าง ๆ มีระดับความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน

### 3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพของหน่วยงาน คือ การที่สามารถดำเนินงานได้ตามภารกิจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย โดยการใช้ทรัพยากรอย่างจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมถึงการใช้แรงงานคนอย่างคุ้มค่าที่สุด มีลักษณะการดำเนินงานไปสู่ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานได้อย่างดี โดยประหยัดทั้งเวลา และแรงงาน หน่วยงานได้มีการบริหารจัดการที่ดีที่เอื้อต่อการบริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสบาย และพึงพอใจมากที่สุด และได้ตามเป้าหมาย

ภิญโญ สาร (2558) ได้อธิบายคำว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงาน ตามทฤษฎีของ Peterson and Plowman ว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานเป็นการลดต้นทุน และคุณภาพ รวมถึงความสามารถในการผลิต การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น จะสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในคุณภาพและปริมาณที่ต้องการอย่างเหมาะสม ด้วยการใช้ต้นทุนต่ำที่สุด โดยจะต้องคำนึงถึงลักษณะทางการเงินด้วย ดังนั้น คำว่า ประสิทธิภาพจึงมีองค์ประกอบอยู่ 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านคุณภาพ (Quality) คือ ผลลัพธ์หรือบริการที่ออกมาจะต้องมีคุณภาพที่สูง โดยจะต้องได้รับประโยชน์ทั้งผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ที่คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ จะต้องมีความถูกต้อง มีความประณีต และงานมีความเรียบร้อยได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้

2. ด้านปริมาณ (Quantity) คือ จะต้องเป็นไปตามแผนที่วางไว้ โดยผลลัพธ์ที่ได้เปรียบเทียบกับปริมาณงานที่กำหนดหรือปริมาณงานที่ควรจะทำในเวลาหรือมาตรฐานที่กำหนด

3. ด้านเวลา (Time) คือ เวลาในการดำเนินงานต้องมีความเหมาะสมตามลักษณะและหลักการของงาน โดยต้องมีความรวดเร็ว มีความเป็นปัจจุบัน สามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ได้ทันต่อความต้องการ

4. ด้านค่าใช้จ่าย (Costs) คือ ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่เกิดจากการทำงานจะต้องมีความเหมาะสมกับงานและมีต้นทุนต่ำที่สุด เพื่อให้ได้กำไรสูงสุด

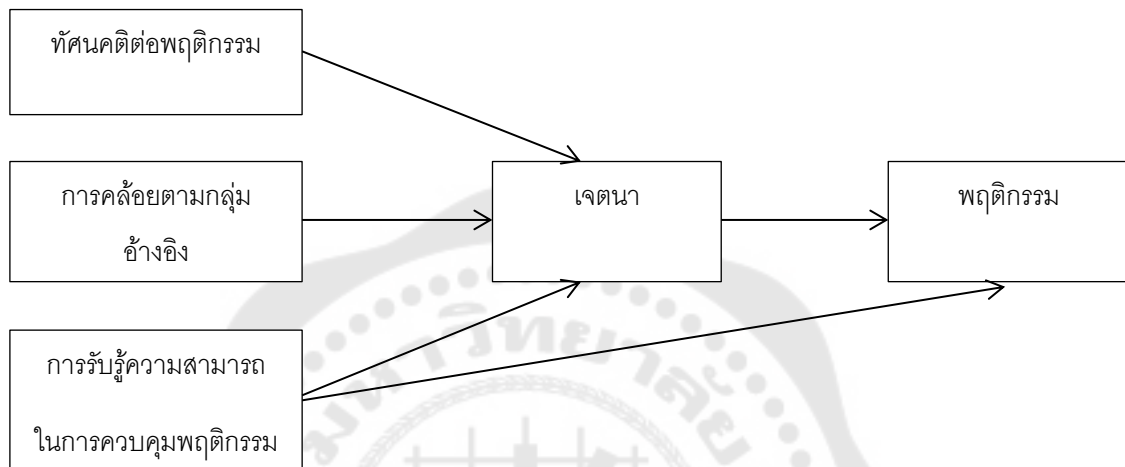
### 4. ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior : TPB)

แนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน เอจเซน (I. Ajzen, 1991) เป็นทฤษฎีที่เพิ่มเติมจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (TRM) ของ เอจเซนและฟิชเบน และมีการพัฒนาเป็นทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม ตั้งแต่ ค.ศ. 1985 พบว่าถ้าหากเป็นพฤติกรรมที่ยุ่ยากซับซ้อนมากเกินที่ความสามารถจะควบคุมได้ ดังนั้น จึงได้เพิ่มตัวแปรการรับรู้ถึงการควบคุม

พฤติกรรมในรูปแบบของทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (TPB)

ชาญวิทย์ ตั้งสุวรรณกุล (2554) ได้อธิบาย พื้นฐานของทฤษฎีไว้ว่า

1. พฤติกรรม ของบุคคลส่วนใหญ่อยู่ภายใต้การควบคุมของเจตนาเชิงพฤติกรรม หรือเรียกสั้นๆ ว่าเจตนาของเขาที่จะทำหรือไม่ทำพฤติกรรมนั้นๆ
2. เจตนาเชิงพฤติกรรม จะต้องเกิดจากตัวชี้้นำ โดยความเชื่อ 3 ประการ ได้แก่  
ทัศนคติต่อพฤติกรรม การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงและการรับรู้ถึงการควบคุม



ภาพประกอบ 2 แบบจำลองทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน

ที่มาจาก (I. Ajzen (1991) :

ทัศนคติต่อพฤติกรรม คือ การประเมินของบุคคลที่มีต่อภาพรวมของพฤติกรรม รวมไปถึงผลที่ตามมาของพฤติกรรม คือ ถ้าผลการประเมินต่อผลที่ตามมาของพฤติกรรมที่บุคคลได้กระทำเป็นทางด้านบวก บุคคลจะมีทัศนคติที่ดีพฤติกรรม ในทางตรงกันข้ามถ้าผลการประเมินต่อผลที่ตามมาของพฤติกรรมที่บุคคลได้กระทำเป็นทางด้านลบ บุคคลจะมีทัศนคติไม่ดีต่อพฤติกรรมนั้น

การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง คือ การรับรู้ที่เกี่ยวกับความต้องการหรือการคาดหวังของสังคมที่มีผลต่อบุคคล ซึ่งเป็นได้ทั้งกลุ่มคนใกล้ชิดที่มีอิทธิพลต่อบุคคลนั้น เช่น พ่อ แม่ ลูกสามี ภรรยา เป็นต้น หรือเป็นกลุ่มคนไกลที่มีอิทธิพลต่อบุคคลนั้น เช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ในการกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมใดๆ หากบุคคลมีการประเมินว่ากลุ่มบุคคล ที่มีอิทธิพลต่อเขาต้องการให้แสดงพฤติกรรมแนวนั้นที่พฤติกรรมจะถูกแสดงออกจะเพิ่มมากขึ้น ในทางกลับกัน บุคคลจะไม่แสดงพฤติกรรม ถ้าเกิดการรับรู้ว่าการกลุ่มบุคคลที่มีอิทธิพลไม่ต้องการให้เขาแสดงพฤติกรรม

การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม คือ ความเชื่อของบุคคลที่มีต่อการแสดงพฤติกรรม รวมไปถึงสามารถควบคุมพฤติกรรมนั้นให้เป็นไปอย่างที่ตั้งใจได้ ถ้าบุคคลมีความเชื่อว่าสามารถกระทำพฤติกรรมได้โดยง่ายและสามารถควบคุมผลที่ออกมาอย่างที่ตั้งใจไว้ บุคคลมีแนวโน้มจะแสดงพฤติกรรม แต่ถ้าบุคคลมีความเชื่อว่าการกระทำพฤติกรรมทำได้ยาก และไม่สามารถควบคุมผลที่ออกมาได้อย่างที่ตั้งใจไว้ แนวโน้มที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมจะลดลง

## 5. แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรม (Technology Acceptance Model: TAM)

แนวคิดเกี่ยวกับยอมรับ

กฤษมันต์ วัฒนานรงค์ (2556) อธิบายไว้ว่า การยอมรับ ในการตัดสินใจให้ยอมรับ จากผู้อื่นหรือวัตถุ สิ่งของ วิธีการทำงาน การใช้ชีวิต หรือแม้แต่ความเชื่อสิ่งใหม่ๆ เพื่อให้เกิดสิ่งใหม่ๆ แก่ตนเอง จนก่อให้เกิดอิทธิพลในลักษณะการเปลี่ยนแปลง เพื่อการยอมรับของตัวเองถือว่าเป็นการยอมรับทางตรง ซึ่งมาควบคู่กับการเผยแพร่นวัตกรรม เพื่อให้เกิดสิ่งใหม่เสมอๆ

ปณิตา โพธิ์พั้น (2555) ได้ศึกษากระบวนการเผยแพร่และการยอมรับนวัตกรรม การยอมรับนวัตกรรม คือ กระบวนการที่แต่ละบุคคล จะรับการพิจารณา และการปฏิเสธหรือการยอมรับตามนวัตกรรม ที่เรียกว่า เป็นการตัดสินใจของการใช้นวัตกรรม

กิตติพร ไชยโรจน์ (2555) ศึกษาเรื่องการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี กล่าวว่า เป็นกระบวนการยอมรับทางสังคมที่แสดงออกถึงการยอมรับนำไปปฏิบัติโดยแบ่งเป็น 5 ขั้นตอน

(1) การรับรู้ เป็นขั้นแรกที่จะนำไปสู่การยอมรับหรือปฏิเสธสิ่งใหม่ วิธีการใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบอาชีพ หรือคุณประโยชน์ของนวัตกรรมนั้นๆ ทำให้เกิดความสนใจต่อไป

(2) สนใจ เป็นขั้นที่เริ่มมีความสนใจ หารายละเอียดเกี่ยวกับวิทยาการใหม่ๆ เพิ่มเติม จะทำให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการใหม่ๆ หรือสิ่งใหม่ๆ มากขึ้น

(3) ประเมินค่า เป็นขั้นที่ต้องไตร่ตรองถึงประโยชน์ในการทดลองใช้วิธีการหรือวิทยาการใหม่ๆ ดีหรือไม่

(4) ทดลอง เป็นขั้นที่ใช้วิทยาการใหม่ ๆ กับสถานการณ์ที่ตนได้ทดลองก่อน โดยได้สังเกตเห็นถึงผลลัพธ์ที่จะได้รับว่าดีหรือมีประโยชน์จริงอย่างที่คิดไว้

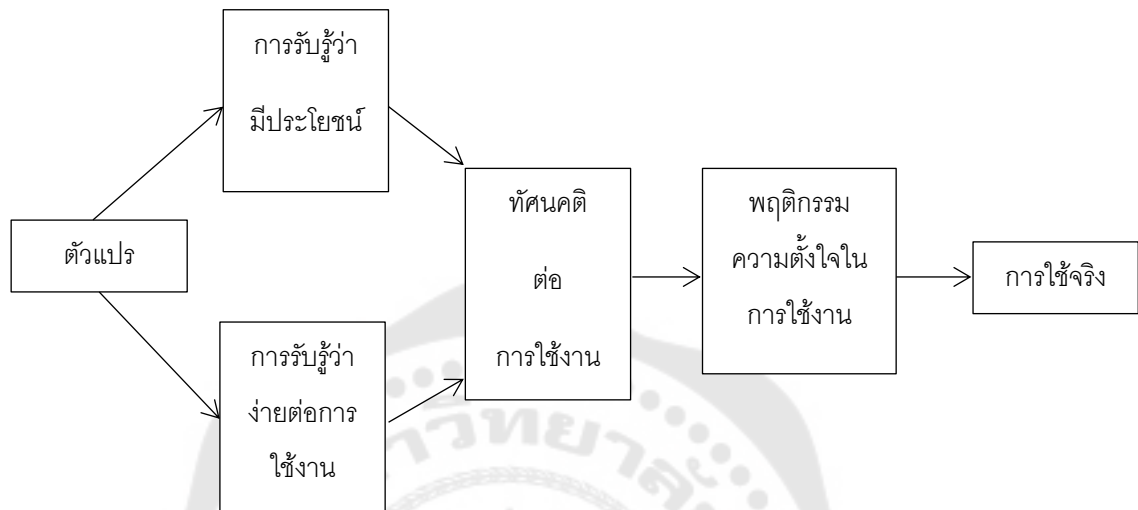
(5) ยอมรับ เป็นขั้นที่ได้นำวิทยาการใหม่ๆ ไปใช้อย่างเต็มที่หลังจากได้ลองปฏิบัติแล้วเห็นประโยชน์ และยอมรับนวัตกรรมนั้น

### ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)

ดาร์วิส (Davis, 1989) เป็นทฤษฎีการยอมรับที่มีชื่อเสียงในการเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยี นำเสนอโดย ดาร์วิส (Davis) ซึ่งเป็นการปรับแต่งและเพิ่มเติมต่อ



จากทฤษฎี TRA เพื่อพัฒนาแบบจำลอง TAM และใช้ศึกษาการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ โดยไม่นำบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบ การแสดงพฤติกรรม ให้เป็นปัจจัยในการพยากรณ์ พฤติกรรมการที่เกิดขึ้นจริง



ภาพประกอบ 3 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM)

ที่มา (Davis (1989 :

สิงหะ ฉวีสุข และ สุนันทา วงศ์จตุรภัทร (2555) อธิบายถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยในตัวแบบจำลองประกอบด้วย

ตัวแปรที่ส่งผลต่อการยอมรับ ดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรภายนอก
2. การรับรู้ว่ามีประโยชน์
3. การรับรู้ว่าย่อยต่อการใช้
4. ทัศนคติต่อการใช้
5. พฤติกรรมความตั้งใจในการใช้
6. การใช้จริง

ตัวแปรภายนอก เช่น ลักษณะประชากรศาสตร์ รวมถึงประสบการณ์ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์และรับรู้อย่างต่อการใช้งาน

การรับรู้ว่ามีประโยชน์ คือ ปัจจัยในการรับรู้การใช้สารสนเทศว่าเกิดประสิทธิภาพ โดยส่งผลต่อการแสดงความตั้งใจและแสดงพฤติกรรมด้วย

การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ คือ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี ตามความคาดหวังของแต่ละคน

การคาดหวังการใช้ง่าย (EE: Effort Expectancy)

เป็นระดับของแต่ละคนที่รับรู้ความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยี โดยไม่จำเป็นต้องใช้ความพยายามมากนักและไม่มีความยุ่งยากซับซ้อน ประกอบด้วย 3 ตัวแปร ดังนี้

1) การตระหนักถึงความง่ายในการใช้งาน คือ ระดับของแต่ละบุคคลที่เชื่อว่าการใช้งานระบบไม่ต้องใช้ความพยายามสูงในการใช้งานมากนัก จนทำให้เกิดความง่ายในการใช้งานระบบ มาจากทฤษฎี TAM และ TAM2

2) ความสะดวกของการใช้งาน คือ ระดับที่บุคคลใ้้นวัตกรรมนั้นแล้วรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน มาจากทฤษฎี IDT

3) ความยุ่งยากซับซ้อน (Complexity) หมายถึง ระดับของแต่ละบุคคลที่รับรู้ความยากที่จะทำความเข้าใจและใช้งานระบบ มาจากทฤษฎี MPCU

ทั้งนี้ ในหลายกรณีศึกษาได้แสดงให้เห็นว่าการคาดหวังการใช้ง่าย คือ อิทธิพลที่สำคัญที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการกระทำพฤติกรรม ซึ่งก็ไม่ได้เป็นไปตามที่กล่าวไว้เสมอไป ทำให้มีนักวิจัยให้ความเห็นที่แตกต่างกัน โดย Yan ได้ชี้ให้เห็นถึงผลกระทบจากความง่ายในการใช้งานและความไม่ยุ่งยากในการใช้ต่อผู้ใช้เทคโนโลยี รวมทั้ง Venkatesh และ Morris ได้แนะนำว่า ปัจจัยการคาดหวังความง่ายในการใช้งานคือสิ่งที่เด่นชัดในเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ซึ่งมีอิทธิพลนอกเหนือจากตัวแปรที่กล่าวข้างต้น อย่างไรก็ตามการคาดหวังการใช้ง่ายควรคำนึงถึงตัวแปรด้านเพศ อายุ และประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยี

ทัศนคติต่อการใช้ (Attitude Towards Use) เป็นการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานอย่างง่ายของระบบสารสนเทศ จนเกิดการยอมรับและมีทัศนคติต่อการใช้งาน

พฤติกรรมความตั้งใจใช้งาน (Behavioral Intention to Use) มีปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านคาดหวังในความพยายาม และด้านอิทธิพลของสังคม

## 6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พรพิมล ศิริโชติอาภรณ์ (2551) ได้ทำการศึกษาเหตุผลการใช้บริการการยื่นแบบฯ ทางอินเทอร์เน็ต : กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 การศึกษาพบว่า ผู้เสียภาษีให้ความสำคัญในเรื่องค่าใช้จ่ายของการใช้บริการและการบริการมากที่สุด ส่วนด้านระบบงานและด้านการประชาสัมพันธ์ มีความสำคัญมากเช่นกัน

จิตาดา แก้วแทน (2557) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน กรณีศึกษาในกรุงเทพมหานคร การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ผู้บริโภคที่ใช้อุปกรณ์สมาร์ตโฟนเป็นของตนเอง จำนวน 500 คน และตอบแบบสอบถาม จำนวน 437 คน คิดเป็นร้อยละ 79.4 ของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ด้านทัศนคติด้านการรับรู้ ความเสี่ยง ด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และด้านความเชื่อมั่น จากการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟนมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากและปัจจัยด้านทัศนคติ ด้านความเชื่อมั่นในการออนไลน์และด้านการรับรู้ความเสี่ยงมีอิทธิพลทางสถิติที่ .05

สาวิตรี นาคศรีม่วง (2557) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตสำนักงานสรรพากร ภาค 4 ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า ปัจจัยด้านรูปแบบเว็บไซต์ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านช่องทางการให้บริการ และ ด้านกระบวนการให้บริการ มีผลต่อการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับมาก และปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตมีอยู่ในระดับมาก

อุศณี กอจิตตวนิจ (2553) การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถาม ให้กับกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่ยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต ประจำปีภาษี 2551 จำนวนทั้งสิ้น 400 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต ได้แก่ คุณภาพของระบบการชำระและขอคืนภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต คุณภาพของระบบการสมัครและกรณียื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ความปลอดภัยและระบบตอบปัญหา คุณภาพของเว็บไซต์และการให้คำแนะนำ และความรู้อันของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต รวมถึงระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของผู้ยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตมีระดับที่แตกต่างกัน โดยผู้ที่จบระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่จบการศึกษาระดับสูงสุดระดับปริญญาตรี นอกจากนี้ส่วนใหญ่ผู้เสียภาษีประสบปัญหาหากเกิดข้อผิดพลาดในการทำรายการที่ยื่นแบบฯไปแล้ว ไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้จะต้องทำการกรอกข้อมูลและยื่นแบบแสดงรายการใหม่อีกครั้ง ทำให้ผู้เสียภาษีต้องเสียเวลาในการทำงานซ้ำซ้อน และมีความเห็นให้ควรปรับปรุงระบบการยื่นแบบฯ ในเรื่องความง่ายต่อการใช้งาน เพื่อให้ผู้เสียภาษีสามารถยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตได้ด้วยตนเองในทุกๆ ขั้นตอน พร้อมทั้งเสนอแนะเรื่องการคืนเงินภาษีและพิจารณาการคืนเงินที่ช้ามาก ซึ่งสืบเนื่องมาจากระบบการขอเอกสารประกอบการขอคืนภาษีที่ไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้เสียภาษีต้องเสียเวลาส่งเอกสารหลายครั้ง ส่งผลให้การคืนเงินภาษีช้าไปด้วย

วันतीय มงคลทรัพย์กุล (2559) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ : กรณีศึกษาการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ได้สรุปกรอบแนวคิดในการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Service) ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ได้แก่ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ คุณภาพของการบริการ และความเชื่อถือไว้วางใจ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ (จุไรรัตน์ ครุฑคำ, 2558) พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษีในรูปแบบการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประกอบด้วย 6 ปัจจัย คือ ด้านความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของระบบ ด้านความง่ายต่อการใช้งานระบบ ด้านความปลอดภัยของระบบ ด้านประสิทธิภาพของระบบ ด้านความสะดวกและความรวดเร็วของระบบ และด้านระยะเวลาการให้บริการ

วัชรวิศา ไสรส (2558) ศึกษาการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ: กรณีศึกษา การใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ของกรมสรรพากร ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านความตั้งใจที่จะใช้ ด้านประสิทธิภาพการใช้งานด้านประโยชน์ และด้านความเชื่อมั่น มีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบฯ แต่ปัจจัยรูปแบบการให้บริการที่ปรับให้ตรงกับที่ประชาชนต้องการไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบฯ สำหรับปัจจัยด้านที่เป็นอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการ ด้านทัศนคติและด้านการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจโดยส่งผ่านมายังปัจจัยด้านความตั้งใจที่จะใช้บริการยื่นแบบฯ

สืบพงษ์ ปัทมโยธิน (2556) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบฯ ออนไลน์ สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ได้แก่ ปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ ปัจจัยอิทธิพลทางสังคม ปัจจัยการตระหนักถึงความสำคัญ ปัจจัยความเชื่อมั่น ปัจจัยคุณภาพของการให้บริการ ปัจจัยทัศนคติของผู้ใช้งาน และปัจจัยพฤติกรรมของผู้ใช้งาน

อาริศรา นนทะคุณ (2561) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านระดับการศึกษา ประเภทรายได้ อายุ การคาดหวังถึงประสิทธิภาพ และสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถนำมาเป็นแนวทางในการประชาสัมพันธ์ที่เน้นให้เห็นถึงประโยชน์ในการยื่นแบบฯ ออนไลน์ และการจัดทำคู่มือแนะนำการใช้งานที่เข้าใจง่าย มุ่งเน้นเผยแพร่ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ถึงมีนาคมตามสื่อสังคม

ออนไลน์สถานที่ทำงานและสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา เพื่อให้การประชาสัมพันธ์มีประสิทธิภาพและง่ายต่อการศึกษาข้อมูลการยื่นแบบฯ ต่อไป

ฟารพินท์ ฟาร์มาซูทิกัล (2562) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบฯ ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอฉี่ จังหวัดลำพูน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบฯ ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอฉี่ จังหวัดลำพูน ได้แก่ ปัจจัยการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ปัจจัยการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน ปัจจัยด้านทัศนคติการใช้งาน ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้เทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผลการสัมภาษณ์ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพจะยอมรับการใช้ระบบ เมื่อมีความสะดวกสบาย รู้สึกประหยัดเวลาและลดขั้นตอนการทำงาน หากระบบมีประโยชน์ช่วยลดค่าใช้จ่ายทำให้รู้ถึงประโยชน์ก็จะมีโอกาสยอมรับการใช้งานมากขึ้น ซึ่งได้สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณมีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบฯ ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอฉี่ จังหวัดลำพูน จะเป็นตัวช่วยกระตุ้นให้ผู้มีเงินได้เข้ามาใช้งานระบบดังกล่าวเพิ่มมากขึ้นในแต่ละปีภาษี

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

#### การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ที่ขึ้นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภ.ง.ด.90/91 ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ประจำปี 2562 เฉพาะในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 (หมายเหตุ : ใช้จำนวนประชากรของ ปีภาษี 2562 เนื่องจากของปีภาษี 2563 อยู่ระหว่างการประมวลผลข้อมูลที่ล่าช้า จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19)

##### การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ที่ขึ้นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภ.ง.ด.90/91 ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ประจำปี 2562 ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 จำนวน 25,447 คน (จากรายงานสถิติการขึ้นแบบ ภ.ง.ด.90/91 ผ่านอินเทอร์เน็ต ประจำปี 2562) โดยใช้สูตรการคำนวณแบบทราบจำนวนประชากรของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie และ Morgan, 1970) มีค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 ดังนี้

$$n = \frac{\chi^2 N p (1 - p)}{e^2 (N - 1) + \chi^2 p (1 - p)}$$

n แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดประชากร

e แทน ระดับความคาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

$\chi^2$  แทน ค่าไคสแควร์ที่ df เท่ากับ 1 และระดับความเชื่อมั่น 95% ( $\chi^2 = 3.841$ )

P แทน สัดส่วนของลักษณะประชากรที่สนใจใน (กรณีไม่ทราบ ให้ p เท่ากับ .5)

$$n = \frac{3.841 \times 25,447 \times 0.5 \times 0.5}{(.05)^2 \times (25,447 - 1) + 3.841 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$= 378.40$$

$$= 378 \text{ คน}$$

ดังนั้น ในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้ทำวิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 378 คน โดยมีขั้นตอนการเลือกจากการสุ่มตัวอย่างดังนี้คือ

### ขั้นตอนการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งผู้ทำวิจัยกำหนดขอบเขต ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) จำแนกประชากรตามพื้นที่รับผิดชอบทั้งสิ้น 4 แขวง ได้แก่ แขวงคลองสาน แขวงคลองตันไทร แขวงสมเด็จพระเจ้าพระยา และแขวงบางลำภูล่าง โดยกำหนดจากสัดส่วนของประชากรในแขวงนั้นๆ (Proportional Stratified Random Sampling)

ตาราง 3 การสุ่มตัวอย่างในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29

พื้นที่รับผิดชอบ	จำนวนประชากร	สัดส่วน	จำนวนตัวอย่าง
1) แขวงคลองสาน	4,393	$4,393 \times (378/25,447)$	65
2) แขวงคลองตันไทร	8,825	$8,825 \times (378/25,447)$	131
3) แขวงสมเด็จพระเจ้าพระยา	3,462	$3,462 \times (378/25,447)$	52
4) แขวงบางลำภูล่าง	8,767	$8,767 \times (378/25,447)$	130
รวม	25,447		378

ขั้นตอนที่ 2 การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนตามสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 378 คน

## การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

### ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการศึกษาจากทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เครื่องมือแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามด้านลักษณะประชากรศาสตร์ เป็นการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยเป็นคำถามแบบหลายตัวเลือก ให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว ได้แก่

(1) เพศ จะใช้การวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ คำถามมีลักษณะปลายปิด แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

- 1) เพศชาย
- 2) เพศหญิง

(2) อายุ จะใช้การวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ ในการวิจัยครั้งนี้ได้ตั้งระดับอายุต่ำสุดเท่ากับ 20 ปี เนื่องจากเป็นอายุที่บรรลุนิติภาวะแล้ว สามารถยืนแบบฯได้ด้วยตนเอง แบ่งเป็น 5 กลุ่ม คือ

- 1) อายุระหว่าง 20 – 30 ปี
- 2) อายุระหว่าง 31 – 40 ปี
- 3) อายุระหว่าง 41 – 50 ปี
- 4) อายุระหว่าง 51 – 60 ปี

(3) ระดับการศึกษา จะใช้การวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 2) ปริญญาตรี
- 3) สูงกว่าปริญญาตรี

(4) อาชีพ จะใช้การวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ แบ่งเป็น 4 กลุ่ม คือ

- 1) ข้าราชการ
- 2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- 3) พนักงานเอกชน
- 4) ประกอบธุรกิจส่วนตัว/อิสระ

(5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้การวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ แบ่งเป็น 5 กลุ่ม คือ



- 1) รายได้ระหว่าง 15,000 – 25,000 บาท
- 2) รายได้ระหว่าง 25,001 – 35,000 บาท
- 3) รายได้ระหว่าง 35,001 – 45,000 บาท
- 4) รายได้ระหว่าง 45,001 – 55,000 บาท
- 5) รายได้ตั้งแต่ 55,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เป็นการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะการยื่นแบบฯ ประกอบด้วย ประเภทแบบแสดงรายการเดือนที่ยื่นแบบฯ ลักษณะการยื่นแบบฯ และแหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ เป็นคำถามปลายปิด (Closed-ended Questionnaires) มีหลายคำตอบให้เลือก จำนวน 5 ข้อ เป็นการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ยื่นแบบฯ ที่มีต่อระบบการยื่นแบบฯ และชำระภาษีออนไลน์ ของผู้มีเงินได้ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งออกเป็น 5 ระดับ เรียงจากมากไปน้อย อ้างถึงใน (บุญชม ศรีสะอาด, 2560) คือ

เกณฑ์การประเมินความคิดเห็นแบบสอบถาม

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	ให้ค่าน้ำหนัก 5 คะแนน
เห็นด้วยมาก	ให้ค่าน้ำหนัก 4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	ให้ค่าน้ำหนัก 3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	ให้ค่าน้ำหนัก 2 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้ค่าน้ำหนัก 1 คะแนน

การแปลผลค่าคะแนน แปลผลโดยถือตามเกณฑ์คะแนนเฉลี่ย โดยใช้สูตรความกว้างของอันตรภาคชั้น (บุญชม ศรีสะอาด, 2560) ดังต่อไปนี้

$$\frac{5-1}{5} = 0.80$$

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง อยู่ในระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง อยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง อยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง อยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง อยู่ในระดับมากที่สุด

### วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ

1. ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. กำหนดขอบเขตของแบบสอบถาม ได้แก่ ด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ด้านพฤติกรรมการยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และด้านการยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขต สท.กทม.29

3. ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม โดยอาศัยกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ด้านพฤติกรรมการยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และด้านการยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขต สท.กทม.29 โดยสร้างแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ด้านลักษณะประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้ยื่นแบบฯ ที่มีต่อระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และคณะกรรมการ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม และนำมาปรับปรุงให้เหมาะสมกับความมุ่งหมายของงานวิจัย

5. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขให้มีความถูกต้อง ตามคำแนะนำหรือข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาและคณะกรรมการสารนิพนธ์

6. นำแบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเนื้อหา และการใช้ภาษา เพื่อปรับปรุงแก้ไขก่อนที่จะนำไปทดลอง (Try Out)

7. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะ

8. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน เพื่อวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) สูตรของครอนบาค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา 2550) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ค่าอัลฟาที่ได้แสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยมีค่าระหว่าง  $0 \leq \alpha \leq 1$  ซึ่งค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูงโดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ไม่ต่ำกว่า 0.7 โดยแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น ซึ่งใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีค่าความเชื่อมั่นสูง ซึ่งแบบสอบถามชุดนี้มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.891 โดยจำแนกค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ไว้ดังนี้

ตาราง 4 ผลวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม

แบบสอบถาม	ความเชื่อมั่น
การรับรู้ว่ามีประโยชน์	.849
การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน	.855
การประหยัดทรัพยากร	.837
การแนะนำ/บอกต่อ	.898

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษาและเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภท ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ที่ได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นตัวแทนของกลุ่มประชากรทั้งหมดที่ต้องการศึกษา คือ ผู้ที่ยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต เฉพาะเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 จำนวน 378 คน โดยผู้วิจัยได้แจ้งให้กลุ่มตัวอย่างเข้าใจถึงความมุ่งหมาย และอธิบายถึงวิธีการตอบแบบสอบถามก่อนให้ผู้ตอบแบบสอบถามเริ่มต้นทำ และทำการรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการศึกษาค้นคว้ารายงาน หนังสือ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแหล่งข้อมูลที่เผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ตเพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถาม

## การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การตรวจสอบข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม โดยคัดเลือกเฉพาะที่สมบูรณ์เท่านั้น
2. การลงรหัส นำแบบสอบถามที่ถูกต้องแล้วมาลงรหัส ตามที่ได้กำหนดรหัสไว้แล้วล่วงหน้า
3. การประมวลผลข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ได้ทำการลงรหัสแล้วมาบันทึก และทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาและทดสอบสมมติฐาน

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis)

4.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยหาในรูปแบบความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

4.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมการยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ได้แก่ ประเภทแบบแสดงรายการ เดือนที่ยื่นแบบฯ ลักษณะการยื่นแบบฯ และแหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ โดยหาในรูปแบบความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายพฤติกรรมการยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29

4.1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความคิดเห็นของผู้ยื่นแบบฯ ที่มีต่อระบบการยื่นแบบฯ และชำระภาษีออนไลน์ ของผู้มีเงินได้ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) รวมจำนวน 17 ข้อ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviations)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ Independent t-test, One-way analysis of variance หรือ สถิติ Brown-Forsythe และสถิติสมการถดถอยเชิงซ้อนพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

4.2.1 ปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกัน โดยใช้ สถิติ Independent t-test สถิติ One-way analysis of variance ของ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2558)

4.2.2 ปัจจัยด้านพฤติกรรมการยื่นแบบ ฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทาง อินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกัน โดยใช้ สถิติ Independent t-test สถิติ One-way analysis of variance

4.2.3 ปัจจัยด้านการยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ มีอิทธิพล ต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 โดยใช้สถิติการวิเคราะห์สมการถดถอย เชิงซ้อนพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

#### 5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

##### 5.1 ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วย

5.1.1) ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้แปลความหมายทั่วไป สูตรคำนวณดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2558)

$$p = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ

f แทน ความถี่ของคะแนน

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

5.1.2) การหาค่าเฉลี่ย (Mean หรือ  $\bar{X}$ ) เพื่อใช้แปลความหมายข้อมูลด้านต่าง ๆ สูตรการคำนวณดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2558)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ  $\bar{X}$  แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum x$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

โดยค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับ มีความหมายดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 - 1.80	ค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด
1.81 - 2.60	ค่าเฉลี่ยในระดับน้อย

2.61 - 3.40 ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

3.41 - 4.20 ค่าเฉลี่ยในระดับมาก

4.21 - 5.00 ค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด

5.1.3) การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ SD) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูล โดยใช้สูตรคำนวณดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2558)

$$SD = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ SD แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง (Standard Deviation)

$\sum x^2$  แทน คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแต่ละตัว

$(\sum x)^2$  แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

n แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

5.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of the Test) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2558)

$$\alpha = \frac{\overline{\text{kcovariance}} / \overline{\text{variance}}}{1 + (k-1) \overline{\text{covariance}} / \overline{\text{variance}}}$$

เมื่อ  $\alpha$  แทน ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

k แทน จำนวนคำถาม

$\overline{\text{covariance}}$  แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่าง ๆ

$\overline{\text{variance}}$  แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

5.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน ประกอบด้วย

5.3.1) สถิติ Independent t-test ทดสอบความแตกต่าง 2 กลุ่ม เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างเพศชายกับเพศหญิง สูตรการคำนวณดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2558)

$$\text{กรณีที่ } s_1^2 = s_2^2$$

สูตร 
$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{(n_1-1)s_1^2 + (n_2-1)s_2^2}{n_1+n_2-2} \left[ \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

โดยที่  $df = n_1 + n_2 - 2$

กรณีที่  $s_1^2 \neq s_2^2$

สูตร 
$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

โดยที่ Degree of Freedom (df) = 
$$\frac{\left[ \frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left[ \frac{s_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1-1} + \frac{\left[ \frac{s_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2-1}}$$

เมื่อ  $t$  แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t-distribution

$\bar{x}_1$  แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 1

$\bar{x}_2$  แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 2

$s_1^2$  แทน ค่าความแปรปรวนกลุ่มที่ 1

$s_2^2$  แทน ค่าความแปรปรวนกลุ่มที่ 2

$n_1$  แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$n_2$  แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 2

df แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ

5.3.2) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ใช้ค่า F-Ratio กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2558)

ตาราง 5 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม (B)	k-1	$SS_{(B)}$	$MS_{(B)} = \frac{SS_{(B)}}{k-1}$	$\frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$
ภายในกลุ่ม (W)	n-k	$SS_{(W)}$	$MS_{(W)} = \frac{SS_{(W)}}{k-1}$	
รวม (T)	n-1	$SS_{(T)}$		

$$F = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$$

เมื่อ  $F$  แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F – distribution

$df$  แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ได้แก่ ระหว่างกลุ่ม (k - 1) และภายในกลุ่ม (n - k)

$k$  แทน จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

$n$  แทน จำนวนของตัวอย่างทั้งหมด

$SS_{(B)}$  แทน ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between Sum of square)

$SS_{(W)}$  แทน ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม (Within Sum of Square)

$MS_{(B)}$  แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

$MS_{(W)}$  แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม

$n - k$  แทน ชั้นความเป็นอิสระภายในกลุ่ม

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะต้องทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี LSD (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2558)

$$LSD = \frac{t_{1-\alpha}}{2}; N - k \sqrt{MSE \left[ \frac{1}{N_i} + \frac{1}{N_j} \right]}$$

โดยที่  $N_i - N_j$



$$Df = N - k$$

$$\mathbf{n}_i - \mathbf{n}_j$$

เมื่อ  $LSD$  แทน ผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากร  
กลุ่มที่  $i$  และ  $j$

$$t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k}$$

แทน ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ  
t-distribution ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และชั้นความเป็นอิสระภายในกลุ่ม เท่ากับ  $n - k$

$$MSE$$

แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม ( $MS(W)$ )

$$\mathbf{n}_i$$

แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม  $i$

$$\mathbf{n}_j$$

แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม  $j$

$$\alpha$$

แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

5.3.3 สถิติ Brown-Forsythe  $\beta$  คือ การทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรที่  
มากกว่า 2 กลุ่ม ความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2558)

$$B = \beta = \frac{MS(B)}{MS(W)} \quad \text{โดยค่า } MS(W) = \sum_{i=1}^k \left[ 1 - \frac{n_j}{N} \right] S_1^2$$

เมื่อ  $B$  แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา Brown-Forsythe

$MS(B)$  แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean  
Square Between Groups)

$MS(W)$  แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean  
Square Within Groups) สำหรับ Brown-Forsythe

$k$  แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$\mathbf{n}_j$  แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม

$N$  แทน ขนาดประชากร

$S_1^2$  แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบ  
เป็นรายคู่เพื่อดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกันโดยใช้วิธี Dunnett's T3 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2558)

$$t = \frac{\bar{x}_i - \bar{x}_j}{MS(W) \left[ \frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

เมื่อ  $t$  แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t-distribution

$MS(w)$  แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square Within Groups) สำหรับ Brown-Forsythe

$\bar{x}_i$  แทน ค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง  $i$

$\bar{x}_j$  แทน ค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง  $j$

$n_i$  แทน จำนวนตัวอย่างกลุ่มที่  $i$

$n_j$  แทน จำนวนตัวอย่างกลุ่มที่  $j$

5.3.4 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ จากสมการแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม ( $Y$ ) และตัวแปรอิสระ ( $X$ ) ของประชากรจะเห็นว่า กลุ่มตัวแปรอิสระ ( $\alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k$ ) สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงค่าของตัวแปรตามได้ส่วนหนึ่ง ในส่วนของการเปลี่ยนแปลงที่ไม่สามารถอธิบายได้นี้ จะเรียกว่า ค่าความคาดเคลื่อนในการพยากรณ์ (Error :  $\mathcal{E}$ ) การวิเคราะห์เชิงถดถอยแบบพหุคูณจะเป็นการพยากรณ์หาค่าสัมประสิทธิ์  $\alpha$  และ  $\beta_1$  จากค่าสถิติ  $a$  และ  $b$  ที่ได้จากการคำนวณโดยกลุ่มตัวอย่าง โดยหลักการวิเคราะห์คือ ค่าสัมประสิทธิ์ที่คำนวณได้จะต้องเป็นค่าสัมประสิทธิ์ที่ทำให้สมการดังกล่าว มีค่าความคาดเคลื่อนกำลังสองรวมกันน้อยที่สุด (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2560) สามารถเขียนสมการได้ ดังนี้

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k$$

เมื่อ  $Y$  แทน ตัวแปรตาม

$X$  แทน ตัวแปรอิสระ

$\beta_1$  แทน ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (Regression Coefficient) ของตัวแปรอิสระตัวที่  $i(X)$

$K$  แทน จำนวนตัวแปรอิสระ

เมื่อ  $\alpha$  และ  $a$  เป็นจุดตัดแกน  $Y$  ของสมการถดถอย หรือ ค่าของ  $Y$  เมื่อให้ตัวแปรอิสระทุกตัวมีค่าเป็นศูนย์

ส่วน  $\beta$  และ  $b$  เป็นสัมประสิทธิ์ถดถอย ของตัวแปรอิสระแต่ละตัว ซึ่งหมายถึง อัตราการเปลี่ยนแปลงของตัวแปร ตาม ( $Y$ ) เมื่อตัวแปรอิสระนั้นเปลี่ยนไป 1 หน่วย โดยตัวแปรอิสระตัวอื่นมีค่าคงที่ โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์  $a$  และ  $b$  มีสูตรการคำนวณดังนี้

$$b_i = \frac{\sum X_i Y_i - \sum X_i \sum Y_i}{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}$$

การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ มีเงื่อนไขหลักๆ ดังนี้

1. ความผิดพลาด (error) ที่เป็นตัวแปรสุ่ม และมีการแจกแจงแบบโค้งปกติ
2. ความแปรปรวนของตัวแปรตาม (Y) ในทุกค่าของตัวแปรอิสระ (X) จะต้องเท่ากัน
3. ค่าความผิดพลาดของตัวแปรตาม (Y) แต่ละค่าเป็นอิสระต่อกัน
4. ตัวแปรอิสระจะต้องเป็นอิสระกัน



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อของตัวแปรที่ศึกษาดังนี้

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution
F	แทน ค่าที่ใช้พิจารณา F-distribution
MS	แทน ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
SS	แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
df	แทน ชั้นของความเป็นอิสระ (degree of Freedom)
P-value	แทน ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกลำดับความสำคัญทางสถิติ
r	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
R <sup>2</sup>	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
Adjusted R <sup>2</sup>	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่ปรับแก้แล้ว
B	แทน ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
$\beta$	แทน ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
H <sub>0</sub>	แทน สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H <sub>1</sub>	แทน สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
*	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอออกมาในรูปแบบของตารางและการบรรยายข้อมูลออกมาเป็นข้อมูลเชิงพรรณนาและข้อมูลเชิงอนุมานตามความมุ่งหมายของการทำวิจัย โดยการแบ่งนำเสนอ ออกเป็น 2 ส่วน ตามลำดับดังนี้

**ส่วนที่ 1** การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ประกอบด้วยความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแบ่งผลวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ยื่นแบบฯ ที่มีต่อระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ของผู้มีเงินได้ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29

**ส่วนที่ 2** การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านพฤติกรรมการยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านการยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

**ส่วนที่ 1** การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ประกอบด้วยค่าเฉลี่ย ความถี่ ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแบ่งผลวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ตาราง 6 สรุปจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1) เพศ		
ชาย	98	25.93
หญิง	280	74.07
รวม	378	100
2) อายุ		
20 - 30 ปี	186	49.21
31 - 40 ปี	72	19.05
41 - 50 ปี	62	16.40
51 - 60 ปี	58	15.34
รวม	378	100
3) ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	11	2.91
ปริญญาตรี	247	65.34
สูงกว่าปริญญาตรี	120	31.75
รวม	378	100
4) อาชีพ		
ข้าราชการ	164	43.39
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	21	5.55
พนักงานเอกชน	152	40.21
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/อิสระ	41	10.85
รวม	378	100
5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
15,000 - 25,000 บาท	124	32.81
25,001 - 35,000 บาท	93	24.60
35,001 - 45,000 บาท	104	27.51

ตาราง 6 (ต่อ)

ลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
45,001 - 55,000 บาท	31	8.20
55,001 บาทขึ้นไป	26	6.88
รวม	378	100

จากตาราง 6 สามารถสรุปข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ได้ดังนี้

**ด้านเพศ** พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 74.07 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 25.93 ตามลำดับ

**ด้านอายุ** พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 49.21 รองลงมา คือ อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 19.05 อายุ 41 - 50 ปี มีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 16.40 และอายุ 51 - 60 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 15.34 ตามลำดับ

**ด้านระดับการศึกษา** พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 65.34 รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 31.75 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.91 ตามลำดับ

**ด้านอาชีพ** พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพข้าราชการ จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 43.39 รองลงมา คือ อาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 40.21 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/อิสระ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.85 และอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.56ตามลำดับ

**ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน** พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 - 25,000 บาท จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 32.80 รองลงมา คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001 - 45,000 บาท จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 27.51 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 - 35,000 บาท จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 24.60 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 - 55,000 จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.20 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 55,001 บาทขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.88 บาท ตามลำดับ

เนื่องจากผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ด้านระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีจำนวนค่อนข้างต่ำ ดังนั้นผู้วิจัยได้ทำการรวมชั้นใหม่เพื่อเป็นการทดสอบสมมติฐานดังนี้

ตาราง 7 สรุปจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่จัดกลุ่มใหม่

ลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3) ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี	258	68.25
สูงกว่าปริญญาตรี	120	31.75
รวม	378	100
4) อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	185	48.94
พนักงานเอกชน	152	40.21
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/อิสระ	41	10.85
รวม	378	100
5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
15,000 - 25,000 บาท	124	32.81
25,001 - 35,000 บาท	93	24.60
35,001 - 45,000 บาท	104	27.51
45,001 บาทขึ้นไป	57	15.08
รวม	378	100

จากตาราง 7 สามารถสรุปข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่จัดกลุ่มใหม่ในการวิจัยนี้จำนวน 378 คน ได้ดังนี้

**ด้านระดับการศึกษา** พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่จัดกลุ่มใหม่ ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 68.25 รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 31.75 ตามลำดับ

**ด้านอาชีพ** พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่จัดกลุ่มใหม่ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 48.94 รองลงมา คือ อาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 40.21 และอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/อิสระ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.85 ตามลำดับ



**ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน** พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่จัดกลุ่มใหม่ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 - 25,000 บาท จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 32.81 รองลงมา คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001 - 45,000 บาท จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 27.51 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 - 35,000 บาท จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 24.60 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 15.08 บาท ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมกรยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละพฤติกรรมกรยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทแบบแสดงรายการ

ประเภทแบบแสดงรายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แบบ ภ.ง.ด.90(มีรายได้หลายทาง)	52	13.76
แบบ ภ.ง.ด.91(มีรายได้เงินเดือนเพียงอย่างเดียว)	326	86.24
รวม	378	100

จากตาราง 8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีประเภทแบบ ภ.ง.ด.91 (มีรายได้เงินเดือนเพียงอย่างเดียว) จำนวน 326 คน คิดเป็นร้อยละ 86.24 และแบบ ภ.ง.ด.90 (มีรายได้หลายทาง)จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.76 ตามลำดับ

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละพฤติกรรมการยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกลุ่มตัวอย่าง  
จำแนกตามเดือนที่ยื่นแบบฯ

เดือนที่ยื่นแบบฯ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มกราคม	85	22.49
กุมภาพันธ์	63	16.67
มีนาคม	198	52.38
เมษายน	32	8.47
รวม	378	100

จากตาราง 9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยื่นแบบชำระภาษีในเดือนมีนาคม จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 52.38 รองลงมา คือ เดือนมกราคม จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.49 เดือนกุมภาพันธ์ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 และเดือนเมษายน จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.47 ตามลำดับ

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละพฤติกรรมการยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกลุ่มตัวอย่าง  
จำแนกตามลักษณะการยื่นแบบฯ

ลักษณะการยื่นแบบฯ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เว็บไซต์กรมสรรพากร	351	92.86
แอปพลิเคชัน RD SMART TAX	17	4.50
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา(เจ้าหน้าที่เป็นผู้กรอกแบบออนไลน์ให้)	10	2.65
รวม	378	100

จากตาราง 10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยื่นแบบชำระภาษีผ่านช่องทางเว็บไซต์กรมสรรพากรจำนวน 351 คน คิดเป็นร้อยละ 92.86 รองลงมา คือ ช่องทางแอปพลิเคชัน RD SMART TAX จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 และช่องทางสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา (เจ้าหน้าที่เป็นผู้กรอกแบบออนไลน์ให้) จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.65 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกลุ่มตัวอย่าง ที่ยื่นแบบชำระภาษีผ่านช่องทางสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา(เจ้าหน้าที่เป็นผู้กรอกแบบออนไลน์ให้) มีความถี่ค่อนข้างต่ำ ดังนั้นผู้ทำวิจัยได้รวมชั้นใหม่เพื่อการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละพฤติกรรมการยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะการยื่นแบบฯ ที่จัดกลุ่มใหม่

ลักษณะการยื่นแบบฯ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เว็บไซต์กรมสรรพากร	351	92.86
อื่นๆ ได้แก่ แอปพลิเคชัน RD SMART TAX หรือสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา(เจ้าหน้าที่เป็นผู้กรอกแบบออนไลน์ให้)	27	7.14
รวม	378	100

จากตาราง 11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยื่นแบบชำระภาษีผ่านช่องทางเว็บไซต์กรมสรรพากรจำนวน 351 คน คิดเป็นร้อยละ 92.86 รองลงมา คือ อื่นๆ ได้แก่ ช่องทางแอปพลิเคชัน RD SMART TAX หรือช่องทางสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา(เจ้าหน้าที่เป็นผู้กรอกแบบออนไลน์ให้) จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14 ตามลำดับ

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละพฤติกรรมการยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามแหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ

แหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กรมสรรพากร	110	29.10
ครอบครัว/เพื่อน/คนรู้จัก	79	20.90
สถานที่ทำงาน	137	36.24
ค้นหาด้วยตนเองทาง Internet	52	13.76
รวม	378	100

จากตาราง 12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีแหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบชำระภาษีจากสถานที่ทำงานจำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 36.24 รองลงมา คือ จากกรมสรรพากร จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 29.10 จากครอบครัว/เพื่อน/คนรู้จัก จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.90 และจากการค้นหาด้วยตนเองทาง Internet จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.76 ตามลำดับ

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละพฤติกรรมกรดยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนการให้บริการยื่นแบบฯ

จำนวนการให้บริการยื่นแบบฯ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 ครั้ง	54	14.29
2 - 3 ครั้ง	169	44.71
มากกว่า 4 ครั้ง	155	41.01
รวม	378	100

จากตาราง 13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการยื่นแบบชำระภาษี 2 - 3 ครั้ง จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 44.71 รองลงมา คือ มากกว่า 4 ครั้ง จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 41.01 และ 1 ครั้ง จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ยื่นแบบฯ ที่มีต่อระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ของผู้มีเงินได้ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29

สำหรับคำถามที่ใช้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ยื่นแบบฯ ที่มีต่อระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ของกลุ่มตัวอย่างรวมจำนวนคำถามทั้งสิ้น 17 ข้อ โดยใช้มาตรฐานการวัดแบบ 5-pointed Likert Scales และมีเกณฑ์การให้คะแนนคือ น้อยที่สุด เท่ากับ 1 คะแนน น้อย เท่ากับ 2 คะแนน ปานกลาง เท่ากับ 3 คะแนน มากเท่ากับ 4 คะแนน และมากที่สุด เท่ากับ 5 คะแนน ซึ่งจะนำเสนอผลการวัด ดังนี้

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์

การรับรู้ว่ามีประโยชน์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ท่านคิดว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ช่วยประหยัดเวลา	4.68	.521	มากที่สุด
2. ท่านคิดว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ช่วยตรวจสอบความถูกต้องและแม่นยำของข้อมูล	4.30	.671	มากที่สุด
3. ท่านคิดว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ช่วยเตือนเมื่อคำนวณผิดพลาด	4.12	.807	มาก
4. ท่านคิดว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ช่วยให้ท่านยื่นแบบฯ ด้วยความยุติธรรมและโปร่งใส	4.13	.751	มาก
5. ท่านคิดว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	4.69	.549	มากที่สุด
6. ท่านคิดว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ช่วยให้ท่านปลอดภัยทั้งต่อชีวิตและทรัพย์สินในการเดินทางมาเสียภาษี (เช่น ไม่ต้องพกเงินสด)	4.52	.623	มากที่สุด
7. ท่านคิดว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ช่วยให้การชำระภาษี/คืนภาษีสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว	4.41	.678	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม การรับรู้ว่ามีประโยชน์	4.41	.45966	มากที่สุด

จากตาราง 14 ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวัดผลความคิดเห็นการรับรู้ว่ามีประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.41 อธิบายได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ มีประโยชน์ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ คิดว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 รองลงมา คือ ช่วยประหยัดเวลา ช่วยให้ท่านปลอดภัยทั้งต่อชีวิตและทรัพย์สินในการเดินทางมาเสียภาษี (เช่น ไม่ต้องพกเงินสด) ช่วยให้การชำระภาษี/คืน

ภาษีสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว และช่วยตรวจสอบความถูกต้องและแม่นยำของข้อมูล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 4.52 4.41 และ 4.30 ตามลำดับ และกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ช่วยให้ทำงานง่ายขึ้น ด้วยความยุติธรรมและโปร่งใส และช่วยเตือนเมื่อคำนวณผิดพลาด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และ 4.12 ตามลำดับ

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ด้านการรับรู้ว่าย่่ายต่อการใช้งาน

การรับรู้ว่าย่่ายต่อการใช้งาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
8. ท่านคิดว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ มีรูปแบบการจัดเรียงเนื้อหาอย่างเหมาะสม และอ่านง่าย	3.99	.737	มาก
9. ท่านคิดว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ประมวลผลรวดเร็ว	4.34	.602	มากที่สุด
10. ท่านคิดว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ให้ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล ในกรณีลืมรหัสผ่าน ในการเข้าสู่ระบบ	4.04	.780	มาก
11. ท่านคิดว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ สามารถทำความเข้าใจและเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง	4.06	.722	มาก
12. ท่านคิดว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ มีระบบแจ้งปัญหาหรือขอคำปรึกษาได้	3.72	.835	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม การรับรู้ว่าย่่ายต่อการใช้งาน	4.03	.56214	มาก

จากตาราง 15 ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวัดผลความคิดเห็นการรับรู้ว่าย่่ายต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.03 อธิบายได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ย่่ายต่อการใช้งาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ คิดว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ประมวลผลรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 และกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ สามารถทำความเข้าใจและเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ให้ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลในกรณีลืมรหัสผ่านในการเข้าสู่ระบบ

มีรูปแบบการจัดเรียงเนื้อหาอย่างเหมาะสม และอ่านง่าย และมีระบบแจ้งปัญหาหรือขอคำปรึกษาได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 4.04 3.99 และ 3.72 ตามลำดับ

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการประหยัดทรัพยากรของระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์

การประหยัดทรัพยากร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
13. ท่านคิดว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ มีความสะดวก ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	4.58	.692	มากที่สุด
14. ท่านคิดว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ช่วยลดการใช้ทรัพยากร เช่น กระดาษ แรงงาน	4.60	.597	มากที่สุด
15. ท่านคิดว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ไม่ต้องนำส่งหลักฐานการยื่นแบบฯ ในขณะที่ทำการ	4.32	.771	มากที่สุด
16. ท่านคิดว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ มีการจัดพิมพ์แบบแสดงรายการและใบเสร็จรับเงินที่ทำได้ง่ายและรวดเร็ว	4.48	.648	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม การประหยัดทรัพยากร	4.49	.54100	มากที่สุด

จากตาราง 16 ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวัดผลความคิดเห็นการประหยัดทรัพยากร มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.49 อธิบายได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ เป็นการประหยัดทรัพยากร เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ คิดว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ช่วยลดการใช้ทรัพยากร เช่น กระดาษ แรงงาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.60 รองลงมา คือ มีความสะดวก ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง มีการจัดพิมพ์แบบแสดงรายการและใบเสร็จรับเงินที่ทำได้ง่ายและรวดเร็ว และไม่ต้องนำส่งหลักฐานการยื่นแบบฯ ในขณะที่ทำการ โดยที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 4.48 และ 4.32 ตามลำดับ

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการแนะนำ/บอกต่อของระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์

การแนะนำ/บอกต่อ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
17.ท่านยินดีที่จะแนะนำให้คนรู้จักมาใช้บริการระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์	4.53	.574	มากที่สุด

จากตาราง 17 ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวัดผลความคิดเห็นการแนะนำ/บอกต่อ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.53 อธิบายได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าควรแนะนำ/บอกต่อระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ให้คนรู้จักมาใช้บริการ

## ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน จำนวน 3 ข้อดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกัน

$H_0$ : กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกัน



การทดสอบค่าความแปรปรวน จะใช้ Levene's test ซึ่งได้ตั้งสมมติฐานไว้ดังนี้

$H_0$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 18 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ จำแนกตามเพศ โดยใช้ Levene's test

ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ	Levene's test for Equality of Variances	
	F	P-value
การประหยัดทรัพยากร	18.663*	< 0.001
การแนะนำและบอกต่อ	17.840*	< 0.001

\*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 18 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ จำแนกตามเพศ โดยใช้ Levene's test พบว่า ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพยากร และการแนะนำและบอกต่อ มีค่า p-value เท่ากับ < 0.001 และ < 0.001 ตามลำดับ หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าความแปรปรวนแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 จึงใช้ ค่า t กรณีค่าความแปรปรวนแตกต่างกัน (Equal variances not assumed)

ตาราง 19 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ โดยจำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ	เพศ	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	P-value
การประหยัดทรัพยากร	ชาย	4.51	.675	.354	133.911	.724
	หญิง	4.48	.487			
การแนะนำและบอกต่อ	ชาย	4.42	.672	-1.946	141.733	.054
	หญิง	4.56	.532			

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ โดยจำแนกตามเพศ พบว่า การประหยัดทรัพยากร มีค่า p-value เท่ากับ .724 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพยากร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การแนะนำและบอกต่อ มีค่า p-value เท่ากับ .054 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการแนะนำและบอกต่อ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกัน

$H_0$ : กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกัน

การทดสอบค่าความแปรปรวน จะใช้ Levene's test ซึ่งได้ตั้งสมมติฐานไว้ดังนี้

$H_0$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 20 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ จำแนกตามอายุ โดยใช้ Levene's test

ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ	Levene Statistic	df1	df2	P-value
การประหยัดทรัพยากร	29.102*	3	374	< 0.001
การแนะนำและบอกต่อ	53.944*	3	374	< 0.001

\*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 20 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ จำแนกตามอายุ โดยใช้ Levene's test พบว่า ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพยากร และการแนะนำและบอกต่อ มีค่า p-value เท่ากับ  $< 0.001$  และ  $< 0.001$  ตามลำดับ จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบ

ตาราง 21 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ จำแนกตามอายุ โดยใช้ Brown-Forsythe

Robust Tests of Equality of Means	Statistic	df1	df2	P-value
การประหยัดทรัพยากร	5.577*	3	196.569	.001
การแนะนำและบอกต่อ	15.855*	3	214.318	$< 0.001$

\*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 21 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe พบว่า

การประหยัดทรัพยากร มีค่า p-value เท่ากับ .001 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพยากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ปรากฏผลดังตาราง 22

การแนะนำและบอกต่อ มีค่า p-value เท่ากับ  $< 0.001$  หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการแนะนำและบอกต่อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ปรากฏผลดังตาราง 23

ตาราง 22 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัด  
 ทรัพยากร แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ด้วย Dunnett's T3

อายุ	$\bar{X}$	20 -30 ปี	31 -40 ปี	41 -50 ปี	51 -60 ปี
		4.47	4.45	4.73	4.36
20 -30 ปี	4.47	-	.018 (.802)	-.267* (.001)	.104 (.192)
31 -40 ปี	4.45		-	-.286* (.002)	.086 (.360)
41 -50 ปี	4.73			-	.372* ( $< 0.001$ )
51 -60 ปี	4.36				

\*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการ  
 ประหยัดทรัพยากร แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ด้วย Dunnett's T3พบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20-30 ปี กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41-50 ปี มีค่า p-value เท่ากับ  
 .001 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการ  
 ประหยัดทรัพยากร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ  
 41-50 ปี มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพยากร มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ  
 20-30 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ .267

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31-40 ปี กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41-50 ปี มีค่า p-value เท่ากับ  
 .002 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการ  
 ประหยัดทรัพยากร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ  
 41-50 ปี มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพยากร มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ  
 31-40 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ .286

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41-50 ปี กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 51-60 ปี มีค่า p-value เท่ากับ  $<$   
 0.001 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการ  
 ประหยัดทรัพยากร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ

41-50 ปี มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพยากร มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 51-60 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ .372

ตาราง 23 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการแนะนำ และบอกต่อ แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ด้วย Dunnett's T3

อายุ	$\bar{X}$	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 60 ปี
		4.48	4.50	4.92	4.28
20 - 30 ปี	4.48	-	-0.016	-0.435*	.208
			(1 < 0.001)	(< 0.001)	(.133)
31 - 40 ปี	4.50		-	-0.419*	.224
				(< 0.001)	(.229)
41 - 50 ปี	4.92			-	.643*
					(< 0.001)
51 - 60 ปี	4.28				

\*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 23 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการแนะนำและบอกต่อ แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ด้วย Dunnett's T3พบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20 - 30 ปี กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41-50 ปี มีค่า p-value เท่ากับ < 0.001 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการแนะนำและบอกต่อ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41 - 50 ปี มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการแนะนำและบอกต่อ มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20 - 30 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ .435

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31 - 40 ปี กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41 - 50 ปี มีค่า p-value เท่ากับ < 0.001 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการแนะนำและบอกต่อ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41 -50 ปี มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการแนะนำและบอกต่อ มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31 -40 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ .419

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41- 50 ปี กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 51- 60 ปี มีค่า p-value เท่ากับ < 0.001 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการแนะนำและบอกต่อ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41 - 50 ปี มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการแนะนำและบอกต่อ มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 51 - 60 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ .643

สมมติฐานที่ 1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกัน

$H_0$ : กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกัน

การทดสอบค่าความแปรปรวน จะใช้ Levene's test ซึ่งได้ตั้งสมมติฐานไว้ดังนี้

$H_0$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 24 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ Levene's test

ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ	Levene's test for Equality of Variances	
	F	P-value
การประหยัดทรัพยากร	13.210*	< 0.001
การแนะนำและบอกต่อ	.020	.889

\*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 24 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ Levene's test พบว่า ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพยากร มีค่า p-value เท่ากับ  $< 0.001$  หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าความแปรปรวนแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 จึงใช้ ค่า t กรณีค่าความแปรปรวนแตกต่างกัน (Equal variances not assumed) ส่วนด้านการแนะนำและบอกต่อ มีค่า p-value เท่ากับ .889 หมายความว่า มีค่าความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน จึงใช้ ค่า t กรณีค่าความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน (Equal variances assumed)

ตาราง 25 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ	ระดับการศึกษา	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	P-value
การประหยัดทรัพยากร	ต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี	4.40	.549	-5.461*	270.806	$< 0.001$
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.69	.465			
การแนะนำและบอกต่อ	ต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี	4.53	.573	.034	376	.973
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.53	.579			

\*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า

การประหยัดทรัพยากร มีค่า p-value เท่ากับ  $< 0.001$  หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพยากร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย ด้านการประหยัดทรัพยากร มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี

การแนะนำและบอกต่อ มีค่า p-value เท่ากับ .973 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการแนะนำและบอกต่อ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.4 อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกัน

$H_0$ : กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 29 ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกัน

การทดสอบค่าความแปรปรวน จะใช้ Levene's test ซึ่งได้ตั้งสมมติฐานไว้ดังนี้

$H_0$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 26 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ จำแนกตาม อาชีพ โดยใช้ Levene's test

ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ	Levene Statistic	df1	df2	P-value
การประหยัดทรัพยากร	7.269*	2	375	.001
การแนะนำและบอกต่อ	8.147*	2	375	< 0.001

\*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 26 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ จำแนกตามอาชีพ โดยใช้ Levene's test พบว่า ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพยากร และการแนะนำและบอกต่อ มีค่า p-value เท่ากับ .001 และ < 0.001 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน



ตาราง 27 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ จำแนกตามอาชีพ โดยใช้ Brown-Forsythe

Robust Tests of Equality of Means	Statistic	df1	df2	P-value
การประหยัดทรัพยากร	4.170*	2	102.341	.018
การแนะนำและบอกต่อ	1.199	2	115.168	.305

\*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 27 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ จำแนกตามอาชีพ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe พบว่า

การประหยัดทรัพยากร มีค่า p-value เท่ากับ .018 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพยากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ปรากฏผลดังตาราง 28

การแนะนำและบอกต่อ มีค่า p-value เท่ากับ .305 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการแนะนำและบอกต่อ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 28 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพยากร แตกต่างกัน จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ ด้วย Dunnett's T3

อาชีพ	$\bar{X}$	ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว/อิสระ
		ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน	
		4.58	4.43	4.33
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.58	-	.151*	.249
พนักงานเอกชน	4.43		(.022)	(.110)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ อิสระ	4.33		-	.098
				(.793)

## \*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 28 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการ  
ประหยัลดทรัพย์ากร แตกต่างกัน จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ ด้วย Dunnett's T3 พบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพพนักงาน  
เอกชน มีค่า p-value เท่ากับ .022 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ แตกต่างกัน มี  
ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัลดทรัพย์ากร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  
ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ  
ด้านการประหยัลดทรัพย์ากร มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพพนักงานเอกชน โดยมีผลต่างของ  
ค่าเฉลี่ย เท่ากับ .151

สมมติฐานที่ 1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบ  
แสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากร  
พื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกัน

$H_0$ : กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่น  
แบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงาน  
สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่น  
แบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงาน  
สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกัน

การทดสอบค่าความแปรปรวน จะใช้ Levene's test ซึ่งได้ตั้งสมมติฐานไว้ดังนี้

$H_0$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 29 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ จำแนกตาม  
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Levene's test

ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ	Levene Statistic	df1	df2	P-value
การประหยัลดทรัพย์ากร	2.114	3	374	.098
การแนะนำและบอกต่อ	5.998*	3	374	.001

\*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 29 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Levene's test พบว่า ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพยากร มีค่า p-value เท่ากับ .098 ใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน ส่วนด้านการแนะนำและบอกต่อ มีค่า p-value เท่ากับ .001 ใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 30 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ F-test

ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P-value
การประหยัดทรัพยากร	ระหว่างกลุ่ม	3	.896	.299	1.021	.383
	ภายในกลุ่ม	374	109.446	.293		
	รวม	377	110.343			

จากตาราง 30 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ F-test พบว่า

การประหยัดทรัพยากร มีค่า p-value เท่ากับ .383 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพยากร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 31 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Brown-Forsythe

Robust Tests of Equality of Means	Statistic	df1	df2	P-value
การแนะนำและบอกต่อ	.258	3	332.831	.855

จากตาราง 31 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe พบว่า

การแนะนำและบอกต่อ มีค่า p-value เท่ากับ .855 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการแนะนำและบอกต่อ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 2** ปัจจัยด้านพฤติกรรมการยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานของงานวิจัยส่วนนี้ใช้การวิเคราะห์ (Independent sample t-test) สำหรับการทดสอบพฤติกรรมกรยื่นแบบฯ ของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันด้านประเภทแบบแสดงรายการ จะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว สำหรับการทดสอบพฤติกรรมกรยื่นแบบฯ ของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันด้านเดือนที่ยื่นแบบฯ ลักษณะการยื่นแบบฯ แหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ และจำนวนการให้บริการยื่นแบบฯ สามารถอธิบายผลได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 ประเภทแบบแสดงรายการที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกัน

$H_0$ : กลุ่มตัวอย่างที่มีประเภทแบบแสดงรายการ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : กลุ่มตัวอย่างที่มีประเภทแบบแสดงรายการ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกัน

การทดสอบค่าความแปรปรวน จะใช้ Levene's test ซึ่งได้ตั้งสมมติฐานไว้ดังนี้

$H_0$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 32 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ จำแนกตามประเภทแบบแสดงรายการ โดยใช้ Levene's test

ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ	Levene's test for Equality of Variances	
	F	P-value
การประหยัดทรัพยากร	4.559*	.033
การแนะนำและบอกต่อ	5.318*	.022

\*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 32 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ จำแนกตามประเภทแบบแสดงรายการ โดยใช้ Levene's test พบว่า ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพยากร และการแนะนำและบอกต่อ มีค่า p-value เท่ากับ .033 และ .022 ตามลำดับ หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าความแปรปรวนแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 จะใช้ค่า t กรณีค่าความแปรปรวนแตกต่างกัน (Equal variances not assumed)

ตาราง 33 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ โดยจำแนกตามประเภทแบบแสดงรายการ

ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ	ประเภทแบบแสดงรายการ	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	P-value
การประหยัดทรัพยากร	แบบ ภ.ง.ด.90	4.25	.581	-3.196*	65.038	.002
	แบบ ภ.ง.ด.91	4.53	.526			
การแนะนำและบอกต่อ	แบบ ภ.ง.ด.90	4.50	.672	-.313	62.732	.756
	แบบ ภ.ง.ด.91	4.53	.558			

\*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ โดยจำแนกตามประเภทแบบแสดงรายการพบว่า

การประหยัดทรัพยากร มีค่า p-value เท่ากับ .002 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีประเภทแบบแสดงรายการ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพยากร

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยกลุ่มตัวอย่างยื่นแบบแสดงรายการภาษีประเภทแบบ ภ.ง.ด.91 (มีรายได้เงินเดือนเพียงอย่างเดียว) มีค่าเฉลี่ย การประหยัดทรัพยากร มากกว่า กลุ่มตัวอย่างยื่นแบบแสดงรายการภาษีประเภทแบบ ภ.ง.ด.90(มีรายได้หลายทาง)

การแนะนำและบอกต่อ มีค่า p-value เท่ากับ .756 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีประเภทแบบแสดงรายการ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการแนะนำและบอกต่อ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.2 เดือนที่ยื่นแบบฯ ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกัน

$H_0$ : กลุ่มตัวอย่างที่มีเดือนที่ยื่นแบบฯ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : กลุ่มตัวอย่างที่มีเดือนที่ยื่นแบบฯ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกัน

การทดสอบค่าความแปรปรวน จะใช้ Levene's test ซึ่งได้ตั้งสมมติฐานไว้ดังนี้

$H_0$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 34 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ จำแนกตามเดือนที่ยื่นแบบฯ โดยใช้ Levene's test

ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ	Levene Statistic	df1	df2	P-value
การประหยัดทรัพยากร	2.394	3	374	.068
การแนะนำและบอกต่อ	33.382*	3	374	< 0.001

\*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 34 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ จำแนกตามเดือนที่ยื่นแบบฯ โดยใช้ Levene's test พบว่า ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพยากร มีค่า p-value เท่ากับ .068 ใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน ส่วนด้านการแนะนำและบอกต่อ มีค่า p-value เท่ากับ  $< 0.001$  ใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบ

ตาราง 35 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ จำแนกตามเดือนที่ยื่นแบบฯ โดยใช้ F-test

ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P-value
การประหยัดทรัพยากร	ระหว่างกลุ่ม	3	5.035	1.678	5.960*	.001
	ภายในกลุ่ม	374	105.308	.282		
	รวม	377	110.343			

\*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 35 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ จำแนกตามเดือนที่ยื่นแบบฯ โดยใช้สถิติ F-test พบว่า

การประหยัดทรัพยากร มีค่า p-value เท่ากับ .001 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเดือนที่ยื่นแบบฯ ต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพยากร ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีทดสอบแบบ LSD เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ปรากฏผลดังตาราง

37

ตาราง 36 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ จำแนกตามเดือนที่ยื่นแบบฯ โดยใช้ Brown-Forsythe

Robust Tests of Equality of Means	Statistic	df1	df2	P-value
การแนะนำและบอกต่อ	11.865*	3	177.593	$< 0.001$

\*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 36 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพการขึ้นแบบฯ จำแนกตามเดือนที่ขึ้นแบบฯ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe พบว่า

การแนะนำและบอกต่อ มีค่า p-value เท่ากับ  $< 0.001$  หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเดือนที่ขึ้นแบบฯ ต่างกัน มีประสิทธิภาพการขึ้นแบบฯ ด้านการแนะนำและบอกต่อ ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ปรากฏผลดังตาราง 38

ตาราง 37 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการขึ้นแบบฯ การประหยัดทรัพยากร ต่างกัน จำแนกตามเดือนที่ขึ้นแบบฯ เป็นรายคู่ ด้วย Fisher's Least Significant Difference (LSD)

เดือนที่ขึ้นแบบฯ	$\bar{X}$	มกราคม	กุมภาพันธ์	มีนาคม	เมษายน
		4.70	4.48	4.41	4.49
มกราคม	4.70	-	.221*	.290*	.205
			(.013)	(< 0.001)	(.063)
กุมภาพันธ์	4.48		-	.070	-.016
				(.365)	(.890)
มีนาคม	4.41			-	-.086
					(.398)
เมษายน	4.49				-

\*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 37 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการขึ้นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพยากร ต่างกัน จำแนกตามเดือนที่ขึ้นแบบฯ เป็นรายคู่ ด้วย LSD พบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่ขึ้นแบบฯ ไร่ในเดือนมกราคม กับกลุ่มตัวอย่างที่ขึ้นแบบฯ ไร่ใน เดือนกุมภาพันธ์ มีค่า p-value เท่ากับ .013 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเดือนที่ขึ้นแบบฯ ต่างกัน มีประสิทธิภาพการขึ้นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพยากร ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่ขึ้นแบบฯ ไร่ในเดือนมกราคม มีประสิทธิภาพการขึ้นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพยากร มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่ขึ้นแบบฯ ไร่ใน เดือนกุมภาพันธ์ โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ .221



กลุ่มตัวอย่างที่ยื่นแบบชำระภาษีในเดือนมกราคม กับกลุ่มตัวอย่างที่ยื่นแบบชำระภาษีในเดือนมีนาคม มีค่า p-value เท่ากับ  $< 0.001$  หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเดือนที่ยื่นแบบฯ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพยากร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่ยื่นแบบชำระภาษีในเดือนมกราคม มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพยากร มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่ยื่นแบบชำระภาษีในเดือนมีนาคม โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ .290

ตาราง 38 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการแนะนำและบอกต่อ แตกต่างกัน จำแนกตามเดือนที่ยื่นแบบฯ เป็นรายคู่ ด้วย Dunnett's T3

เดือนที่ยื่นแบบฯ	$\bar{X}$	มกราคม	กุมภาพันธ์	มีนาคม	เมษายน
		4.75	4.37	4.54	4.16
มกราคม	4.75	-	.388*	.213*	.597*
			(.002)	(.004)	(< 0.001)
กุมภาพันธ์	4.37		-	-.175	.209
				(.422)	(.354)
มีนาคม	4.54			-	.384*
					(< 0.001)
เมษายน	4.16				-

\*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 38 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการแนะนำและบอกต่อ แตกต่างกัน จำแนกตามเดือนที่ยื่นแบบฯ เป็นรายคู่ ด้วย Dunnett's T3 พบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่ยื่นแบบชำระภาษีในเดือนมกราคม กับกลุ่มตัวอย่างที่ยื่นแบบชำระภาษีในเดือนกุมภาพันธ์ มีค่า p-value เท่ากับ .002 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเดือนที่ยื่นแบบฯ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการแนะนำและบอกต่อ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่ยื่นแบบชำระภาษีในเดือนมกราคม มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการแนะนำและบอกต่อ มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่ยื่นแบบชำระภาษีในเดือนกุมภาพันธ์ โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ .388

กลุ่มตัวอย่างที่ยื่นแบบชำระภาษีในเดือนมกราคม กับกลุ่มตัวอย่างที่ยื่นแบบชำระภาษีในเดือนมีนาคม มีค่า p-value เท่ากับ .004 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเดือนที่ยื่นแบบฯ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการแนะนำและบอกต่อ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่ยื่นแบบชำระภาษีในเดือนมกราคม มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการแนะนำและบอกต่อ มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่ยื่นแบบชำระภาษีในเดือนมีนาคม โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ .213

กลุ่มตัวอย่างที่ยื่นแบบชำระภาษีในเดือนมกราคม กับกลุ่มตัวอย่างที่ยื่นแบบชำระภาษีในเดือนเมษายน มีค่า p-value เท่ากับ  $< 0.001$  หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเดือนที่ยื่นแบบฯ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการแนะนำและบอกต่อ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่ยื่นแบบชำระภาษีในเดือนมกราคม มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการแนะนำและบอกต่อ มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่ยื่นแบบชำระภาษีในเดือนเมษายน โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ .597

กลุ่มตัวอย่างที่ยื่นแบบชำระภาษีในเดือนมีนาคม กับกลุ่มตัวอย่างที่ยื่นแบบชำระภาษีในเดือนเมษายน มีค่า p-value เท่ากับ  $< 0.001$  หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเดือนที่ยื่นแบบฯ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการแนะนำและบอกต่อ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่ยื่นแบบชำระภาษีในเดือนมีนาคม มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการแนะนำและบอกต่อ มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่ยื่นแบบชำระภาษีในเดือนเมษายน โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ .384

สมมติฐานที่ 2.3 ลักษณะการยื่นแบบฯ ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกัน

$H_0$ : กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะการยื่นแบบฯ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะการยื่นแบบฯ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกัน

การทดสอบค่าความแปรปรวน จะใช้ Levene's test ซึ่งได้ตั้งสมมติฐานไว้ดังนี้

$H_0$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 39 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ จำแนกตามลักษณะการยื่นแบบฯ โดยใช้ Levene's test

ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ	Levene's test for Equality of Variances	
	F	P-value
การประหยัดทรัพยากร	13.389*	< 0.001
การแนะนำและบอกต่อ	2.785	.096

\*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 39 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ จำแนกตามลักษณะการยื่นแบบฯ โดยใช้ Levene's test พบว่า ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพยากร มีค่า p-value เท่ากับ < 0.001 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าความแปรปรวนแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 จึงใช้ ค่า t กรณีค่าความแปรปรวนแตกต่างกัน (Equal variances not assumed) และประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการแนะนำและบอกต่อ มีค่า p-value เท่ากับ .096 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าความแปรปรวนไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 จึงใช้ ค่า t กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal variances assumed)

ตาราง 40 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ โดยจำแนกตามลักษณะการยื่นแบบฯ

ประสิทธิภาพการยื่น แบบฯ	ลักษณะ การยื่นแบบฯ	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	P- value
การประหยัดทรัพยากร	เว็บไซต์กรมสรรพากร	4.51	.551	5.476*	48.498	< 0.001
	อื่นๆ	4.20	.250			
การแนะนำและบอกต่อ	เว็บไซต์กรมสรรพากร	4.54	.579	1.468	376	.143
	อื่นๆ	4.37	.492			

\*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 40 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ โดยจำแนกตามลักษณะการยื่นแบบฯ พบว่า

การประหยัดทรัพยากร มีค่า p-value เท่ากับ < 0.001 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะการยื่นแบบฯ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพยากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยกลุ่มตัวอย่างยื่นแบบฯ ผ่านช่องทางเว็บไซต์กรมสรรพากรมีค่าเฉลี่ย การประหยัดทรัพยากร มากกว่ากลุ่มตัวอย่างยื่นแบบฯ ผ่านช่องทางอื่นๆ ได้แก่ แอปพลิเคชัน RD SMART TAX หรือ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา(เจ้าหน้าที่เป็นผู้กรอกแบบออนไลน์ให้)

การแนะนำและบอกต่อ มีค่า p-value เท่ากับ .143 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะการยื่นแบบฯ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการแนะนำและบอกต่อ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.4 แหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกัน

$H_0$ : กลุ่มตัวอย่างที่มีแหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : กลุ่มตัวอย่างที่มีแหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกัน

การทดสอบค่าความแปรปรวน จะใช้ Levene's test ซึ่งได้ตั้งสมมติฐานไว้ดังนี้

$H_0$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 41 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ จำแนกตามแหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ โดยใช้ Levene's test

ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ	Levene Statistic	df1	df2	P-value
การประหยัดทรัพยากร	1.790	3	374	.149
การแนะนำและบอกรู้	3.793*	3	374	.011

\*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 41 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ จำแนกตามแหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ โดยใช้ Levene's test พบว่า ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพยากร มีค่า p-value เท่ากับ .149 จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน ส่วนด้านการแนะนำและบอกรู้ มีค่า p-value เท่ากับ .011 จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบ

ตาราง 42 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ จำแนกตามแหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ โดยใช้ F-test

ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P-value
การประหยัดทรัพยากร	ระหว่างกลุ่ม	3	6.302	2.101	7.551*	< 0.001
	ภายในกลุ่ม	374	104.041	.278		
	รวม	377	110.343			

\*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 42 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ จำแนกตามแหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ โดยใช้สถิติ F-test พบว่า

การประหยัดทรัพยากร มีค่า p-value เท่ากับ  $< 0.001$  หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีแหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพยากรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ LSD เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ปรากฏผลดังตาราง 44

ตาราง 43 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ จำแนกตามแหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ โดยใช้ Brown-Forsythe

Robust Tests of Equality of Means	Statistic	Df1	Df2	P-value
การแนะนำและบอกรื้อ	1.636	3	247.777	.182

จากตาราง 43 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ จำแนกตามแหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe พบว่า

การแนะนำและบอกรื้อ มีค่า p-value เท่ากับ .182 ซึ่งมากกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีแหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการแนะนำและบอกรื้อ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 44 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัด ทรัพยากร แตกต่างกัน จำแนกตามแหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ เป็นรายคู่ ด้วย Fisher's Least Significant Difference (LSD)

แหล่งข้อมูลวิธีการ ยื่นแบบฯ	$\bar{X}$	กรม	ครอบครัว/เพื่อน/ คนรู้จัก	สถานที่ ทำงาน	ค้นหาด้วยตนเอง ทาง Internet
		สรรพากร 4.59	4.36	4.40	4.72
กรมสรรพากร	4.59	-	.229* (.003)	.197* (.004)	-.123 (.166)
ครอบครัว/เพื่อน/ คนรู้จัก	4.36		-	-.032 (.667)	-.352* (< 0.001)
สถานที่ทำงาน	4.40			-	-.320* (< 0.001)
ค้นหาด้วยตนเอง	4.72				-

\*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 44 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการ ประหยัดทรัพยากร แตกต่างกัน จำแนกตามแหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ เป็นรายคู่ ด้วย LSD พบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่มีแหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ จากกรมสรรพากร กับกลุ่มตัวอย่างที่มี แหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ จากครอบครัว/เพื่อน/คนรู้จัก มีค่า p-value เท่ากับ .003 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีแหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการ ประหยัดทรัพยากร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มี แหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ จากกรมสรรพากร มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัด ทรัพยากร มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีแหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ จากครอบครัว/เพื่อน/คนรู้จัก โดย มีผลต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ .229

กลุ่มตัวอย่างที่มีแหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ จากกรมสรรพากร กับกลุ่มตัวอย่างที่มี แหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ จากสถานที่ทำงาน มีค่า p-value เท่ากับ .004 หมายความว่า กลุ่ม ตัวอย่างที่มีแหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการ ประหยัดทรัพยากร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มี

แหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ จากกรมสรรพากร มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพยากร มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีแหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ จากสถานที่ทำงาน โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ .197

กลุ่มตัวอย่างที่มีแหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ จากครอบครัว/เพื่อน/คนรู้จัก กับกลุ่มตัวอย่างที่มีแหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ จากการค้นหาด้วยตนเองทาง Internet มีค่า p-value เท่ากับ  $< 0.001$  หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีแหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพยากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีแหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ จากการค้นหาด้วยตนเองทาง Internet มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพยากร มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีแหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ จากครอบครัว/เพื่อน/คนรู้จัก โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ .352

กลุ่มตัวอย่างที่มีแหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ จากสถานที่ทำงาน กับกลุ่มตัวอย่างที่มีแหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ จากการค้นหาด้วยตนเองทาง Internet มีค่า p-value เท่ากับ  $< 0.001$  หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีแหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพยากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีแหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ จากการค้นหาด้วยตนเองทาง Internet มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพยากร มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีแหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ จากสถานที่ทำงาน โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ .320

สมมติฐานที่ 2.5 จำนวนการใช้บริการยื่นแบบฯ ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกัน

$H_0$ : กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนการใช้บริการยื่นแบบฯ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนการใช้บริการยื่นแบบฯ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกัน

การทดสอบค่าความแปรปรวน จะใช้ Levene's test ซึ่งได้ตั้งสมมติฐานไว้ดังนี้

$H_0$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน



$H_1$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 45 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ จำแนกตามจำนวนการให้บริการยื่นแบบฯ โดยใช้ Levene's test

ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ	Levene Statistic	df1	df2	P-value
การประหยัดทรัพยากร	3.864*	2	375	.022
การแนะนำและบอกต่อ	9.383*	2	375	< 0.001

\*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 45 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ จำแนกตามจำนวนการให้บริการยื่นแบบฯ โดยใช้ Levene's test พบว่า ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพยากร และการแนะนำและบอกต่อ มีค่า p-value เท่ากับ .022 และ < 0.001 ตามลำดับ จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 46 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ จำแนกตามจำนวนการให้บริการยื่นแบบฯ โดยใช้ Brown-Forsythe

Robust Tests of Equality of Means	Statistic	df1	df2	P-value
การประหยัดทรัพยากร	.235	2	229.459	.791
การแนะนำและบอกต่อ	5.220*	2	297.345	.006

\*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 46 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ จำแนกตามจำนวนการให้บริการยื่นแบบฯ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe พบว่า

การประหยัดทรัพยากร มีค่า p-value เท่ากับ .791 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนการให้บริการยื่นแบบฯ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพยากร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การแนะนำและบอกต่อ มีค่า p-value เท่ากับ .006 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนการให้บริการยื่นแบบฯ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการแนะนำและบอก

ต่อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ปรากฏผลดังตาราง 47

ตาราง 47 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการแนะนำ และบอกต่อ แตกต่างกัน จำแนกตามจำนวนการให้บริการยื่นแบบฯ เป็นรายคู่ ด้วย Dunnett's T3

จำนวนการให้บริการ ยื่นแบบฯ	$\bar{X}$	1 ครั้ง	2 - 3 ครั้ง	มากกว่า 4 ครั้ง
1 ครั้ง	4.70	-	.260*	.149
2 - 3 ครั้ง	4.44		(.004)	(.159)
มากกว่า 4 ครั้ง	4.55		-	(.240)

\*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 47 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการแนะนำและบอกต่อ แตกต่างกัน จำแนกตามจำนวนการให้บริการยื่นแบบฯ เป็นรายคู่ ด้วย Dunnett's T3 พบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการยื่นแบบฯ 1 ครั้ง กับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการยื่นแบบฯ 2 - 3 ครั้ง มีค่า p-value เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนการให้บริการยื่นแบบฯ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการแนะนำและบอกต่อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการยื่นแบบฯ 1 ครั้ง มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการแนะนำและบอกต่อ มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการยื่นแบบฯ 2 - 3 ครั้ง โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ .260

**สมมติฐานที่ 3** ปัจจัยด้านการยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้วิธีวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาเหตุและผลระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระที่ทำหน้าที่

พยากรณ์ตัวแปร โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Enter ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) เมื่อค่า p-value มีค่าน้อยกว่า .05

สมมติฐานที่ 3.1 ปัจจัยด้านการยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ด้านการประหยัดทรัพยากร

$H_0$ : ปัจจัยด้านการยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ประกอบด้วย การรับรู้ว่ามีประโยชน์ และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ด้านการประหยัดทรัพยากร

$H_1$ : ปัจจัยด้านการยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ประกอบด้วย การรับรู้ว่ามีประโยชน์ และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ด้านการประหยัดทรัพยากร

โดยกำหนดให้

- $X_1$  = การรับรู้ว่ามีประโยชน์  
 $X_2$  = การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน  
 $y$  = ประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ด้านการประหยัดทรัพยากร

ตาราง 48 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ด้านการประหยัดทรัพยากร โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
Regression	53.529*	2	26.764	176.659	< 0.001

\*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 48 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ด้านการประหยัดทรัพยากร มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับกลุ่มตัวแปรอิสระ อย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ .05 แสดงว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ด้านการประหยัดทรัพยากร (y) และสามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงได้ ซึ่งจากการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณสามารถคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ได้ ดังนี้

ตาราง 49 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตด้านการประหยัดทรัพยากร เป็นรายด้าน โดยใช้วิธี Enter

ตัวแปร	Unstandardized		$\beta$	t	P-value	Collinearity Statistics	
	Coefficients					Tolerance	VIF
	B	Std. Error					
ค่าคงที่ (Constant)	.865	.194		4.460*	< 0.001		
รับรู้ว่ามีประโยชน์	.725	.059	.616	12.186*	< 0.001	.537	1.860
รับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน	.107	.049	.111	2.205*	.028	.537	1.860
r = .697		Adjusted R <sup>2</sup> = .482					
R <sup>2</sup> = .485		SE = .389					
Durbin-Watson = 1.68							

\*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 49 ได้ทำการทดสอบความไม่สัมพันธ์กันของตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ที่ใช้ในการวิเคราะห์ โดยค่า Variance inflation factor (VIF) ที่สูงที่สุดเท่ากับ 1.860 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 5 และค่า Tolerance ที่มีค่าน้อยที่สุดเท่ากับ .537 ซึ่งไม่ต่ำกว่า 0.200 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระที่ได้ทำการวิเคราะห์ ไม่มีความสัมพันธ์กัน ไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity โดยที่ข้อมูลดังกล่าวมีความเหมาะสมกับการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ และได้ทดสอบสมการถดถอย ว่ามี ปัญหา Autocorrelation หรือไม่ ผลจากการทดสอบพบว่า ค่า Durbin-Watson Significance = 1.68 ซึ่งมีค่าใกล้เคียงกับ 2 แสดงว่าสมการถดถอยนี้ไม่มีปัญหา Autocorrelation

ปัจจัยด้านการยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ สามารถพยากรณ์ ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ด้านการประหยัดทรัพยากร (y) ได้แก่ การรับรู้ว่ามีประโยชน์ ( $X_1$ ) มีค่า p-value เท่ากับ  $< 0.001$  และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน ( $X_2$ ) มีค่า p-value เท่ากับ .028 สามารถพยากรณ์ ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ด้านการประหยัดทรัพยากร (y) ได้ร้อยละ 48.2 (Adjusted  $R^2$ )

ผู้วิจัยได้นำค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์มาเขียนเป็นสมการประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ด้านการประหยัด ทรัพยากร (y) โดยเขียนสมการได้ดังนี้

$$y = .865 + .725 (X_1) + .107 (X_2)$$

ผลการศึกษา สรุปได้ดังนี้ ตัวแปรปัจจัยด้านการยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษี ออนไลน์ ที่มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ด้านการประหยัดทรัพยากร (y) อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ การรับรู้ว่ามีประโยชน์ ( $X_1$  ;  $\beta = .616$ ,  $t = 12.186$ , p-value =  $< 0.001$ ) และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน ( $X_2$  ;  $\beta = .111$ ,  $t = 2.205$ , p-value = .028) สามารถอธิบายผลได้ดังนี้

หากกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่น แบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ด้านการประหยัดทรัพยากร (y) โดยมีคะแนนเท่ากับ .865 คะแนน ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ปัจจัยด้านการยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ อีก 2 ด้านคงที่

หากกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการยอมรับระบบการยื่นแบบและ ชำระภาษีออนไลน์ ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ( $X_1$ ) เพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้มีผลต่อ ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ด้านการประหยัดทรัพยากร (y) โดยมีคะแนน เท่ากับ .725 คะแนน ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ปัจจัยด้านการยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษี ออนไลน์ อีก 1 ด้านคงที่

หากกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการยอมรับระบบการยื่นแบบและ ชำระภาษีออนไลน์ ด้านการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน ( $X_2$ ) เพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้มีผลต่อ ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ด้านการประหยัดทรัพยากร (y) โดยมีคะแนน

เท่ากับ .107 คะแนน ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ปัจจัยด้านการยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ อีก 1 ด้านคงที่

สมมติฐานที่ 3.2 ปัจจัยด้านการยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ด้านการแนะนำและบอกต่อ

$H_0$ : ปัจจัยด้านการยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ประกอบด้วย การรับรู้ว่ามีประโยชน์ และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ด้านการแนะนำและบอกต่อ

$H_1$ : ปัจจัยด้านการยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ประกอบด้วย การรับรู้ว่ามีประโยชน์ และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ด้านการแนะนำและบอกต่อ

โดยกำหนดให้

- $X_1$  = การรับรู้ว่ามีประโยชน์  
 $X_2$  = การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน  
 $y$  = ประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ด้านการแนะนำและบอกต่อ

ตาราง 50 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ด้านการแนะนำและบอกต่อ โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
Regression	33.160*	2	16.580	68.269	< 0.001

\*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 50 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ด้านการแนะนำและบอกต่อ มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับกลุ่มตัวแปรอิสระ อย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ .05 แสดงว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ด้านการแนะนำและบอกต่อ(y) และสามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงได้ ซึ่งจากการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ สามารถคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ได้ ดังนี้

ตาราง 51 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตด้านการแนะนำและบอกต่อ เป็นรายด้าน โดยใช้วิธี Enter

ตัวแปร	Unstandardized		$\beta$	t	P-value	Collinearity	
	Coefficients					Tolerance	VIF
	B	Std. Error					
ค่าคงที่ (Constant)	1.820	.246		7.411*	< 0.001		
รับรู้ว่ามีประโยชน์	.349	.075	.279	4.627*	< 0.001	.537	1.860
รับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน	.291	.062	.285	4.719*	< 0.001	.537	1.860
r = .517		Adjusted R <sup>2</sup> = .263					
R <sup>2</sup> = .267		SE = .493					
Durbin-Watson = 2.29							

\*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 51 ได้ทำการทดสอบความไม่สัมพันธ์กันของตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ที่ใช้ในการวิเคราะห์ โดยค่า Variance inflation factor (VIF) ที่สูงที่สุดเท่ากับ 1.860 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 5 และค่า Tolerance ที่มีค่าน้อยที่สุดเท่ากับ .537 ซึ่งไม่ต่ำกว่า 0.200 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระที่ได้ทำการวิเคราะห์ ไม่มีความสัมพันธ์กัน ไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity โดยที่ข้อมูลดังกล่าวมีความเหมาะสมกับการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ และได้ทดสอบสมการถดถอยว่ามีปัญหา Autocorrelation หรือไม่ ผลจากการทดสอบพบว่า ค่า Durbin-Watson Significance = 2.29 ซึ่งมีค่าใกล้เคียงกับ 2 แสดงว่าสมการถดถอยนี้ไม่มีปัญหา Autocorrelation

ปัจจัยด้านการยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ สามารถพยากรณ์ ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ด้านการแนะนำและบอกต่อ (y) ได้แก่ การรับรู้ว่ามีประโยชน์ ( $X_1$ ) มีค่า p-value เท่ากับ  $< 0.001$  และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน ( $X_2$ ) มีค่า p-value เท่ากับ  $< 0.001$  สามารถพยากรณ์ ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ด้านการแนะนำและบอกต่อ (y) ได้ร้อยละ 26.3 (Adjusted  $R^2$ )

ผู้วิจัยได้นำค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์มาเขียนเป็นสมการประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ด้านการแนะนำและบอก ต่อ (y) โดยเขียนสมการได้ดังนี้

$$y = 1.820 + .349 (X_1) + .291 (X_2)$$

ผลการศึกษา สรุปได้ดังนี้ ตัวแปรปัจจัยด้านการยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษี ออนไลน์ ที่มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ด้านการแนะนำและบอกต่อ (y) อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ การรับรู้ว่ามีประโยชน์ ( $X_1$  ;  $\beta = .279$ ,  $t = 4.627$ ,  $p\text{-value} = < 0.001$ ) และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน ( $X_2$  ;  $\beta = .285$ ,  $t = 4.719$ ,  $p\text{-value} = < 0.001$ ) สามารถอธิบายผลได้ดังนี้

หากกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่น แบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ด้านการแนะนำและบอกต่อ (y) โดยมีคะแนนเท่ากับ 1.820 คะแนน ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ปัจจัยด้านการยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ อีก 2 ด้านคงที่

หากกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการยอมรับระบบการยื่นแบบและ ชำระภาษีออนไลน์ ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ( $X_1$ ) เพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้มีผลต่อ ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ด้านการแนะนำและบอกต่อ (y) โดยมีคะแนน เท่ากับ .349 คะแนน ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ปัจจัยด้านการยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษี ออนไลน์ อีก 1 ด้านคงที่

หากกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการยอมรับระบบการยื่นแบบและ ชำระภาษีออนไลน์ ด้านการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน ( $X_2$ ) เพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้มีผลต่อ ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ด้านการแนะนำและบอกต่อ (y) โดยมีคะแนน



เท่ากับ .291 คะแนน ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ปัจจัยด้านการยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ อีก 1 ด้านคงที่

### สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 52 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกัน

ลักษณะประชากรศาสตร์	ผลการทดสอบ และสถิติที่ใช้	
	การประหยัดทรัพยากร	การแนะนำและบอกต่อ
1.1) เพศ	✗	✗
1.2) อายุ	✓	✓
1.3) ระดับการศึกษา	✓	✗
1.4) อาชีพ	✓	✗
1.5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	✗	✗

✓ หมายถึง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

✗ หมายถึง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 52 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกัน พบว่า

#### 1.1) เพศ

การประหยัดทรัพยากร พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพยากร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การแนะนำและบอกต่อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการแนะนำและบอกต่อ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

#### 1.2) อายุ



ตาราง 53 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านพฤติกรรมการยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกัน

พฤติกรรมการยื่นแบบฯ	ผลการทดสอบ และสถิติที่ใช้	
	การประหยัดทรัพยากร	การแนะนำและบอกต่อ
2.1) ประเภทแบบ แสดงรายการ	✓	✗
2.2) เดือนที่ยื่นแบบฯ	✓	✓
2.3) ลักษณะการยื่นแบบฯ	✓	✗
2.4) แหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ	✓	✗
2.5) จำนวนการใช้บริการ ยื่นแบบฯ	✗	✓

✓ หมายถึง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

✗ หมายถึง ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 53 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านพฤติกรรมการยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกัน พบว่า

#### 2.1) ประเภทแบบแสดงรายการ

การประหยัดทรัพยากร พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีประเภทแบบแสดงรายการแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพยากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การแนะนำและบอกต่อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีประเภทแบบแสดงรายการแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการแนะนำและบอกต่อ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

#### 2.2) เดือนที่ยื่นแบบฯ



ตาราง 54 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านการยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29

ปัจจัยด้านการยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์	ผลการทดสอบ โดยใช้สถิติ Multiple Regression Analysis	
	การประหยัดทรัพยากร	การแนะนำและบอกต่อ
การรับรู้ว่ามีประโยชน์	✓	✓
การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน	✓	✓

✓ หมายถึง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

✗ หมายถึง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 54 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านการยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 พบว่า

ปัจจัยด้านการยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ด้านการประหยัดทรัพยากร (y) ได้แก่ การรับรู้ว่ามีประโยชน์ ( $X_1$ ) มีค่า p-value เท่ากับ  $< 0.001$  และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน ( $X_2$ ) มีค่า p-value เท่ากับ .028 สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ด้านการประหยัดทรัพยากร (y) ได้ร้อยละ 48.2 (Adjusted  $R^2$ )

ปัจจัยด้านการยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ด้านการแนะนำและบอกต่อ (y) ได้แก่ การรับรู้ว่ามีประโยชน์ ( $X_1$ ) มีค่า p-value เท่ากับ  $< 0.001$  และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน ( $X_2$ ) มีค่า p-value เท่ากับ  $< 0.001$  สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ด้านการแนะนำและบอกต่อ (y) ได้ร้อยละ 26.3 (Adjusted  $R^2$ )

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 โดยมีเนื้อหาการวิจัยโดยสังเขป ดังนี้

#### สังเขปการวิจัย

##### ความมุ่งหมายของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมการยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29

##### ความสำคัญของการวิจัย

1. ปรับปรุงแก้ไขวิธีการในการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวกสบายและพึงพอใจมากที่สุด
2. ผู้ประกอบการหรือผู้เสียภาษีได้ทราบถึงประโยชน์และใช้ในการตัดสินใจยอมรับการใช้ระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์
3. แนวทางในการวางแผนกำหนดกลยุทธ์ในการจัดเก็บภาษี และส่งเสริมการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อดึงดูดผู้เสียภาษีให้ใช้บริการทำธุรกรรมภาษีที่บ้านผ่านทางอินเทอร์เน็ต

### สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านพฤติกรรมการยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกัน
3. ปัจจัยด้านการยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29

### สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

**ส่วนที่ 1** การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแบ่งผลวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ด้านเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 74.07 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 25.93 ตามลำดับ

ด้านอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 49.21 รองลงมา คือ อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 19.05 อายุ 41 - 50 ปี มีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 16.40 อายุ 51 - 60 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 15.34 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่จัดกลุ่มใหม่ ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 68.25 รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 31.75 ตามลำดับ

ด้านอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่จัดกลุ่มใหม่ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 48.94 รองลงมา คือ อาชีพพนักงานเอกชน

จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 40.21 และอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/อิสระ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.85 ตามลำดับ

ด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่จัดกลุ่มใหม่ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 - 25,000 บาท จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 32.81 รองลงมา คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001 - 45,000 บาท จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 27.51 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 - 35,000 บาท จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 24.60 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 15.08 บาท ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมกรดยีนแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ประเภทแบบแสดงรายการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีประเภทแบบ ภ.ง.ด.91 (มีรายได้เงินเดือนเพียงอย่างเดียว) จำนวน 326 คน คิดเป็นร้อยละ 86.24 และแบบ ภ.ง.ด.90 (มีรายได้หลายทาง) จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.76 ตามลำดับ

เดือนที่ยื่นแบบฯ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยื่นแบบชำระภาษีในเดือนมีนาคม จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 52.38 รองลงมา คือ เดือนมกราคม จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.49 เดือนกุมภาพันธ์ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 และเดือนเมษายน จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.47 ตามลำดับ

ลักษณะการยื่นแบบฯ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยื่นแบบชำระภาษีผ่านช่องทางเว็บไซต์กรมสรรพากรจำนวน 351 คน คิดเป็นร้อยละ 92.86 รองลงมา คือ อื่นๆ ได้แก่ ช่องทางแอปพลิเคชัน RD SMART TAX หรือช่องทางสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา(เจ้าหน้าที่เป็นผู้กรอกแบบออนไลน์ให้) จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14 ตามลำดับ

แหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีแหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบชำระภาษีจากสถานที่ทำงาน จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 36.24 รองลงมา คือ จากกรมสรรพากร จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 29.10 จากครอบครัว/เพื่อน/คนรู้จัก จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.90 และจากการค้นหาด้วยตนเองทาง Internet จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.76 ตามลำดับ

จำนวนการให้บริการยื่นแบบฯ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการยื่นแบบชำระภาษี 2 - 3 ครั้ง จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 44.71 รองลงมา คือ มากกว่า 4 ครั้ง จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 41.01 และ 1 ครั้ง จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 ตามลำดับ



**ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ยื่นแบบฯ ที่มีต่อระบบการยื่นแบบ และชำระภาษีออนไลน์ ของผู้มีเงินได้ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร**  
29

ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.41 อธิบายได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ มีประโยชน์ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ คิดว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 รองลงมา คือ ช่วยประหยัดเวลา ช่วยให้ท่านปลอดภัยทั้งต่อชีวิตและทรัพย์สินในการเดินทางมาเสียภาษี (เช่น ไม่ต้องพกเงินสด) ช่วยให้การชำระภาษี/คืนภาษีสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว และช่วยตรวจสอบความถูกต้องและแม่นยำของข้อมูล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 4.52 4.41 และ 4.30 ตามลำดับ และกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ช่วยให้ท่านยื่นแบบฯ ด้วยความยุติธรรมและโปร่งใส และช่วยเตือนเมื่อคำนวณผิดพลาด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และ 4.12 ตามลำดับ

ด้านการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.03 อธิบายได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ง่ายต่อการใช้งาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ คิดว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ประมวลผลรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 และกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ สามารถทำความเข้าใจและเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ให้ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลในกรณีลืมรหัสผ่านในการเข้าสู่ระบบ มีรูปแบบการจัดเรียงเนื้อหาอย่างเหมาะสม และอ่านง่าย และมีระบบแจ้งปัญหาหรือขอคำปรึกษาได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 4.04 3.99 และ 3.72 ตามลำดับ

ด้านการประหยัดทรัพยากร มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.49 อธิบายได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ เป็นการประหยัดทรัพยากร เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ คิดว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ช่วยลดการใช้ทรัพยากร เช่น กระดาษ แรงงาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.60 รองลงมา คือ มีความสะดวก ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง มีการจัดพิมพ์แบบแสดงรายการและใบเสร็จรับเงินที่ทำให้ได้ง่ายและรวดเร็ว และไม่ต้องนำส่งหลักฐานการยื่นแบบฯ ในขณะที่ทำรายการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 4.48 และ 4.32 ตามลำดับ

ด้านการแนะนำ/บอกต่อ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.53 อธิบายได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าควรแนะนำ/บอกต่อระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ให้คนรู้จักมาใช้บริการ

**ส่วนที่ 2** การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน จำนวน 3 ข้อดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกัน

การประหยัศทรัพยากร พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัศทรัพยากร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การแนะนำและบอกต่อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการแนะนำและบอกต่อ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกัน

การประหยัศทรัพยากร พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัศทรัพยากร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41-50 ปี มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัศทรัพยากร มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20-30 ปี คู่ต่อมา กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41-50 ปี มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัศทรัพยากร มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31-40 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41-50 ปี มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัศทรัพยากร มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 51-60 ปี

การแนะนำและบอกต่อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการแนะนำและบอกต่อ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41-50 ปี มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการแนะนำและบอกต่อ มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20-30 ปี คู่ต่อมา กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41-50 ปี มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการแนะนำและบอกต่อ มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31-

40 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41-50 ปี มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการแนะนำและบอกต่อ มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 51-60 ปี

สมมติฐานที่ 1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบ แสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกัน

การประหยัดทรัพย์สิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพย์สิน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย ด้านการประหยัดทรัพย์สิน มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี

การแนะนำและบอกต่อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการแนะนำบอกต่อ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.4 อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกัน

การประหยัดทรัพย์สิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพย์สิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพย์สิน มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพพนักงานเอกชน

การแนะนำและบอกต่อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการแนะนำและบอกต่อ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกัน

การประหยัลดทรัพย์ากร พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัลดทรัพย์ากร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การแนะนำและบอกต่อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการแนะนำและบอกต่อ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านพฤติกรรมกรยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกัน**

สมมติฐานที่ 2.1 ประเภทแบบแสดงรายการที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกัน

การประหยัลดทรัพย์ากร พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีประเภทแบบแสดงรายการ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัลดทรัพย์ากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยกลุ่มตัวอย่างยื่นแบบแสดงรายการภาษีประเภทแบบ ภ.ง.ด.91(มีรายได้เงินเดือนเพียงอย่างเดียว)มีค่าเฉลี่ย การประหยัลดทรัพย์ากร มากกว่า กลุ่มตัวอย่างยื่นแบบแสดงรายการภาษีประเภทแบบ ภ.ง.ด.90(มีรายได้หลายทาง)

การแนะนำและบอกต่อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีประเภทแบบแสดงรายการ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการแนะนำและบอกต่อ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.2 เดือนที่ยื่นแบบฯ ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกัน

การประหยัดทรัพยากร พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเดือนที่ยื่นแบบฯ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพยากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ยื่นแบบชำระภาษีในเดือนมกราคม มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพยากร มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่ยื่นแบบชำระภาษีในเดือนกุมภาพันธ์ และกลุ่มตัวอย่างที่ยื่นแบบชำระภาษีในเดือนมกราคม มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพยากร มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่ยื่นแบบชำระภาษีในเดือนมีนาคม

การแนะนำและบอกต่อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเดือนที่ยื่นแบบฯ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการแนะนำและบอกต่อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ยื่นแบบชำระภาษีในเดือนมกราคม มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการแนะนำและบอกต่อ มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่ยื่นแบบชำระภาษีในเดือนกุมภาพันธ์ คู่ต่อมา กลุ่มตัวอย่างที่ยื่นแบบชำระภาษีในเดือนมกราคม มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการแนะนำและบอกต่อ มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่ยื่นแบบชำระภาษีในเดือนมีนาคม คู่ต่อมา กลุ่มตัวอย่างที่ยื่นแบบชำระภาษีในเดือนมกราคม มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการแนะนำและบอกต่อ มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่ยื่นแบบชำระภาษีในเดือนเมษายน และกลุ่มตัวอย่างที่ยื่นแบบชำระภาษีในเดือนมีนาคม มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการแนะนำและบอกต่อ มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่ยื่นแบบชำระภาษีในเดือนเมษายน

สมมติฐานที่ 2.3 ลักษณะการยื่นแบบฯ ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกัน

การประหยัดทรัพยากร พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะการยื่นแบบฯ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพยากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยกลุ่มตัวอย่างยื่นแบบฯ ผ่านช่องทางเว็บไซต์กรมสรรพากรมีค่าเฉลี่ย การประหยัดทรัพยากร มากกว่า กลุ่มตัวอย่างยื่นแบบฯ ผ่านช่องทางอื่นๆ ได้แก่ แอปพลิเคชัน RD SMART TAX หรือ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา (เจ้าหน้าที่เป็นผู้กรอกแบบออนไลน์ให้)

การแนะนำและบอกต่อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะการยื่นแบบฯ แตกต่าง กัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการแนะนำและบอกต่อ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.4 แหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการ ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงาน สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกัน

การประหยัดทรัพยากร พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีแหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ แตกต่าง กัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพยากร แตกต่าง กัน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบความแตกต่างเป็น รายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีแหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ จากกรมสรรพากร มีประสิทธิภาพการ ยื่นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพยากร มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีแหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ จาก ครอบครัว/เพื่อน/คนรู้จัก คู่ต่อมา กลุ่มตัวอย่างที่มีแหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ จากกรมสรรพากร มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพยากร มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีแหล่งข้อมูล วิธีการยื่นแบบฯ จากสถานที่ทำงาน คู่ต่อมา กลุ่มตัวอย่างที่มีแหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ จากการ ค้นหาด้วยตนเองทาง Internet มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพยากร มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีแหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ จากครอบครัว/เพื่อน/คนรู้จัก และกลุ่มตัวอย่างที่มี แหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ จากการค้นหาด้วยตนเองทาง Internet มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพยากร มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีแหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ จากสถานที่ ทำงาน

การแนะนำและบอกต่อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีแหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ แตกต่าง กัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการแนะนำและบอกต่อ ไม่แตกต่างกัน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.5 จำนวนการใช้บริการยื่นแบบฯ ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพ การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงาน สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกัน

การประหยัดทรัพยากร พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนการให้บริการยื่นแบบฯ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพยากร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การแนะนำและบอกต่อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนการให้บริการยื่นแบบฯ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการแนะนำและบอกต่อ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ให้บริการยื่นแบบฯ 1 ครั้ง มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการแนะนำและบอกต่อ มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่ให้บริการยื่นแบบฯ 2 - 3 ครั้ง

### **สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านการยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29**

สมมติฐานที่ 3.1 ปัจจัยด้านการยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ด้านการประหยัดทรัพยากร ประกอบด้วย 2 ด้าน คือ

1. การรับรู้ว่ามีประโยชน์
2. การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน

จากการใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ปัจจัยด้านการยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ( $\beta = .616, t = 12.186, p\text{-value} = < 0.001$ ) และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน ( $\beta = .111, t = 2.205, p\text{-value} = .028$ ) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ด้านการประหยัดทรัพยากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยตัวแปรดังกล่าวสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ด้านการประหยัดทรัพยากร ได้ร้อยละ 48.2 (Adjusted  $R^2 = .482$ )

สมมติฐานที่ 3.2 ปัจจัยด้านการยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ด้านการแนะนำและบอกต่อ ประกอบด้วย 2 ด้าน คือ

1. การรับรู้ว่ามีประโยชน์
2. การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน

จากการใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ปัจจัยด้านการยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ( $\beta = .279, t = 4.627, p\text{-value} = < 0.001$ ) และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน ( $\beta = .285, t = 4.719, p\text{-value} = < 0.001$ ) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ด้านการแนะนำและบอกต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรดังกล่าวสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ด้านการแนะนำและบอกต่อ ได้ร้อยละ 26.3 (Adjusted  $R^2 = .263$ )

### อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ผู้วิจัยได้สรุปประเด็นสำคัญซึ่งสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

#### 1 ลักษณะประชากรศาสตร์

1.1) เพศ กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ไม่แตกต่างกัน ในด้านการประหยัดทรัพยากร และด้านการแนะนำบอกต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากผู้มีเงินได้ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีตามที่กฎหมายกำหนดหากมีรายได้ตามเกณฑ์ที่ต้องเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาไม่ต่างกัน และมีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ทั้งด้านการประหยัดทรัพยากร และการแนะนำบอกต่อไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาริศรา นนทะคุณ (2561) ศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบฯ ที่มีเพศต่างกันมีการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ไม่แตกต่างกัน



1.2) อายุ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกันในด้านการประหยัดทรัพยากร และด้านการแนะนำออกต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายละเอียดโดยภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41-50 ปี มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพยากร และด้านการแนะนำออกต่อ มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20-30 ปี อายุ 31-40 ปี และอายุ 51-60 ปี เนื่องจากคนวัย 41-50 ปี ถือเป็นคนวัยทำงานวัยกลางคนที่มีการประกอบกิจการการทำงาน และมีอายุงานเยอะ มีการยื่นแบบฯ เป็นประจำทุกปี ทำให้มีความชำนาญ มีความรู้ ความเข้าใจด้านภาษี อีกทั้งยังมีความต้องการในเรื่องความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และมีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ทั้งด้านการประหยัดทรัพยากร และการแนะนำออกต่อ ที่มากกว่ากลุ่มอื่น สอดคล้องกับ อาริศร นนทะคุณ (2561) ศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบฯ ที่มีอายุต่างกันมีการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์แตกต่างกัน

1.3) ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกันในด้านการประหยัดทรัพยากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพยากร มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี เนื่องจากเมื่อพิจารณาระดับการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรี จะมีความรู้ ทักษะ และความสามารถต่างๆ เช่น การเข้าใจระบบ รับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว ทำให้มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ด้านการประหยัดทรัพยากร ที่มากกว่า ระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาริศร นนทะคุณ (2561) ศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบฯ ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์แตกต่างกัน

1.4) อาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกันในด้านการประหยัดทรัพยากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัด

ทรัพยากร มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพพนักงานเอกชน เนื่องจากเมื่อพิจารณาด้านอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐ ที่มีนโยบายหลักในเรื่องการประหยัดทรัพยากร ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการลดใช้ทรัพยากร เช่น ลดกระดาษ ลดคน เป็นต้น ยังสนับสนุนให้ทุกภาคส่วนขับเคลื่อนไปสู่ประเทศไทย 4.0 เรียนรู้การนำนวัตกรรม และดิจิทัลมาใช้ ทำให้มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ด้านการประหยัดทรัพยากร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาริศรา นนทะคุณ (2561) ศึกษางานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ยื่นแบบฯ ที่มีอาชีพต่างกันมีการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์แตกต่างกัน

1.5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ไม่แตกต่างกัน ในด้านการประหยัดทรัพยากร และด้านการแนะนำบอกต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจาก กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 - 25,000 บาท ซึ่งเป็นกลุ่มที่ไม่ต้องเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา แต่มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการตามที่กฎหมายกำหนดเท่านั้น ส่วนกลุ่มอื่นๆ มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีตามที่กฎหมายกำหนดหากมีรายได้ตามเกณฑ์ที่ต้องเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาไม่ต่างกัน และมีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ทั้งด้านการประหยัดทรัพยากร และด้านการแนะนำบอกต่อ ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ สุขจี มูลทองน้อย (2554) ศึกษางานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 ผลการศึกษาพบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้เสียภาษีมีความสัมพันธ์กับปัจจัยต่าง ๆ มีระดับความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน

## 2. พฤติกรรมการยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

2.1 ประเภทแบบแสดงรายการ กลุ่มตัวอย่างที่มีประเภทแบบแสดงรายการแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกันในด้านการประหยัดทรัพยากร เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างยื่นแบบแสดงรายการภาษีประเภทแบบ ภ.ง.ด.91 (มีรายได้เงินเดือนเพียงอย่างเดียว) มีค่าเฉลี่ย การประหยัดทรัพยากร มากกว่า กลุ่มตัวอย่างยื่นแบบแสดงรายการภาษีประเภทแบบ ภ.ง.ด.90(มีรายได้หลายทาง) เนื่องจากผู้ที่ยื่นแบบฯ ภ.ง.ด.91 เป็นผู้ที่ได้รับเงินเดือนจากบริษัท หรือหน่วยงานราชการ ซึ่งมีหน้าที่นำส่งภาษีหัก ณ ที่จ่าย และรายงานต่อกรมสรรพากร ส่วนผู้ที่ยื่นแบบฯ ภ.ง.ด.90 เป็นผู้ที่มีเงินได้หลายทาง หรือนอกเหนือจากเงินเดือน เช่น ค่าจ้างทั่วไป ดอกเบี้ย เงินปันผล ค่าเช่า ค่าวิชาชีพอิสระ ค่ารับเหมาทั้งค่าแรงและค่าของ และค่าขาย เป็นต้น

ซึ่งเป็นกลุ่มที่อยู่นอกระบบ ในการยื่นแบบฯ เป็นการประเมินตนเอง ทำให้กลุ่มที่อยู่ในระบบมีความตระหนักถึงการประหยัดทรัพยากร ในเรื่อง เวลา ค่าใช้จ่าย การลดการใช้ทรัพยากร ที่มากกว่า

2.2 เดือนที่ยื่นแบบฯ กลุ่มตัวอย่างที่มีเดือนที่ยื่นแบบฯ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกันในด้านการประหยัดทรัพยากร และด้านการแนะนำออกต่อ เมื่อพิจารณารายละเอียดโดยภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ยื่นแบบชำระภาษีในเดือนมกราคม มีประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่ยื่นแบบชำระภาษีในเดือนกุมภาพันธ์ เดือนมีนาคม และเดือนเมษายน เนื่องจากกำหนดเวลาการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภ.ง.ด.90 และ ภ.ง.ด.91 ให้ยื่นแบบฯ ภายในวันที่ 1 มกราคม – 31 มีนาคมของปีภาษีถัดไป หากยื่นผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรจะขยายเวลายื่นภาษีได้ถึงวันที่ 8 เมษายนของทุกปี นั่นแสดงว่าผู้ที่ยื่นแบบฯ ในเดือนมกราคม เป็นผู้ที่มีความพร้อม และมีประสิทธิภาพในการยื่นแบบฯ มากกว่าเดือนอื่นๆ

2.3 ลักษณะการยื่นแบบฯ กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะการยื่นแบบฯ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกันในด้านการประหยัดทรัพยากร เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างยื่นแบบฯ ผ่านช่องทางเว็บไซต์กรมสรรพากร มีค่าเฉลี่ยการประหยัดทรัพยากร มากกว่า กลุ่มตัวอย่างยื่นแบบฯ ผ่านช่องทางอื่นๆ ได้แก่ แอปพลิเคชัน RD SMART TAX หรือ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา(เจ้าหน้าที่เป็นผู้กรอกแบบออนไลน์ให้) เนื่องจากการยื่นแบบฯ ผ่านเว็บไซต์กรมสรรพากร จะช่วยให้ผู้เสียภาษีจัดการเรื่องภาษีได้ง่าย สะดวกสบายยิ่งขึ้น อีกทั้งยังช่วยลดต้นทุนและลดความยุ่งยากที่ผู้เสียภาษีสามารถยื่นแบบฯ ได้ด้วยตนเอง ไม่ต้องเดินทางมาสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

2.4 แหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ กลุ่มตัวอย่างที่มีแหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกันในด้านการประหยัดทรัพยากร เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีแหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ จากกรมสรรพากร และจากการค้นหาด้วยตนเองทาง Internet มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพยากร มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีแหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ จากครอบครัว/เพื่อน/คนรู้จัก และจากสถานที่ทำงานเนื่องจากกรมสรรพากรได้มีการประชาสัมพันธ์เรื่องการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตมาโดยตลอดเพื่อสนับสนุน

การใช้บริการทำธุรกรรมภาษีที่บ้าน TAX from Home เพราะมีความสะดวกรวดเร็ว ปลอดภัย ไม่ต้องเดินทาง ช่วยลดและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ช่วยให้การชำระภาษี/คืนภาษีสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว และสำหรับผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต ยังได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการใช้บริการชำระภาษี หากชำระภาษีผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ เป็นต้น

2.5 จำนวนการใช้บริการยื่นแบบฯ กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนการใช้บริการยื่นแบบฯ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกันในด้านการแนะนำและบอกต่อ เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการยื่นแบบฯ 1 ครั้ง มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการแนะนำและบอกต่อ มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการยื่นแบบฯ 2 - 3 ครั้ง เนื่องจากผู้ที่เพิ่งเคยยื่นแบบฯ เป็นครั้งแรกก็สามารถเรียนรู้และทำความเข้าใจได้ด้วยตนเอง เกิดการรับรู้ถึงประโยชน์ และรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน จึงทำให้มีการแนะนำและบอกต่อกับผู้อื่น

### 3. การยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์

ปัจจัยด้านการยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ประกอบด้วย การรับรู้ว่ามีประโยชน์ และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ มีประโยชน์ โดยช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ช่วยประหยัดเวลา ช่วยให้ท่านปลอดภัยทั้งต่อชีวิตและทรัพย์สินในการเดินทางมาเสียภาษี (เช่น ไม่ต้องพกเงินสด) ช่วยให้การชำระภาษี/คืนภาษีสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว และช่วยตรวจสอบความถูกต้องและแม่นยำของข้อมูล และเห็นด้วยว่าง่ายต่อการใช้งาน โดยคิดว่าการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ประมวลผลรวดเร็ว สามารถทำความเข้าใจและเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ให้ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลในกรณีสมัครผ่านในการเข้าสู่ระบบ มีรูปแบบการจัดเรียงเนื้อหาอย่างเหมาะสม และอ่านง่าย และมีระบบแจ้งปัญหาหรือขอคำปรึกษาได้ ซึ่งทำให้การยื่นแบบฯ มีประสิทธิภาพ โดยมีการประหยัดทรัพยากร และการแนะนำ/บอกต่อ ให้คนรู้จักมาใช้บริการระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันทนีย์ มงคลทรัพย์กุล (2559) ศึกษางานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ : กรณีศึกษาการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ได้แก่ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ คุณภาพของการบริการ และความเชื่อถือไว้วางใจ และยังสอดคล้องกับ

งานวิจัยของ พัวร์พิณท์ พัวภิษฐกุล (2562) ศึกษางานวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบฯ ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอ ลี้ จังหวัดลำพูน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบฯ ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอ ลี้ จังหวัดลำพูน ได้แก่ ปัจจัยการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ปัจจัยการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน ปัจจัยด้านทัศนคติการใช้งาน ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้เทคโนโลยี

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 มีข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยดังนี้

1. จากการศึกษาข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า ด้านอายุ ด้านการศึกษา และด้านอาชีพ ทำให้ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ต่างกัน ดังนั้นกรมสรรพากรจึงควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร ทัศนคติ ความรู้ มาตรการทางภาษี และแนวทางการปฏิบัติ โดยมีการประชาสัมพันธ์ที่สามารถเข้าถึงทุกกลุ่มคนได้โดยง่าย และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เมื่อพิจารณาด้านอายุพบว่า กลุ่มอายุที่น้อยกว่า 41 ปี เป็นกลุ่มที่มีความถนัดทางด้านเทคโนโลยี แต่กลับมีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตที่น้อยกว่ากลุ่มที่มีอายุ 41-50 ปี ซึ่งในอนาคตคนกลุ่มที่มีอายุน้อยกว่า 41 ปี จะเป็นแรงงานสำคัญแทนที่คนวัยทำงานวัยกลางคน ตลอดจนคนวัยทำงานที่ใกล้เกษียณอายุการทำงาน จึงควรให้ความสำคัญกับกลุ่มดังกล่าว และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและอำนวยความสะดวก ให้ผู้เสียภาษียื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ รวมทั้งเข้าใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ได้สะดวก รวดเร็วและปลอดภัยมากขึ้น

2. จากการศึกษาข้อมูลด้านพฤติกรรมการยื่นแบบฯ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยื่นแบบฯ ผ่านทางเว็บไซต์กรมสรรพากร โดยยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.91) ด้วยตนเองในช่วงเดือนมีนาคม ซึ่งทราบวิธีการยื่นแบบฯ จากแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย เช่น กรมสรรพากร สถานที่ทำงาน และครอบครัว/เพื่อน/คนรู้จัก ทั้งนี้ที่ผ่านมาส่วนใหญ่เคยใช้บริการยื่นแบบชำระภาษีผ่านระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ จำนวน 2 - 3 ครั้ง เนื่องจากการยื่นแบบฯ ออนไลน์มีความสะดวก รวดเร็ว ช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง จากข้อมูลดังกล่าวสามารถเป็นข้อมูลให้กับกรมสรรพากรในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการที่ได้รับความนิยมจากผู้เสียภาษีให้มีความทันสมัย และง่ายต่อการใช้อย่างมากยิ่งขึ้น

3. จากการศึกษาข้อมูลด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ และง่ายต่อการใช้งาน ควรสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องใช้งานระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ โดยลดความยุ่งยากในขั้นตอนการยื่นแบบฯ และประชาสัมพันธ์ข้อมูลความรู้ต่างๆผ่านช่องทางออนไลน์ หรือจัดทำเอกสารเกี่ยวกับเกร็ดความรู้ใหม่ๆ เนื่องจากในแต่ละปี กรมสรรพากรมีการปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์ในการคำนวณภาษี อัตราภาษี รายการลดหย่อนภาษี มาตรการต่างๆ รวมไปถึงกำหนดเวลาในการยื่นแบบฯ กรณีมีการขยายเวลาการยื่นแบบฯ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทุกคนได้ทราบโดยทั่วกัน เพื่อให้ผู้เสียภาษีเกิดประโยชน์และความพึงพอใจสูงสุด

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 มีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. ควรมีการเพิ่มขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เพื่อจะได้ข้อมูลที่หลากหลายและครอบคลุมมากขึ้น โดยมุ่งเน้นที่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป เนื่องจากประเทศไทยเข้าสู่สังคมสูงอายุแบบสมบูรณ์ (Aged Society) ที่มีสุขภาพแข็งแรง สามารถทำงาน และมีรายได้
2. ควรศึกษาตัวแปรอื่นเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการวิจัย และเป็นประโยชน์ในการวางแผนกำหนดกลยุทธ์ในการจัดเก็บภาษี และการปรับปรุงแก้ไขวิธีการของหน่วยงานต่อไป

## บรรณานุกรม

- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211.
- Ajzen, I., และ Fishbein, M. (1975). *Belief, attitude, intentions and behaviour: An introduction to theory and research*. Boston, Mass: Addison-Wesley.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Krejcie, R. V., และ Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- กรมสรรพากร. (2563). แผนยุทธศาสตร์กรมสรรพากรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 – 2565. สืบค้นจาก <http://download.rd.go.th/fileadmin/download/plan/rdplan2020-2022.pdf>
- กรมสรรพากร. (2564a). ขั้นตอนการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต 90/91. สืบค้นจาก [https://rdserverdoc.rd.go.th/epit/efiling\\_9091Y63.pdf](https://rdserverdoc.rd.go.th/epit/efiling_9091Y63.pdf)
- กรมสรรพากร. (2564b). ความรู้เรื่องภาษี. สืบค้นจาก <https://www.rd.go.th/562.html>
- กฤษมันต์ วัฒนางรงค์. (2556). การยอมรับ (Adoption) นำมาเป็น “ชุดความเชื่อ” ในสังคมไทย. สืบค้นจาก <https://www.thairath.co.th/>
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2558). สถิติสำหรับงานวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2560). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล (พิมพ์ครั้งที่ 29 ฉบับปรับปรุงใหม่). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สามลดา.
- กิตติพร ไชยโรจน์. (2555). ทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (TAM). สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org>
- จิตูดา แก้วแทน. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน กรณีศึกษา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปทุมธานี. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการบัญชี). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

- จุไรรัตน์ ครูทศาคำ. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, กรุงเทพฯ.
- ชาญวิทย์ ตังสุวรรณกุล. (2554). ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior : TPB). สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org>
- นิชานันท์ ชาวนา. (2559). ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร, มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี). สืบค้นจาก [http://digital\\_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/56750104.pdf](http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/56750104.pdf)
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 10 ). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ปณิตา โพธิ์พั้น. (2555). กระบวนการพัฒนาการแพร่กระจาย และการยอมรับนวัตกรรม. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org>
- พรพิมล ศิริโชติอาภรณ์. (2551). เหตุผลการใช้บริการการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต: กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2. (ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- พิเชษฐพล ไทยประสงค์. (2550). ปัจจัยที่พยากรณ์ความตั้งใจที่จะชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ฟ้ารพีพันธ์ ฟ้าวิชชุกุล. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอสี จังหวัดลำพูน. (ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่). สืบค้นจาก [http://www.graduate.cmru.ac.th/core/km\\_file/484.pdf](http://www.graduate.cmru.ac.th/core/km_file/484.pdf)
- ภิญโญ สาร. (2558). มนุษย์ในองค์กร. กรุงเทพฯ: แพรวพิทยา.
- วัชรวิภา ไสรส. (2558, มกราคม-มิถุนายน). การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐกรณีศึกษา การให้บริการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ของกรมสรรพากร วารสารเศรษฐศาสตร์ร่วมคำแหง, 1(1), 1-110.
- วันทนี มงคลทรัพย์กุล. (2559, มกราคม-มีนาคม). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ กรณีศึกษา การยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์. วารสารวิจัยและพัฒนา มจร., 39(1), 3-9.



- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). ทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์. กรุงเทพฯ: พัฒนาการศึกษา.
- ศุขจี มูลทองน้อย. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- สาวิตรี นาคศรีม่วง. (2557, กันยายน - ธันวาคม). ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากร ภาค 4. วารสารวิจัยและพัฒนาโดยของกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 9(3), 127-138.
- สิงหะ ฉวีสุข, และ สุภัณฑา วงศ์จตุรภัทร. (2555, มกราคม-มิถุนายน). ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ. วารสารคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, 25-38. สืบค้นจาก <http://journal.it.kmitl.ac.th>
- สีปพงษ์ ปัทมโยธิน. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีออนไลน์ (E-filing) สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs). (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- อาริศรา นนทะคุณ. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร. (ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- อุศณี กอจิตตวนิจ. (2553). ความพึงพอใจในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาชีพบัญชี, 6(16), 28-42.





ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



### แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 คำชี้แจง

1. การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. แบบสอบถามฉบับนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29

3. แบบสอบถามชุดนี้ ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามด้านลักษณะประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ยื่นแบบฯ ที่มีต่อระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์

4. กรุณาใส่เครื่องหมาย  $\surd$  ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง

5. แบบสอบถามฉบับนี้ใช้ประกอบการวิจัยเพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น ซึ่งทุกคำตอบจะถูกเก็บรวบรวมไว้เป็นความลับ และจะนำเสนอข้อมูลเพียงภาพรวมเท่านั้น โดยผลการศึกษาที่ได้ผู้วิจัยคาดว่าจะประโยชน์อย่างยิ่งต่อสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตตามนโยบายของกรมสรรพากรเป็นอย่างดี

### คำถามคัดกรอง

ท่านเคยยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหรือไม่

- เคยยื่นแบบฯ       ไม่เคยยื่นแบบฯ (จบแบบสอบถาม)

### ส่วนที่ 1 ด้านลักษณะประชากรศาสตร์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ที่ตรงกับความคิดเห็นและข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

- ชาย       หญิง

2. อายุ

- 20 – 30 ปี       31 – 40 ปี  
 41 – 50 ปี       51 – 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี       ปริญญาตรี  
 สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- ข้าราชการ       พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 พนักงานเอกชน       ประกอบธุรกิจส่วนตัว/อิสระ

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 15,000 – 25,000 บาท       25,001 – 35,000 บาท  
 35,001 – 45,000 บาท       45,001 – 55,000 บาท  
 55,001 บาทขึ้นไป

## ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ที่ตรงกับความคิดเห็นและข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. ท่านยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ด้วยประเภทแบบใด

- แบบ ภ.ง.ด.90 (มีรายได้หลายทาง)
- แบบ ภ.ง.ด.91 (มีรายได้เป็นเงินเดือนเพียงอย่างเดียว)

2. ท่านใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ในเดือนใด

- มกราคม  กุมภาพันธ์
- มีนาคม  เมษายน

3. ท่านใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ผ่านช่องทางใด

- เว็บไซต์กรมสรรพากร  แอปพลิเคชัน RD SMART TAX
- สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา (เจ้าหน้าที่เป็นผู้กรอกแบบออนไลน์ให้)

4. ท่านทราบวิธีการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ จากแหล่งใด

- กรมสรรพากร  ครอบครัว/เพื่อน/คนรู้จัก
- สถานที่ทำงาน  ค้นหาด้วยตนเองทาง Internet

5. ท่านเคยใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ มาแล้วกี่ครั้ง

- 1 ครั้ง  2-3 ครั้ง
- มากกว่า 4 ครั้ง

### ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้ยื่นแบบฯ ที่มีต่อระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็น ที่ตรงกับความคิดเห็นและข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด

ประเด็นการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>การรับรู้ว่ามีประโยชน์</b>					
1. ท่านคิดว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ช่วยประหยัดเวลา	5	4	3	2	1
2. ท่านคิดว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ช่วยตรวจสอบความถูกต้องและแม่นยำของข้อมูล		4	3	2	1
3. ท่านคิดว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ช่วยเตือนเมื่อคำนวณผิดพลาด	5	4	3	2	1
4. ท่านคิดว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ช่วยให้ท่านยื่นแบบฯ ด้วยความยุติธรรมและโปร่งใส	5	4	3	2	1
5. ท่านคิดว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	5	4	3	2	1
6. ท่านคิดว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ช่วยให้ท่านปลอดภัยทั้งต่อชีวิตและทรัพย์สินในการเดินทางมาเสียภาษี (เช่น ไม่ต้องพกเงินสด)	5	4	3	2	1
7. ท่านคิดว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ช่วยให้การชำระภาษี/คืนภาษีสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว	5	4	3	2	1

ประเด็นการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน</b>					
8. ท่านคิดว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ มีรูปแบบการจัดเรียงเนื้อหาอย่างเหมาะสมและอ่านง่าย	5	4	3	2	1
9. ท่านคิดว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ประมวลผลรวดเร็ว	5	4	3	2	1
10. ท่านคิดว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ให้ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล ในกรณีลิ้มรสผ่านในการเข้าสู่ระบบ	5	4	3	2	1
11. ท่านคิดว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ สามารถทำความเข้าใจและเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง	5	4	3	2	1
12. ท่านคิดว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ มีระบบแจ้งปัญหาหรือขอคำปรึกษาได้	5	4	3	2	1
<b>การประหยัดทรัพยากร</b>					
13. ท่านคิดว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ มีความสะดวก ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	5	4	3	2	1
14. ท่านคิดว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ช่วยลดการใช้ทรัพยากร เช่น กระดาษ แรงงาน					
15. ท่านคิดว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ไม่ต้องนำส่งหลักฐานการยื่นแบบฯ ในขณะทำรายการ	5	4	3	2	1



ประเด็นการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
16. ท่านคิดว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ มีการจัดพิมพ์แบบแสดงรายการและใบเสร็จรับเงินที่ทำได้ง่ายและรวดเร็ว	5	4	3	2	1
<b>การแนะนำ/บอกต่อ</b>					
17. ท่านยินดีที่จะแนะนำให้คนรู้จักมาใช้บริการระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์	5	4	3	2	1



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	ชนิกานต์ จันทรวินยานุชิต
วัน เดือน ปี เกิด	16 กรกฎาคม 2536
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี เศรษฐศาสตรบัณฑิต (ศ.บ.) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

