

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเพื่อเสียดำเนินการได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ข้อมูลมาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม กลุ่มแรก กลุ่มผู้ที่ใช้บริการเพื่อเสียดำเนินการได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีหน้าที่หักภาษี ณ ที่จ่าย เก็บรวบรวมข้อมูลในแบบสอบถามซึ่งส่งทางไปรษณีย์รวมถึงขอความร่วมมือจากสำนักงานบัญชีซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับมา จำนวน 83 ราย คิดเป็นร้อยละ 97.65 สำหรับกลุ่มที่สอง กลุ่มผู้ที่ใช้บริการเพื่อเสียดำเนินการได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต เก็บรวบรวมข้อมูลในการแบบสอบถามภาคสนามรวมถึงขอความร่วมมือจากสำนักงานบัญชี ซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับมา จำนวน 389 ราย คิดเป็นร้อยละ 98.73 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ส่วน 2 กลุ่ม ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะการให้บริการ การรับรู้ข่าวสาร และผลการยื่นแบบ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเพื่อเสียดำเนินการได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาจากการใช้บริการเพื่อเสียดำเนินการได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการเสียดำเนินการได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตภายใต้นโยบายการมีส่วนร่วมของประชาชนของกรมสรรพากร

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ลักษณะการใช้บริการ การรับรู้ข่าวสาร และผลการยื่นแบบ ของกลุ่มแรก กลุ่มผู้ที่ใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายผ่านอินเทอร์เน็ต

4.1.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานะ

สถานะ	จำนวนราย	ร้อยละ
บุคคลธรรมดา/คณะบุคคล	28	33.7
นิติบุคคล	55	66.3
หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	0	0.0
อื่น ๆ	0	0.0
รวม	83	100

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มแรกส่วนใหญ่เป็นนิติบุคคล จำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.3 และบุคคลธรรมดา จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.7

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทกิจการ

ประเภทกิจการ	จำนวนราย	ร้อยละ
ผู้ผลิต	6	7.2
ผู้ขายส่ง	11	13.3
ผู้ขายปลีก	25	30.1
ผู้ให้บริการ	39	47.0
อื่น ๆ	2	2.4
รวม	83	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มแรกส่วนใหญ่เป็นผู้มีกิจการให้บริการ จำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.0 รองลงมา ผู้ขายปลีก จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.1 ผู้ขายส่ง จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.3 ผู้ผลิตจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.2 ที่เหลืออื่น ๆ เป็นผู้ส่งออก จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.4

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาดำเนินกิจการ

ระยะเวลาดำเนินกิจการ	จำนวนราย	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	9	10.8
1 – 5 ปี	45	54.2
6 – 10 ปี	19	22.9
10 ปีขึ้นไป	10	12.0
รวม	83	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มแรกส่วนใหญ่มีระยะเวลาดำเนินกิจการระหว่าง 1 – 5 ปี จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.2 รองลงมา ระหว่าง 6 – 10 ปี จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.9 และ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.0 ที่เหลือน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.8

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อปี

รายได้ต่อปี	จำนวนราย	ร้อยละ
ไม่เกิน 1,200,000 บาท	49	59.0
1,200,001 - 5,000,000 บาท	19	22.9
5,000,001 - 10,000,000 บาท	8	9.6
10,000,001 บาทขึ้นไป	7	8.4
รวม	83	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มแรกส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีไม่เกิน 1,200,000 บาท จำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.0 รองลงมาระหว่าง 1,200,001 – 5,000,000 บาท จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.9 ระหว่าง 5,000,001 - 10,000,000 บาทจำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.6 ที่เหลือ 10,000,001 บาทขึ้นไป จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.4

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเครื่องมือและอุปกรณ์

เครื่องมือและอุปกรณ์	จำนวนราย	ร้อยละ
ไม่มีคอมพิวเตอร์	6	7.2
มีคอมพิวเตอร์แต่ไม่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต	15	18.1
มีคอมพิวเตอร์และเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต	62	74.7
รวม	83	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอุปกรณ์รับส่งสัญญาณ

อุปกรณ์รับส่งสัญญาณ	จำนวนราย	ร้อยละ
DIAL 56 K หรือต่ำกว่า	29	46.8
ADSL	29	46.8
WIRELESS NETWORK	1	1.6
อื่น ๆ	3	4.8
รวม	62	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 10 และ 11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มแรก ส่วนใหญ่มีคอมพิวเตอร์และเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต จำนวน 62 ราย คิดเป็นร้อยละ 74.7 รองลงมามีคอมพิวเตอร์แต่ไม่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.1 ที่เหลือไม่มีคอมพิวเตอร์ จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.2 สำหรับผู้ที่มีคอมพิวเตอร์และเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต จำนวน 62 ราย ส่วนใหญ่มีอุปกรณ์รับส่งสัญญาณเป็น DIAL 56 K หรือต่ำกว่า และ ADSL จำนวนเท่ากัน จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.8 เป็น WIRELESS NETWORK จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.6 ที่เหลืออื่นๆ จำนวน

3 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.8 ได้แก่ HI NET DRIVE BY T-SPEED จำนวน 1 ราย และ PUBLIC IP จำนวน 2 ราย

จากผลการศึกษาดูงานที่ 6 - 11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มแรก ส่วนใหญ่นั้นเป็นนิติบุคคล ประกอบกิจการให้บริการมากที่สุด เนื่องจากข้อกำหนดส่วนใหญ่กำหนดให้นิติบุคคลมีหน้าที่หักภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่าย มีระยะเวลาดำเนินการอยู่ระหว่าง 1 – 5 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อปีไม่เกิน 1,200,000 บาท และมีคอมพิวเตอร์และเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ซึ่งมีอุปกรณ์รับส่งสัญญาณเป็น DIAL 56 K หรือต่ำกว่า และ ADSL จากข้อมูลดังกล่าวอธิบายได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนิติบุคคล ที่มีระยะเวลาประกอบการไม่นานและมีรายได้ไม่เกิน 1,200,000 บาท มีความพร้อมในด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ และผลการศึกษาพบว่า มีความสอดคล้องกับการศึกษาของสมกมล ชาตขำนิ (2546) ที่ศึกษาเกี่ยวกับตัวกำหนดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยศึกษาพบว่า ปัจจัยข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ใช้บริการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่เป็นนิติบุคคล ประกอบกิจการให้บริการ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 100,000 บาท มีคอมพิวเตอร์และเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต

4.1.2 ลักษณะการให้บริการ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวิธีการยื่นแบบ

วิธีการยื่นแบบ	จำนวนราย	ร้อยละ
ตนเอง	34	41.0
สำนักงานบัญชี	49	59.0
อื่น ๆ	0	0.0
รวม	83	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มแรกส่วนใหญ่ยื่นแบบโดยสำนักงานบัญชี จำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.0 ที่เหลือยื่นแบบด้วยตนเอง จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.0

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่องทางการชำระภาษี

ช่องทางการชำระภาษี	จำนวน	ร้อยละ
เคาน์เตอร์ธนาคาร	36	40.0
ATM	1	1.1
หักเงินบัญชีเงินฝากธนาคาร	45	50.0
ไปรษณีย์	7	7.8
อื่น ๆ	1	1.1
รวม	90	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้มากกว่า 1

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลที่ใช้บริการชำระภาษีตามตารางที่ 13

เหตุผลที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ใช้บริการเป็นประจำอยู่แล้ว	52	54.7
มีการบริการที่รวดเร็ว	25	26.3
อยู่ใกล้สะดวกในการติดต่อ	17	17.9
มีค่าธรรมเนียมถูกกว่าวิธีอื่น	1	1.1
รวม	95	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 13 และ 14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มแรก จำนวน 83 ราย ส่วนใหญ่ชำระภาษีด้วยการหักเงินบัญชีเงินฝากธนาคาร ร้อยละ 50.0 รองลงมาชำระที่เคาน์เตอร์ธนาคาร ร้อยละ 40.0 ไปรษณีย์ ร้อยละ 7.8 ATM ร้อยละ 1.1 ที่เหลือ อื่นๆ ได้แก่ วิธี E-PAYMENT ร้อยละ 1.1 และมีเหตุผลที่ใช้บริการชำระภาษีดังกล่าวส่วนใหญ่ใช้บริการเป็นประจำอยู่แล้ว ร้อยละ 54.7 รองลงมา มีการบริการที่รวดเร็ว ร้อยละ 26.3 อยู่ใกล้สะดวกในการติดต่อ ร้อยละ 17.9 ที่เหลือมีค่าธรรมเนียมถูกกว่าวิธีอื่น ร้อยละ 1.1

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวันที่ยื่นแบบเสีย ภาษีของเดือนถัดไปจากเดือนที่มีการหักภาษี ณ ที่จ่าย

วันที่ยื่นแบบเสียภาษี	จำนวนราย	ร้อยละ
วันที่ 1 – 3	8	9.6
วันที่ 4 – 6	46	55.4
วันที่ 7	29	34.9
รวม	83	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มแรกส่วนใหญ่ยื่นแบบวันที่ 4 – 6 ของเดือนถัดไปจากเดือนที่มีการหักภาษี ณ ที่จ่าย จำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.4 รองลงมาวันที่ 7 จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.9 ที่เหลือวันที่ 1 - 3 จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.6

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นต่อระยะทางของสถานประกอบการกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่

ระยะทาง	จำนวนราย	ร้อยละ
ไม่ไกล	33	39.8
ไกล	50	60.2
รวม	83	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะทางของสถานประกอบการกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่

ระยะทาง	จำนวนราย	ร้อยละ
5 - 10 กม.	28	56.0
11 - 20 กม.	14	28.0
21 กม.ขึ้นไป	8	16.0
รวม	50	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 16 และ 17 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มแรกส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นต่อระยะทางของสถานประกอบการกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ซึ่งเป็นหน่วยงานให้บริการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ว่าไกล จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.2 ที่เหลือว่าไม่ไกล จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.8 สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นว่าไกล จำนวน 50 ราย ส่วนใหญ่มีระยะทางระหว่าง 5 – 10 กม. จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมา 11 - 20 กม. จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.0 ที่เหลือ 21 กม.ขึ้นไป จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.0

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้บริการอื่นบนเว็บไซต์ของกรมสรรพากรนอกเหนือจากบริการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

การใช้บริการอื่นบนเว็บไซต์ของกรมสรรพากร	จำนวนราย	ร้อยละ
ไม่เคย	52	62.7
เคย	31	37.3
รวม	83	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบริการอื่นบนเว็บไซต์ของกรมสรรพากรนอกเหนือจากบริการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

บริการอื่นบนเว็บไซต์ของกรมสรรพากร	จำนวน	ร้อยละ
บริการความรู้เรื่องภาษี/ประมวลรัษฎากร	24	52.2
บริการถามตอบภาษีกับกรมสรรพากร	2	4.3
บริการส่งข้อมูลภาษีทางอีเมลล์	3	6.5
บริการขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษี	9	19.6
บริการขอเปลี่ยนรหัสผ่านทางอีเมลล์	6	13.0
บริการขอเปลี่ยนที่อยู่	2	4.3
รวม	46	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 18 และ 19 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มแรกส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการอื่นบนเว็บไซต์ของกรมสรรพากรนอกเหนือจากการใช้บริการอื่นแบบเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายผ่านอินเทอร์เน็ต จำนวน 52 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 62.7 ที่เหลือเคยใช้ จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.3 สำหรับผู้เคยใช้บริการอื่น จำนวน 31 ราย ส่วนใหญ่ใช้บริการความรู้เรื่องภาษี/ประมวลรัษฎากร ร้อยละ 52.2 รองลงมาบริการขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษี ร้อยละ 19.6 บริการขอเปลี่ยนรหัสผ่าน ร้อยละ 13.0 บริการส่งข้อมูลภาษีทางอีเมล ร้อยละ 6.5 บริการถามตอบภาษีกับกรมสรรพากร และ บริการขอเปลี่ยนที่อยู่อีเมล ใช้บริการจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 4.3

จากผลการศึกษารางที่ 12 – 19 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มแรกส่วนใหญ่ยื่นแบบโดยสำนักงานบัญชี และชำระภาษีด้วยการหักเงินบัญชีเงินฝากธนาคาร มีเหตุผลที่ใช้บริการชำระภาษีดังกล่าวเนื่องจากใช้บริการเป็นประจำอยู่แล้ว โดยยื่นแบบในวันที่ 4 – 6 ของเดือนถัดไปจากเดือนที่มีการหักภาษี ณ ที่จ่าย และมีความคิดเห็นต่อระยะทางของสถานประกอบการกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ ซึ่งเป็นหน่วยงานให้บริการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ว่าไกล ระยะทางระหว่าง 5 – 10 กม. สำหรับการให้บริการอื่นบนเว็บไซต์ของกรมสรรพากร ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการอื่นบนเว็บไซต์ของกรมสรรพากรนอกเหนือจากการใช้บริการอื่นแบบเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายผ่านอินเทอร์เน็ต มีข้อสังเกตว่าส่วนใหญ่ยื่นแบบโดยสำนักงานบัญชีและน่าจะไม่เคยใช้บริการใด ๆ บนเว็บไซต์ของกรมสรรพากร

4.1.3 การรับรู้ข่าวสาร

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบุคคลแนะนำ

บุคคลแนะนำ	จำนวนราย	ร้อยละ
ตนเอง	18	21.7
เจ้าพนักงานกรมสรรพากร	3	3.6
สำนักงานบัญชี	62	74.7
รวม	50	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 20 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มแรกส่วนใหญ่บุคคลแนะนำให้ใช้บริการอื่นแบบเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นสำนักงานบัญชี จำนวน 62 ราย คิดเป็นร้อยละ 74.7 ยื่นแบบด้วยตนเอง จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.7 ที่เหลือแนะนำจากเจ้าพนักงานกรมสรรพากร จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.6

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการรับรู้จากสื่อ

การรับรู้จากสื่อ	จำนวนราย	ร้อยละ
ไม่ทราบ	16	19.3
ทราบ	67	80.7
รวม	83	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสื่อ

สื่อ	จำนวน	ร้อยละ
หนังสือพิมพ์	29	19.9
วิทยุ	14	9.6
โทรทัศน์	41	28.1
อินเทอร์เน็ต	33	22.6
ข่าวสารราชการ	29	19.9
รวม	146	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 21 และ 22 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มแรกส่วนใหญ่ทราบจากสื่อว่ากรมสรรพากรมีการให้บริการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายผ่านอินเทอร์เน็ต จำนวน 67 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 80.7 ที่เหลือไม่ทราบ จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.3 ส่วนใหญ่ทราบจากสื่อโทรทัศน์ ร้อยละ 28.1 รองลงมาอินเทอร์เน็ต จำนวน 33 รายคิดเป็นร้อยละ 22.6 หนังสือพิมพ์และข่าวสารราชการ จำนวนเท่ากัน ร้อยละ 19.9 ที่เหลือวิทยุ ร้อยละ 9.6

จากผลการศึกษารางที่ 20 – 22 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มแรกส่วนใหญ่บุคคลแนะนำให้บริการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นสำนักงานบัญชี มีการทราบจากสื่อว่ากรมสรรพากรมีการให้บริการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายผ่านอินเทอร์เน็ต โดยทราบจากสื่อโทรทัศน์มากที่สุด อธิบายได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยื่นแบบโดยสำนักงานบัญชี และมีสำนักงานบัญชีเป็นผู้แนะนำให้ใช้บริการ วิเคราะห์ได้ว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นลูกจ้างสำนักงานบัญชีจึงให้สำนักงานบัญชียื่นแบบและชำระภาษีแทน

4.1.4 ผลการยื่นแบบ

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามภาษีที่ชำระ

ภาษีชำระ (บาท)	จำนวนราย	ร้อยละ
300	1	1.5
500	2	3.0
600	1	1.5
800	2	3.0
1,000	13	19.7
1,200	1	1.5
1,500	7	10.6
1,800	2	3.0
2,000	10	15.2
2,500	3	4.5
2,600	2	3.0
3,000	9	13.6
5,000	4	6.1
5,600	2	3.0
5,900	2	3.0
7,000	1	1.5
15,000	2	3.0
30,000	1	1.5
500,000	1	1.5
รวม	66	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 23 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มแรกส่วนใหญ่ตอบมีภาษีชำระ จำนวน 66 ราย รวมภาษีเป็นเงิน 701,500 บาทต่อเดือน จำนวนรายคิดเป็นร้อยละ 75.8 ที่เหลือไม่ตอบ จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.2

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อผิดพลาด

ข้อผิดพลาด	จำนวนราย	ร้อยละ
ไม่มี	73	88.0
มี	10	12.0
รวม	83	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายละเอียดของข้อผิดพลาด

รายละเอียดข้อผิดพลาด	จำนวน	ร้อยละ
หักภาษี ณ ที่จ่ายนำส่งในอัตราที่ไม่ถูกต้อง	1	10.0
กรอกรายการไม่ครบถ้วนถูกต้อง	5	50.0
คำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย นำส่งไม่ถูกต้อง	0	0
อื่น ๆ	4	40.0
รวม	10	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 24 และ 25 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มแรกส่วนใหญ่ไม่มีข้อผิดพลาดจากการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต จำนวน 73 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 88.0 ที่เหลือมีข้อผิดพลาดจำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.0 สำหรับผู้ที่มีข้อผิดพลาด จำนวน 10 ราย เนื่องจากส่วนใหญ่กรอกรายการไม่ครบถ้วนถูกต้องจำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.0 หักภาษี ณ ที่จ่ายนำส่งในอัตราที่ไม่ถูกต้อง จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.0 ที่เหลืออื่นตอบมีข้อผิดพลาดมากกว่า 1 ข้อ จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.0 ได้แก่ หักภาษี ณ ที่จ่ายนำส่งในอัตราที่ไม่ถูกต้อง/กรอกรายการไม่ครบถ้วนถูกต้อง/คำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่ายนำส่งไม่ถูกต้อง จำนวน 2 ราย กรอกรายการไม่ครบถ้วนถูกต้อง/คำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่ายนำส่งไม่ถูกต้อง จำนวน 2 ราย เป็นที่น่าสังเกต ประเด็น

ข้อผิดพลาดจากการคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่ายนำส่งไม่ถูกต้อง ไม่มีจำนวนผู้ผิดพลาด หรือมีการผิดพลาดแต่เนื่องจากการกรอกรายการที่ไม่ถูกต้องด้วย จึงเห็นได้ว่า การคำนวณภาษีในการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีไม่ถูกต้องไม่มี เนื่องจากการมีโปรแกรมการตรวจสอบเบื้องต้นที่ช่วยในการคำนวณภาษีบนระบบของกรมสรรพากร

จากผลการศึกษาดารางที่ 23 – 25 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มแรก มีการชำระภาษีเฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 66 ราย รวมภาษีเป็นเงิน 701,500 บาทต่อเดือน สูงขึ้นทั้งจำนวนรายและจำนวนเงิน เมื่อเปรียบเทียบข้อมูลจากตารางที่ 1 จำนวนการยื่นแบบ ภ.ง.ด.1 และ ภ.ง.ด.3 ทั้งปีช่วงเดือนตุลาคม 2546 ถึงเดือนกันยายน 2547 จำนวน 483 แบบ (ประมาณ 40 ราย) รวมภาษีชำระ 3.53 ล้านบาทต่อปี (294,166 บาทต่อเดือน) การใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีข้อผิดพลาดในการยื่นแบบเป็นส่วนน้อย และเป็นเพราะกรอกรายการไม่ครบถ้วนมากที่สุด

- 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ของกลุ่มแรก กลุ่มผู้ที่ใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายผ่านอินเทอร์เน็ต
- 4.2.1 กรณียื่นแบบด้วยตนเอง

ตารางที่ 26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามและค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์และระบบการสื่อสาร

ด้านคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์และระบบการสื่อสาร	กลุ่มแรก (n = 34)										ค่าเฉลี่ย	Std. Deviation	จัดลำดับ
	ลำดับความสำคัญของปัจจัยย่อยที่ใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต												
	1		2		3		4		ไม่เลือก				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
1. การใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้	18	52.9	2	5.9	4	11.8	2	5.9	8	23.5	2.59	1.708	1
2. ความสามารถในการประมวลผลของคอมพิวเตอร์ที่รวดเร็วและถูกต้อง	11	32.4	11	32.4	0	0	0	0	12	35.3	2.26	1.746	2
3. การเข้าระบบเครือข่ายของกรมสรรพากรได้ง่าย	4	11.8	11	32.4	5	14.7	2	5.9	12	35.3	1.79	1.513	3
4. ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และชั่วโมงอินเทอร์เน็ตที่คุ้มค่าในการใช้งาน	1	2.9	2	5.9	4	11.8	9	26.5	18	52.9	0.79	1.067	4
ค่าเฉลี่ยรวม											1.86		

ที่มา : จากการสำรวจ เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 26 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มแรกกรณียื่นแบบด้วยตนเอง จำนวน 34 ราย ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์และระบบการสื่อสารที่มีผลต่อการใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายผ่านอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือผู้ยื่นแบบสามารถใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 2.59 อันดับสอง คือความสามารถในการประมวลผลของคอมพิวเตอร์ที่รวดเร็วและถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 2.26 อันดับสามคือการเข้าระบบเครือข่ายของกรมสรรพากรได้ง่าย มีค่าเฉลี่ย 1.79 และอันดับสุดท้าย คือค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และชั่วโมงอินเทอร์เน็ตที่คุ้มค่าในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 0.79



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 27 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการใช้บริการ

ด้านการ ใช้บริการ	กลุ่มแรก (n = 34)																ค่า เฉลี่ย	Std. Devia tion	จัด ตำ ดับ
	ลำดับความสำคัญของปัจจัยย่อยที่ใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต																		
	1		2		3		4		5		6		7		ไม่เลือก				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
ปัจจัย 1	6	17.6	2	5.9	3	8.8	8	23.5	2	5.9	1	2.9	2	5.9	10	29.4	3.26	2.644	4
ปัจจัย 2	11	32.4	3	8.8	7	20.6	2	5.9	1	2.9	2	5.9	0	0	8	23.5	4.26	2.767	1
ปัจจัย 3	2	5.9	1	2.9	4	11.8	0	0	0	0	0	0	4	11.8	23	67.6	1.29	2.342	7
ปัจจัย 4	8	23.5	9	26.5	5	14.7	1	2.9	0	0	0	0	0	0	11	32.4	4.09	2.958	2
ปัจจัย 5	4	11.8	11	32.4	5	14.7	2	5.9	1	2.9	0	0	0	0	11	32.4	3.82	2.812	3
ปัจจัย 6	2	5.9	3	8.8	6	17.6	1	2.9	2	5.9	4	11.8	0	0	16	47.1	2.35	2.569	5
ปัจจัย 7	1	2.9	4	11.8	0	0	0	0	2	5.9	3	8.8	3	8.8	21	61.8	1.35	2.228	6
ค่าเฉลี่ยรวม																	2.77		

ที่มา : จากการสำรวจ เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

- ปัจจัย 1 ขั้นตอนการสมัครในการใช้บริการการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีที่ไม่ยุ่งยาก
- ปัจจัย 2 การกรอกรายการในแบบเพื่อเสียภาษีที่ เข้าใจง่ายและรวดเร็ว
- ปัจจัย 3 การแนบเพิ่มข้อมูลรายละเอียดการหัก ภาษี ณ ที่จ่ายที่จัดทำอยู่แล้วเพื่อเสียภาษี
- ปัจจัย 4 ช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการ เดินทางไปยังหน่วยจัดเก็บภาษี
- ปัจจัย 5 ใช้บริการได้ทั้งในเวลาและนอกเวลาราชการในการยื่นแบบเพื่อเสียภาษี
- ปัจจัย 6 มีโปรแกรมตรวจสอบเบื้องต้นที่ช่วยในการคำนวณภาษีและลดปัญหาความผิดพลาดในการกรอกรายการเพื่อเสียภาษี
- ปัจจัย 7 ความเชื่อมั่นในบริการว่ามีระบบควบคุมและคุ้มครองความปลอดภัยของข้อมูล

จากตารางที่ 27 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มแรกกรณียื่นแบบด้วยตนเอง จำนวน 34 ราย ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการใช้บริการที่มีผลต่อการใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือกรอกรายการในแบบเพื่อเสียภาษีที่เข้าใจง่ายและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.26 อันดับสอง คือช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยังหน่วยจัดเก็บภาษี มีค่าเฉลี่ย 4.09 อันดับสาม คือใช้บริการได้ทั้งในเวลาและนอกเวลาราชการในการยื่นแบบเพื่อเสียภาษี มีค่าเฉลี่ย 3.82 อันดับสี่ คือขั้นตอนการสมัครในการใช้บริการการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีที่ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.26 อันดับห้า คือมีโปรแกรมตรวจสอบเบื้องต้นที่ช่วยในการคำนวณภาษีและลดปัญหาความผิดพลาดในการกรอกรายการเพื่อเสียภาษี มีค่าเฉลี่ย 2.35 อันดับหก คือความเชื่อมั่นในบริการว่ามีระบบควบคุมและคุ้มครองความปลอดภัยของข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 1.35 อันดับสุดท้าย คือการแนบเพิ่มข้อมูลรายละเอียดการหัก ภาษี ณ ที่จ่ายที่จัดทำอยู่แล้วเพื่อเสียภาษี มีค่าเฉลี่ย 1.29

ตารางที่ 28 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์

ด้านการประชาสัมพันธ์	กลุ่มแรก (n = 34)												ค่าเฉลี่ย	Std. Deviation	จัดลำดับ
	ลำดับความสำคัญของตัวกำหนดที่ใช้บริการอื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต														
	1		2		3		4		5		ไม่เลือก				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
1. การชักชวนใช้บริการโดยสื่อต่างๆ	10	29.4	9	26.5	6	17.6	1	2.9	2	5.9	6	17.6	3.18	1.834	2
2. คำแนะนำวิธีการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตบนเครือข่ายของกรมสรรพากร	15	44.1	15	44.1	1	2.9	0	0	1	2.9	2	5.9	4.09	1.311	1
3. มีเบอร์โทรศัพท์สายตรงเพื่อให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการเมื่อมีปัญหาหรือคำถามที่สะดวกและติดต่อง่าย	5	14.7	5	14.7	3	8.8	2	5.9	0	0	19	55.9	1.71	2.067	3
4. จุดบริการโดยมีเจ้าหน้าที่แนะนำวิธีการใช้บริการเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ต	1	2.9	1	2.9	1	2.9	5	14.7	2	5.9	24	70.6	0.71	1.292	5
5. การฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้บริการเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ตแก่ผู้เสียภาษี	1	2.9	0	0	5	14.7	0	0	4	11.8	24	70.6	0.71	1.315	4
ค่าเฉลี่ยรวม												2.08			

ที่มา : จากการสำรวจ เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 28 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มแรกกรณียื่นแบบด้วยตนเอง จำนวน 34 ราย ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชาสัมพันธ์ที่มีผลต่อการใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือคำแนะนำวิธีการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตบนเครือข่ายของกรมสรรพากร มีค่าเฉลี่ย 4.09 อันดับสอง คือการชักชวนใช้บริการโดยสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.18 อันดับสาม คือมีเบอร์โทรศัพท์สายตรงเพื่อให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการเมื่อมีปัญหา/คำถามที่สะดวกและติดต่อง่าย มีค่าเฉลี่ย 1.71 อันดับสี่ คือการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้บริการเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ตแก่ผู้เสียภาษี มีค่าเฉลี่ย 0.71 และอันดับสุดท้ายคือจุดบริการโดยมีเจ้าพนักงานแนะนำวิธีการใช้บริการเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 0.71

จากผลการศึกษาตารางที่ 26 - 28 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มแรก กลุ่มผู้ใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายผ่านอินเทอร์เน็ต กรณียื่นแบบด้วยตนเอง จำนวน 34 ราย ให้ความคิดเห็นปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายผ่านอินเทอร์เน็ต แบ่งเป็น ปัจจัยด้านคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์และระบบการสื่อสารส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ผู้ยื่นแบบสามารถใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้ รองลงมา คือความสามารถในการประมวลผลของคอมพิวเตอร์ที่รวดเร็วและถูกต้อง อธิบายได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีคอมพิวเตอร์และเชื่อมต่ออุปกรณ์สัญญาณ มีการใช้บริการเนื่องจากสามารถใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้ และคำนึงถึงคุณภาพของคอมพิวเตอร์เป็นสำคัญ ปัจจัยด้านการใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือกรอกรายการในแบบเพื่อเสียภาษีที่เข้าใจง่ายและรวดเร็ว รองลงมา คือช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยังหน่วยจัดเก็บภาษี ใช้บริการได้ทั้งในเวลาและนอกเวลาราชการในการยื่นแบบเพื่อเสียภาษี และขั้นตอนการสมัครในการใช้บริการการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีที่ไม่ยุ่งยาก ตามลำดับ อธิบายได้ว่า กลุ่มตัวอย่างใช้บริการโดยเห็นว่ามีมีความรวดเร็ว ประหยัด และสะดวก ปัจจัยด้านประชาสัมพันธ์ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมากที่สุด คือคำแนะนำวิธีการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตบนเครือข่ายของกรมสรรพากร รองลงมา คือการชักชวนใช้บริการโดยสื่อต่างๆ

4.2.2 กรณียื่นแบบโดยบุคคลอื่น

ตารางที่ 29 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของ ปัจจัยด้านคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์และระบบการสื่อสาร

ด้านคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์และระบบการสื่อสาร	กลุ่มแรก (n = 49)								ค่าเฉลี่ย	Std. Deviation	ลำดับ
	ลำดับความสำคัญของปัจจัยย่อยที่ใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต										
	1		2		3		ไม่เลือก				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
1. ไม่มีคอมพิวเตอร์ หรือมีคอมพิวเตอร์แต่ไม่ได้ติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ต	10	20.4	10	20.4	12	24.5	17	34.7	1.27	1.151	3
2. ไม่เคยใช้คอมพิวเตอร์หรือใช้บริการอินเทอร์เน็ต	10	20.4	13	26.5	8	16.3	18	36.7	1.31	1.176	2
3. ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และชั่วโมง อินเทอร์เน็ตสูงไม่คุ้มค่าในการใช้งาน	22	44.9	4	8.2	7	14.3	16	32.7	1.65	1.347	1
ค่าเฉลี่ยรวม									1.41		

ที่มา : จากการสำรวจ เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 29 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มแรกกรณีขึ้นแบบโดยบุคคลอื่น จำนวน 49 ราย ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์และระบบการสื่อสารที่มีผลต่อการใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และชั่วโมงอินเทอร์เน็ตที่คุ้มค่าในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 1.65 อันดับสอง คือไม่เคยใช้คอมพิวเตอร์หรือใช้บริการอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 1.31 และอันดับสุดท้าย คือไม่มีคอมพิวเตอร์หรือมีคอมพิวเตอร์แต่ไม่ได้ติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 1.27



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 30 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการ	กลุ่มแรก (n = 49)										ค่าเฉลี่ย	Std. Deviation	จัดลำดับ
	ลำดับความสำคัญของปัจจัยย่อยที่ให้บริการขึ้นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต												
	1		2		3		4		ไม่เลือก				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
1. สำนักงานบัญชี/หน่วยงานที่ทำงานรับดำเนินการเกี่ยวกับภาษีให้อยู่แล้ว	40	81.6	0	0	3	6.1	0	0	6	12.2	3.39	1.367	1
2. ไม่เข้าใจ/มีความยุ่งยากในวิธีการให้บริการขึ้นแบบเพื่อเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	5	10.2	10	20.4	5	10.2	12	24.5	17	34.7	1.47	1.416	2
3. ไม่เข้าใจวิธีการคำนวณการเสียภาษี	0	0.0	12	24.5	12	24.5	7	14.3	18	36.7	1.37	1.220	4
4. กลัวเกิดความผิดพลาดในการเสียภาษี	2	4.1	15	30.6	6	12.2	7	14.3	19	38.8	1.47	1.386	3
ค่าเฉลี่ยรวม											1.93		

ที่มา : จากการสำรวจ เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 30 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มแรกกรณีขึ้นแบบโดยบุคคลอื่น จำนวน 49 ราย ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการให้บริการที่มีผลต่อการใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือมีสำนักงานบัญชี/หน่วยงานที่ทำงานรับดำเนินการเกี่ยวกับภาษีให้อยู่แล้ว มีค่าเฉลี่ย 3.39 อันดับสอง คือไม่เข้าใจ/มีความยุ่งยากในวิธีการใช้บริการขึ้นแบบเพื่อเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 1.47 อันดับสาม คือ กลัวเกิดความผิดพลาดในการเสียภาษี มีค่าเฉลี่ย 1.47 และอันดับสุดท้าย คือไม่เข้าใจวิธีการคำนวณการเสียภาษี มีค่าเฉลี่ย 1.37



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 31 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านประชาสัมพันธ์

ด้านการประชาสัมพันธ์	กลุ่มแรก (n = 49)												ค่าเฉลี่ย	Std. Deviation	จัดลำดับ
	ลำดับความสำคัญของตัวกำหนดที่ใช้บริการอื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต														
	1		2		3		4		5		ไม่เลือก				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
1. การชักชวนใช้บริการโดยสื่อต่างๆ	16	32.7	11	22.4	3	6.1	2	4.1	5	10.2	12	24.5	2.90	2.064	2
2. คำแนะนำวิธีการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตบนเครือข่ายของกรมสรรพากร	17	34.7	13	26.5	4	8.2	3	6.1	0	0	12	24.5	3.16	1.993	1
3. มีเบอร์โทรศัพท์สายตรงเพื่อให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการเมื่อมีปัญหาหรือคำถามที่สะดวกและติดต่อง่าย	7	14.3	6	12.2	9	18.4	6	12.2	2	4.1	19	38.8	2.04	1.903	3
4. จุดบริการโดยมีเจ้าหน้าที่แนะนำวิธีการใช้บริการเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ต	3	6.1	4	8.2	11	22.4	7	14.3	4	8.2	20	40.8	1.67	1.663	4
5. การฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้บริการเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ตแก่ผู้เสียภาษี	4	8.2	5	10.2	1	2.0	4	8.2	11	22.4	24	49.0	1.27	1.693	5
ค่าเฉลี่ยรวม												2.21			

ที่มา : จากการสำรวจ เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 31 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มแรกกรณียื่นแบบโดยบุคคลอื่น จำนวน 49 ราย ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชาสัมพันธ์ที่มีผลต่อการใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือคำแนะนำวิธีการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตบนเครือข่ายของกรมสรรพากร มีค่าเฉลี่ย 3.16 อันดับสอง คือการชักชวนใช้บริการโดยสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 2.90 อันดับสาม คือมีเบอร์โทรศัพท์สายตรงเพื่อให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการเมื่อมีปัญหา/คำถามที่สะดวกและติดต่อง่าย มีค่าเฉลี่ย 2.04 อันดับสี่ คือจุดบริการโดยมีเจ้าพนักงานแนะนำวิธีการใช้บริการเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 1.67 และอันดับสุดท้าย คือการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้บริการเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ตแก่ผู้เสียภาษี มีค่าเฉลี่ย 1.27

จากผลการศึกษาราง 29 - 31 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มแรก กลุ่มผู้ใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายผ่านอินเทอร์เน็ต กรณียื่นแบบโดยบุคคลอื่น จำนวน 49 ราย ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต แบ่งเป็น ปัจจัยด้านคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์และระบบการสื่อสารส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และชั่วโมงอินเทอร์เน็ตที่คุ้มค่าในการใช้งาน ปัจจัยด้านการใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมากที่สุด คือมีสำนักงานบัญชี/หน่วยงานที่ทำงานรับดำเนินการเกี่ยวกับภาษีให้อยู่แล้ว ปัจจัยด้านประชาสัมพันธ์ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมากที่สุด คือคำแนะนำวิธีการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตบนเครือข่ายของกรมสรรพากร รองลงมา คือการชักชวนใช้บริการโดยสื่อต่างๆ อธิบายได้ว่า กลุ่มตัวอย่างยื่นแบบและชำระภาษีโดยสำนักงานบัญชี เพราะเป็นลูกค้าของสำนักงานบัญชีอยู่แล้ว และคำนึงถึงค่าใช้จ่ายในด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์และระบบการสื่อสารที่ต้องคุ้มค่าในการใช้งาน แสดงว่า การจ้างสำนักงานบัญชีดำเนินการยื่นแบบและอื่นๆ เกี่ยวกับภาษีคุ้มค่ากว่าการลงทุนในด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์และระบบการสื่อสารและดำเนินการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตด้วย

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาจากการใช้บริการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต (ผู้ตอบเป็นผู้ยื่นแบบด้วยตนเอง)
 ของกลุ่มแรก กลุ่มผู้ที่ใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายผ่านอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 32 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาจากการใช้บริการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต

ปัญหาจากการใช้บริการ	กลุ่มแรก (n = 49)								ค่าเฉลี่ย	Std. Deviation	แปลผล
	ลำดับความสำคัญของตัวกำหนดที่ใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต										
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
1. การเข้าระบบเครือข่ายของกรมสรรพากรช่วงใกล้ครบกำหนดเวลาการยื่นแบบเพื่อเสียภาษี	9	26.5	5	14.7	16	47.1	4	11.8	2.56	1.021	มาก
2. การลงทะเบียนเพื่อขอใช้บริการเพื่อเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ต	3	8.8	17	50.0	11	32.4	3	8.8	2.59	0.783	มาก
3. การลืมหมายเลขผู้ใช้ (User ID) และรหัสผ่านดำเนินการขอใหม่	2	5.9	14	41.2	13	38.2	5	14.7	2.38	0.817	ปานกลาง
4. ความไม่ยืดหยุ่นของโปรแกรมทำให้ไม่สามารถยื่นแบบเพื่อเสียภาษี	3	8.8	11	32.4	15	44.1	5	14.7	2.35	0.849	ปานกลาง
5. มีความไม่เชื่อมั่นในบริการว่ามีระบบควบคุมและคุ้มครองความปลอดภัยของข้อมูลผู้เสียภาษี	1	2.9	12	35.3	11	32.4	10	29.4	2.12	0.880	ปานกลาง

ตารางที่ 32 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาจากการใช้บริการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต

ปัญหาจากการใช้บริการ	กลุ่มแรก (n = 49)								ค่าเฉลี่ย	Std. Deviation	แปลผล
	ลำดับความสำคัญของตัวกำหนดที่ใช้บริการขึ้นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต										
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
6. เป็นภาระมากกว่าวิธีการขึ้นแบบที่หน่วยจัดเก็บ เนื่องจากต้องจ่ายค่าธรรมเนียมธนาคารหรือไปรษณีย์ในการดำเนินรายการแต่ละรายการ	1	2.9	13	38.2	14	41.2	6	17.6	2.26	0.790	ปานกลาง
7. เบอร์โทรศัพท์ติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อสอบถามปัญหาในการขึ้นแบบเพื่อเสียภาษีติดต่อยาก	15	44.1	9	26.5	6	17.6	4	11.8	3.03	1.058	มาก
8. ธนาคารที่ติดต่อสะดวกไม่ได้เข้าร่วมโครงการขึ้นแบบเพื่อเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	4	11.8	5	14.7	9	26.5	16	47.1	1.91	1.055	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม									2.74		มาก

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 32 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มแรกกรณีขึ้นแบบด้วยตนเอง จำนวน 34 ราย ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของปัญหาจากการใช้บริการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยรวมของปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (2.74) ปัญหาย่อยในระดับมากที่สุดทุกปัจจัย อันดับแรก คือเบอร์โทรศัพท์ติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อสอบถามปัญหาในการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีติดต่อยาก (3.03) อันดับสอง คือขั้นตอนการลงทะเบียนเพื่อขอใช้บริการเพื่อเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ต (2.59) อันดับสุดท้าย คือการเข้าระบบเครือข่ายของกรมสรรพากรได้ช้าในช่วงใกล้ครบกำหนดเวลาการยื่นแบบเพื่อเสียภาษี (2.56) ปัญหาย่อยในระดับปานกลางทุกปัจจัย อันดับแรก คือ การลืมหมายเลขผู้ใช้ (User ID) และรหัสผ่านต้องดำเนินการขอใหม่ (2.38) อันดับสอง คือความไม่ยืดหยุ่นของโปรแกรมทำให้ไม่สามารถยื่นแบบเพื่อเสียภาษี (2.35) อันดับสาม คือเป็นภาระมากกว่าวิธีการยื่นแบบที่หน่วยจัดเก็บภาษีเนื่องจากต้องจ่ายค่าธรรมเนียมธนาคาร/ไปรษณีย์ ในการดำเนินรายการแต่ละรายการ (2.26) อันดับสี่ คือมีความไม่เชื่อมั่นในบริการว่ามีระบบควบคุมและคุ้มครองความปลอดภัยของข้อมูลผู้เสียภาษี (2.12) อันดับสุดท้าย คือธนาคารที่ติดต่อสะดวกไม่ได้เข้าร่วมโครงการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (1.91)

จากผลการศึกษาตารางที่ 32 เกี่ยวกับความสำคัญของปัญหาจากการใช้บริการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ได้ให้กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มแรกที่มีการยื่นแบบด้วยตนเองเท่านั้นเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัญหาในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยมากกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม มีเพียงปัญหาเดียวคือ เบอร์โทรศัพท์ติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อสอบถามปัญหาในการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีติดต่อยาก มีข้อสังเกตว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยมีการใช้บริการอื่นบนเว็บไซต์นอกเหนือจากการยื่นแบบเพื่อเสียภาษี ซึ่งเป็นบริการเสริมที่มีการแนะนำตลอดจนให้ความรู้ความเข้าใจในหลายๆด้านแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้น เมื่อมีปัญหาในการใช้บริการจึงมีการติดต่อกรมสรรพากรเพื่อสอบถามปัญหากันมาก โดยเฉพาะช่วงเวลาใกล้พ้นกำหนดการยื่นแบบเพื่อเสียภาษี ปัญหาที่สำคัญมากที่สุด จึงเป็นเบอร์โทรศัพท์ติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อสอบถามปัญหาในการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีติดต่อยาก

4.4 การบริการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตภายใต้นโยบายการมีส่วนร่วมของประชาชนของกรมสรรพากรของกลุ่มแรก กลุ่มผู้ใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา หัก ณ ที่จ่ายผ่านอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 33 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความเห็นเกี่ยวกับการบริการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตภายใต้นโยบายการมีส่วนร่วมของประชาชนของกรมสรรพากร

การบริการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตภายใต้นโยบายการมีส่วนร่วมของประชาชนของกรมสรรพากร	เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. นโยบายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตเป็นการปรับเปลี่ยนมุมมองจาก “แนวคิดรัฐบริหาร” มาเป็น “แนวคิดประชาชนมีส่วนร่วมบริหาร”	76	91.6	7	8.4
2. นโยบายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน	77	92.8	6	7.2
3. นโยบายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตเป็นการบริการที่มีความสะดวกและรวดเร็ว	72	86.7	11	13.3
4. นโยบายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตเป็นการบริการที่มีความประหยัด	82	98.8	1	1.2
5. นโยบายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตเป็นการบริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	73	88.0	10	12.0
6. นโยบายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตเป็นการบริการที่สร้างความสมัครใจในการเสียภาษี	49	59.0	34	41.0
7. นโยบายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตสามารถจัดเก็บภาษีได้ทั่วถึงและเป็นธรรม	47	56.6	36	43.4
8. นโยบายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตโดยมีการให้รางวัลตอบแทนแก่ผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตตามความเหมาะสม	60	72.3	23	27.7
ค่าเฉลี่ยรวม	67	80.3	16	19.3

จากตารางที่ 33 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มแรก ให้ความเห็นเกี่ยวกับการบริการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตภายใต้นโยบายการมีส่วนร่วมของประชาชนของกรมสรรพากร มีค่าเฉลี่ยโดยรวมส่วนใหญ่เห็นด้วย จำนวน 67 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.3 ที่เหลือไม่เห็นด้วย จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.3 ดังนี้ นโยบายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตเป็นการปรับเปลี่ยนมุมมองจาก “แนวคิดรัฐบริหาร” มาเป็น “แนวคิดประชาชนมีส่วนร่วมบริหาร” เห็นด้วย จำนวน 76 ราย คิดเป็นร้อยละ 91.6 ไม่เห็นด้วย จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.4 นโยบายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เห็นด้วย จำนวน 77 ราย คิดเป็นร้อยละ 92.8 ไม่เห็นด้วย จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.2 นโยบายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตเป็นการบริการที่มีความสะดวกและรวดเร็ว เห็นด้วย จำนวน 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 86.7 ไม่เห็นด้วย จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.3 การเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตเป็นการบริการที่มีความประหยัด เห็นด้วย จำนวน 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 98.8 ไม่เห็นด้วย จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.2 นโยบายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตเป็นการบริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เห็นด้วย จำนวน 73 ราย คิดเป็นร้อยละ 88.0 ไม่เห็นด้วย จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.0 นโยบายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตเป็นการบริการที่สร้างความสมัครใจในการเสียภาษี เห็นด้วย จำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.0 ไม่เห็นด้วย จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.0 นโยบายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตสามารถจัดเก็บภาษีได้ทั่วถึงและเป็นธรรม เห็นด้วย จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.6 ไม่เห็นด้วย จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.4 นโยบายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตโดยมีการให้รางวัลตอบแทนแก่ผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตตามความเหมาะสม เห็นด้วย จำนวน 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 72.3 ไม่เห็นด้วย จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.7

จากผลการศึกษา ตารางที่ 33 เกี่ยวกับการบริการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตภายใต้นโยบายการมีส่วนร่วมของประชาชน กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มแรกส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการบริการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตภายใต้นโยบายการมีส่วนร่วมของประชาชนของกรมสรรพากร ซึ่งกำหนดนโยบายต่าง ๆ ที่สอบถาม เรียงลำดับตามผู้เห็นด้วยมากที่สุด คือเป็นการบริการที่มีความประหยัด รองลงมา สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เป็นการปรับเปลี่ยนมุมมองจาก “แนวคิดรัฐบริหาร” มาเป็น “แนวคิดประชาชนมีส่วนร่วมบริหาร” เป็นการบริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นการบริการที่มีความสะดวกและรวดเร็ว การให้รางวัลตอบแทนแก่ผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตตามความเหมาะสม เป็นการสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี และเป็นการจัดเก็บภาษีได้ทั่วถึงและเป็นธรรม ตามลำดับ มีข้อสังเกตว่า กลุ่มตัวอย่างไม่เห็นด้วยมากกว่านโยบายอื่นๆ มากที่สุด คือเป็นการจัดเก็บภาษีได้ทั่วถึงและเป็นธรรม รองลงมา เป็นการสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี และการให้รางวัลตอบแทนแก่ผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตตามความเหมาะสม ตามลำดับ วิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เห็นด้วยได้ว่า อาจมองการบริการสาธารณะนั้นมิได้มุ่งหวังผลกำไร จึงไม่ควรมีการให้รางวัลตอบแทนแก่ผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตตามความเหมาะสม และสำหรับการสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี และจัดเก็บภาษีได้ทั่วถึงและเป็นธรรม น่าจะคำนึงถึงเรื่องความพร้อมในด้านเครื่องมือและอุปกรณ์และความสามารถในการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญดังกล่าวข้างต้น ตลอดจนความเข้าใจในข้อกฎหมายและวิธีการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต หากผู้ที่ใช้บริการไม่มีความพร้อมและไม่เข้าใจดังกล่าวข้างต้นแล้ว ย่อมส่งผลต่อความสมัครใจในการเสียภาษีและการจัดเก็บภาษีได้ไม่ทั่วถึงและเป็นธรรม

4.5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรของกลุ่มแรก กลุ่มผู้ที่ใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายผ่านอินเทอร์เน็ต

การศึกษานี้ได้ทำการทดสอบ ตัวแปรข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความแตกต่างกัน มีวิธีการขึ้นแบบเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกันหรือไม่ ซึ่งจำแนกข้อมูลทั่วไปของกลุ่มแรก ได้แก่ สถานะ ประเภทกิจการ ระยะเวลาดำเนินกิจการ รายได้ต่อปี เครื่องมือและอุปกรณ์ และวิธีการขึ้นแบบเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ได้แก่ การขึ้นแบบด้วยตนเอง การขึ้นแบบโดยบุคคลอื่น โดยใช้ค่าไคสแควร์ (X^2) ทดสอบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ ดังแสดงผล ต่อไปนี้ (กนกทิพย์ พัฒนาพิ้วพันธ์, 2541 : 151)

ตารางที่ 34 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างสถานะกับวิธีการขึ้นแบบของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะ	วิธีการขึ้นแบบ				รวม	
	ตนเอง		บุคคลอื่น			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
บุคคลธรรมดา	15	18.1	13	15.7	28	33.7
นิติบุคคล	19	22.9	36	43.4	55	66.3
รวม	34	41.0	49	59.0	83	100.0

$$X^2 = 2.777$$

$$df = 1$$

$$\text{Sig.} = 0.096$$

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 34 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มแรกที่เป็นบุคคลธรรมดาส่วนใหญ่ขึ้นแบบด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 18.1 ที่เหลือขึ้นแบบด้วยบุคคลอื่น คิดเป็นร้อยละ 15.7 ที่เป็นนิติบุคคลส่วนใหญ่ขึ้นแบบด้วยบุคคลอื่น คิดเป็นร้อยละ 43.4 และที่เหลือขึ้นแบบด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 22.9

จากการทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรสถานะกับตัวแปรวิธีการขึ้นแบบของผู้ตอบแบบสอบถาม กำหนดสมมติฐานการทดสอบ ได้ดังนี้

H_0 : ไม่มีความแตกต่างของวิธีการขึ้นแบบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะแตกต่างกัน

H_A : มีความแตกต่างของวิธีการขึ้นแบบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะแตกต่างกัน

ผลจากการคำนวณ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 $df = 1$ ค่าสถิติไคสแควร์ (X^2) = 2.777 น้อยกว่า X^2 ตาราง และค่า Significance = 0.096 ไม่ปฏิเสธ H_0 สรุปได้ว่า ไม่มีความแตกต่างของวิธีการขึ้นแบบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะแตกต่างกัน

ตารางที่ 35 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างประเภทกิจการกับวิธีการขึ้นแบบของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเภทกิจการ	วิธีการขึ้นแบบ				รวม	
	ตนเอง		บุคคลอื่น		จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
ผู้ผลิต/ขายส่ง/อื่นๆ	12	14.5	7	8.4	19	22.9
ผู้ขายปลีก	6	7.2	19	22.9	25	30.1
ผู้ให้บริการ	16	19.3	23	27.7	39	47.0
รวม	34	41.0	49	59.0	83	100.0

$X^2 = 6.845$

$df = 2$

Sig. = 0.033

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 35 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มแรกที่เป็นผู้ผลิต ขายส่ง และอื่นๆ เป็นผู้ส่งออก ส่วนใหญ่ขึ้นแบบด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 14.5 ที่เหลือขึ้นแบบด้วยบุคคลอื่น คิดเป็นร้อยละ 8.4 ผู้ขายปลีกส่วนใหญ่ขึ้นแบบด้วยบุคคลอื่น คิดเป็นร้อยละ 22.9 และที่เหลือขึ้นแบบด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 7.2 ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ขึ้นแบบด้วยบุคคลอื่น คิดเป็นร้อยละ 27.7 และที่เหลือขึ้นแบบด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 19.3

จากการทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรประเภทกิจการกับตัวแปรวิธีการขึ้นแบบของผู้ตอบแบบสอบถาม กำหนดสมมติฐานการทดสอบ ได้ดังนี้

H_0 : ไม่มีความแตกต่างของวิธีการขึ้นแบบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประเภทกิจการแตกต่างกัน

H_A : มีความแตกต่างของวิธีการขึ้นแบบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประเภทกิจการแตกต่างกัน

ผลจากการคำนวณ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 $df = 2$ ค่าสถิติไคสแควร์ (X^2) = 6.845 มากกว่า X^2 ตาราง และค่า Significance = 0.033 ปฏิเสธ H_0 สรุปได้ว่า มีความแตกต่างของวิธีการขึ้นแบบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประเภทกิจการแตกต่างกัน

ตารางที่ 36 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่าง
ระยะเวลาดำเนินงานกิจการกับวิธีการยื่นแบบของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระยะเวลาดำเนินงานกิจการ	วิธีการยื่นแบบ				รวม	
	ตนเอง		บุคคลอื่น		จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
น้อยกว่า 1 ปี – 5 ปี	23	27.7	31	37.3	54	65.1
6 – 10 ปีขึ้นไป	11	13.3	18	21.7	29	34.9
รวม	34	41.0	49	59.0	83	100.0

$X^2 = 0.170$

df = 1

Sig. = 0.681

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 36 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มแรกที่ประกอบกิจการน้อยกว่า 1 ปี – 5 ปี ส่วนใหญ่ยื่นแบบด้วยบุคคลอื่น คิดเป็นร้อยละ 37.3 ที่เหลือยื่นแบบด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 27.7 ประกอบกิจการ 6 – 10 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่ยื่นแบบด้วยบุคคลอื่น คิดเป็นร้อยละ 21.7 และที่เหลือยื่นแบบด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 13.3

จากการทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรระยะเวลาดำเนินงานกิจการกับตัวแปรวิธีการยื่นแบบผู้ตอบแบบสอบถาม กำหนดสมมติฐานการทดสอบ ได้ดังนี้

H_0 : ไม่มีความแตกต่างของวิธีการยื่นแบบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาดำเนินงานกิจการแตกต่างกัน

H_A : มีความแตกต่างของวิธีการยื่นแบบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาดำเนินงานกิจการแตกต่างกัน

ผลจากการคำนวณ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 df = 1 ค่าสถิติไคสแควร์ (X^2) = 0.170 น้อยกว่า X^2 ตาราง และค่า Significance = 0.681 ไม่ปฏิเสธ H_0 สรุปได้ว่า ไม่มีความแตกต่างของวิธีการยื่นแบบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาดำเนินงานกิจการแตกต่างกัน

ตารางที่ 37 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่าง รายได้ต่อปีกับวิธีการยื่นแบบของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้ต่อปี	วิธีการยื่นแบบ				รวม	
	ตนเอง		บุคคลอื่น		จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
ไม่เกิน 1,200,000 บาท	18	21.7	31	37.3	49	59.0
1,200,001-5,000,000 บาท	7	8.4	12	14.5	19	22.9
5,000,001-10,000,000 บาท ขึ้นไป	9	10.8	6	7.2	15	18.1
รวม	34	41.0	49	59.0	83	100.0

$$X^2 = 2.744$$

$$df = 2$$

$$\text{Sig.} = 0.254$$

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 37 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มแรกที่มีรายได้ต่อปีไม่เกิน 1,200,000 บาท ส่วนใหญ่ยื่นแบบด้วยบุคคลอื่น คิดเป็นร้อยละ 37.3 และที่เหลือยื่นแบบด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 21.7 ระหว่าง 1,200,001 – 5,000,000 บาทส่วนใหญ่ยื่นแบบด้วยบุคคลอื่น คิดเป็นร้อยละ 14.5 และที่เหลือยื่นแบบด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 8.4 ระหว่าง 5,000,001 - 10,000,000 บาทขึ้นไปส่วนใหญ่ยื่นแบบด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 10.8 ที่เหลือยื่นแบบด้วยคนอื่น คิดเป็นร้อยละ 7.2

จากการทดสอบความแตกต่างกันระหว่างตัวแปรรายได้ต่อปีกับตัวแปรวิธีการยื่นแบบผู้ตอบแบบสอบถาม กำหนดสมมติฐานการทดสอบ ได้ดังนี้

H_0 : ไม่มีความแตกต่างของวิธีการยื่นแบบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อปีแตกต่างกัน

H_A : มีความแตกต่างของวิธีการยื่นแบบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อปีแตกต่างกัน

ผลจากการคำนวณ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 $df = 2$ ค่าสถิติไคสแควร์ (X^2) = 2.744 น้อยกว่า X^2 ตาราง และค่า Significance = 0.254 ไม่ปฏิเสธ H_0 สรุปได้ว่า ไม่มีความแตกต่างของวิธีการยื่นแบบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อปีแตกต่างกัน

ตารางที่ 38 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่าง
เครื่องมือและอุปกรณ์กับวิธีการยื่นแบบของผู้ตอบแบบสอบถาม

เครื่องมือและอุปกรณ์	วิธีการยื่นแบบ				รวม	
	ตนเอง		บุคคลอื่น		จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
ไม่มีคอมพิวเตอร์ หรือมี คอมพิวเตอร์แต่ไม่เชื่อมต่อ อินเทอร์เน็ต	0	0	21	25.3	21	25.3
มีคอมพิวเตอร์และเชื่อมต่อ อินเทอร์เน็ต	34	41.0	28	33.7	62	74.7
รวม	34	41.0	49	59.0	83	100.0

$$X^2 = 19.507$$

$$df = 1$$

$$\text{Sig.} = 0.000$$

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 38 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มแรกที่ไม่มีคอมพิวเตอร์หรือมีคอมพิวเตอร์แต่ไม่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ยื่นแบบด้วยบุคคลอื่นเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 25.3 และที่มีคอมพิวเตอร์และเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ยื่นแบบด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 41.0 และที่เหลือยื่นแบบด้วยบุคคลอื่น คิดเป็นร้อยละ 33.7

จากการทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรเครื่องมือและอุปกรณ์กับตัวแปรวิธีการยื่นแบบผู้ตอบแบบสอบถาม กำหนดสมมติฐานการทดสอบ ได้ดังนี้

H_0 : ไม่มีความแตกต่างของวิธีการยื่นแบบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเครื่องมือและอุปกรณ์แตกต่างกัน

H_A : มีความแตกต่างของวิธีการยื่นแบบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเครื่องมือและอุปกรณ์แตกต่างกัน
ผลจากการคำนวณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 $df = 1$ ค่าสถิติไคสแควร์ (X^2) = 19.507 มากกว่า X^2 ตาราง และค่า Significance = 0.000 ปฏิเสธ H_0 สรุปได้ว่า มีความแตกต่างของวิธีการยื่นแบบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเครื่องมือและอุปกรณ์แตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐานดังมีรายละเอียดในตารางที่ 34 – 38 เพื่อศึกษาตัวแปรข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความแตกต่างกัน มีวิธีการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกันหรือไม่ ของกลุ่มแรก กลุ่มผู้ใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า มี 2 ตัวแปรที่ปฏิเสธข้อสมมติฐาน คือ ตัวแปรประเภทกิจการ ($X^2 = 6.845$ $df = 2$ และค่า $Sig. = 0.033$) และตัวแปรเครื่องมือและอุปกรณ์ ($X^2 = 19.507$, $df = 2$, $Sig. = 0.000$) อธิบายได้ว่า ประเภทกิจการ และเครื่องมือและอุปกรณ์ ที่แตกต่างกัน มีผลทำให้วิธีการยื่นแบบของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกัน และมี 3 ตัวแปรที่ไม่ปฏิเสธข้อสมมติฐาน คือ ตัวแปรสถานะ ($X^2 = 2.777$, $df = 1$, $Sig. = 0.096$) ตัวแปรระยะเวลาดำเนินการ ($X^2 = 0.170$, $df = 1$, $Sig. = 0.681$) และตัวแปรรายได้ต่อปี ($X^2 = 2.744$, $df = 2$, $Sig. = 0.254$) อธิบายได้ว่า ไม่มีความแตกต่างของวิธีการยื่นแบบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะ ระยะเวลาดำเนินการ และรายได้ต่อปีแตกต่างกัน

4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ลักษณะการใช้บริการ การรับรู้ข่าวสาร และผลการยื่นแบบ ของกลุ่มที่สอง กลุ่มผู้ใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

4.6.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 39 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนราย	ร้อยละ
ชาย	135	34.7
หญิง	254	65.3
รวม	389	100

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 39 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มที่สองส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน 254 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.3 เป็นชาย จำนวน 135 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.7

ตารางที่ 40 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวนราย	ร้อยละ
0 – 30 ปี	145	37.3
31 – 40 ปี	151	38.8
41 – 50 ปี	75	19.3
51 ปีขึ้นไป	18	4.6
รวม	389	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 40 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มที่สองส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 151 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.8 รองลงมา ระหว่าง 0 – 30 ปี จำนวน 145 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.3 ระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 75 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.3 ที่เหลือ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.6

ตารางที่ 41 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวนราย	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	90	23.1
ปริญญาตรี	235	60.4
ปริญญาโท	61	15.7
ปริญญาเอก	3	0.8
รวม	389	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 41 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มที่สองส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 235 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.4 รองลงมาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 90 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.1 ปริญญาโท จำนวน 61 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.7 ที่เหลือปริญญาเอก จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.8

ตารางที่ 42 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวนราย	ร้อยละ
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	159	40.9
พนักงานของเอกชน	174	44.7
เจ้าของร้าน/ธุรกิจส่วนตัว	56	14.4
รวม	389	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 42 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มที่สองส่วนใหญ่ทำงานเป็นพนักงานของเอกชน จำนวน 174 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.7 รองลงมาข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 159 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.9 ที่เหลือเจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.4

ตารางที่ 43 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อปี

รายได้ต่อปี	จำนวนราย	ร้อยละ
30,000 - 100,000 บาท	153	39.3
100,001 - 500,000 บาท	199	51.2
500,001 - 1,000,000 บาท	34	8.7
1,000,001 บาทขึ้นไป	3	0.8
รวม	389	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 43 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มที่สองส่วนใหญ่รายได้ต่อปีระหว่าง 100,001 – 500,000 บาท จำนวน 199 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.2 รองลงมาระหว่าง 30,000 - 100,000 บาท จำนวน 153 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.3 ระหว่าง 500,001 – 1,000,000 บาท จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.7 ที่เหลือ 1,000,001 บาทขึ้นไป จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.8

ตารางที่ 44 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเครื่องมือและอุปกรณ์

เครื่องมือและอุปกรณ์	จำนวนราย	ร้อยละ
ไม่มีคอมพิวเตอร์	42	10.8
มีคอมพิวเตอร์แต่ไม่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต	91	23.4
มีคอมพิวเตอร์และเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต	256	65.8
รวม	389	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

ตารางที่ 45 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอุปกรณ์รับส่งสัญญาณ

อุปกรณ์รับส่งสัญญาณ	จำนวนราย	ร้อยละ
DIAL 56 K หรือต่ำกว่า	163	63.7
ADSL	32	12.5
WIRELESS NETWORK	47	18.4
อื่น ๆ	14	5.5
รวม	256	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 44 และ 45 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มที่สองส่วนใหญ่มีคอมพิวเตอร์และเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต จำนวน 256 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.8 รองลงมา มีคอมพิวเตอร์แต่ไม่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต จำนวน 91 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.4 ที่เหลือไม่มีคอมพิวเตอร์ จำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.8 สำหรับผู้ที่มีคอมพิวเตอร์และเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต จำนวน 256 ราย มีอุปกรณ์รับส่งสัญญาณเป็น DIAL 56K หรือต่ำกว่า จำนวน 163 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.7 WIRELESS NETWORK จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.4 ADSL จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.5 อื่นๆ เป็น LAN NETWORK จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.5

จากผลการศึกษารางที่ 39 - 45 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มที่สองส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นเพศหญิง อายุส่วนใหญ่ระหว่าง 31-40 ปี รองลงมา ระหว่าง 0 - 30 ปี อาชีพส่วนใหญ่เป็นพนักงานเอกชน รองลงมา เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้ระหว่าง 100,001 - 500,000 บาทต่อปี รองลงมา ระหว่าง 30,000 - 100,000 บาทต่อปี มีคอมพิวเตอร์และเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตมากที่สุด และใช้อุปกรณ์ส่งสัญญาณชนิด DIAL 56 K หรือต่ำกว่า จากข้อมูลดังกล่าวอธิบายได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพร้อมในด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ และเป็นกลุ่มที่มีรายได้ไม่เกิน 500,000 บาทต่อปี แต่เป็นที่น่าสังเกตว่า เจ้าของร้าน/ธุรกิจส่วนตัว หรือผู้มีรายได้เกินกว่า 500,000 บาทต่อปี กลับใช้บริการเพื่อเสียบางเงินได้บุคคลธรรมดา น้อย ผลการศึกษานี้พบว่ามีความสอดคล้องกับการศึกษาของกลุ่มแรก กลุ่มผู้ใช้บริการขึ้นแบบเพื่อเสียบางเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ข้อมูลทั่วไปส่วนใหญ่มีคอมพิวเตอร์และเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต

4.6.2 ลักษณะการใช้บริการ

ตารางที่ 46 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวิธีการยื่นแบบ

วิธีการใช้บริการ	จำนวนราย	ร้อยละ
ตนเอง	227	58.4
สำนักงานบัญชี	156	40.1
อื่น ๆ	6	1.5
รวม	389	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 46 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มที่สองส่วนใหญ่ยื่นแบบด้วยตนเอง จำนวน 227 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 58.4 รองลงมายื่นแบบโดยสำนักงานบัญชี จำนวน 156 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.1 ที่เหลืออื่น ๆ ได้แก่ คนในครอบครัว จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.5

ตารางที่ 47 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่องทางการชำระภาษี

วิธีการชำระภาษี	จำนวน	ร้อยละ
เคาน์เตอร์ธนาคาร	6	1.5
ATM	0	0
หักเงินบัญชีเงินฝากธนาคาร	11	2.8
ไปรษณีย์	18	4.6
อื่น ๆ (ไม่มีภาษีชำระ/ขอคืนภาษี)	354	91.0
รวม	389	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 47 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มที่สองส่วนใหญ่ไม่มีภาษีชำระ/ขอคืนภาษี จำนวน 354 ราย คิดเป็นร้อยละ 91.0 รองลงมาชำระที่ไปรษณีย์ จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.6 หักเงินบัญชีเงินฝากธนาคาร จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.8 ที่เหลือ เคาน์เตอร์ธนาคาร จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.5

ตารางที่ 48 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลที่ใช้บริการชำระภาษีตามตารางที่ 47

เหตุผลที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ใช้บริการเป็นประจำอยู่แล้ว	20	57.1
มีการบริการที่รวดเร็ว	6	17.1
อยู่ใกล้สะดวกในการติดต่อ	4	11.4
มีค่าธรรมเนียมถูกกว่าวิธีอื่น	5	14.3
รวม	35	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 48 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มที่สองเหตุผลที่ใช้บริการชำระภาษีตามตารางที่ 48 จำนวน 35 ราย ส่วนใหญ่ใช้บริการเป็นประจำอยู่แล้ว จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.1 รองลงมา มีการบริการที่รวดเร็วจำนวน 6 ราย คิดเป็น ร้อยละ 17.1 มีค่าธรรมเนียมถูกกว่าวิธีอื่น จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.3 ที่เหลืออยู่ใกล้สะดวกในการติดต่อ จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.4

ตารางที่ 49 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเดือนในปีถัดไปจากปีภาษี

เดือนที่ยื่นแบบแบบ ภ.ง.ด.90/ภ.ง.ด.91	จำนวนราย	ร้อยละ
เดือนมกราคม	60	15.4
เดือนกุมภาพันธ์	109	28.0
เดือนมีนาคม	220	56.6
รวม	389	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 49 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มที่สองส่วนใหญ่ยื่นแบบ ภ.ง.ด.90/ภ.ง.ด.91 ในเดือนมีนาคมในปีถัดไปจากปีภาษี จำนวน 220 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.6 รองลงมา เดือนกุมภาพันธ์ จำนวน 109 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.0 ที่เหลือเดือนมกราคม จำนวน 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.4

ตารางที่ 50 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเดือนในปีภาษี

เดือนที่ยื่นแบบแบบ ภ.ง.ด.94	จำนวนราย	ร้อยละ
เดือนกรกฎาคม	13	9.4
เดือนสิงหาคม	35	25.2
เดือนกันยายน	91	65.5
รวม	139	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 50 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มที่สองมีการยื่นแบบ ภ.ง.ด.94 จำนวน 139 ราย ส่วนใหญ่ยื่นแบบในเดือนกันยายนในปีภาษี จำนวน 91 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.5 รองลงมาเดือนสิงหาคม จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.2 ที่เหลือเดือนกรกฎาคม จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.4

ตารางที่ 51 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นต่อระยะเวลาของผู้ยื่นแบบกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่

ระยะเวลา	จำนวนราย	ร้อยละ
ไม่ไกล	188	48.3
ไกล	201	51.7
รวม	389	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

ตารางที่ 52 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาของผู้ยื่นแบบกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่

ระยะเวลา	จำนวนราย	ร้อยละ
5 - 10 กม.	78	38.8
11 - 20 กม.	72	35.8
21 กม.ขึ้นไป	51	25.4
รวม	201	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 51 และ 52 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มที่สองส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นต่อระยะทางของผู้ยื่นแบบกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ซึ่งเป็นหน่วยงานให้บริการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ว่าไกล จำนวน 201 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 51.7 ที่เหลือว่าไม่ไกล จำนวน 188 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.3 สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นว่าไกล จำนวน 201 ราย แบ่งเป็น ส่วนใหญ่มีระยะทางระหว่าง 5 - 10 กม. จำนวน 78 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.8 11 - 20 กม. จำนวน 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.8 และ 21 กม.ขึ้นไป จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.4

ตารางที่ 53 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้บริการอื่นบนเว็บไซต์ของกรมสรรพากรนอกเหนือจากบริการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

การใช้บริการอื่นบนเว็บไซต์ของกรมสรรพากร	จำนวนราย	ร้อยละ
ไม่เคย	199	51.2
เคย	190	48.8
รวม	389	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

ตารางที่ 54 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบริการอื่นบนเว็บไซต์ของกรมสรรพากรนอกเหนือจากบริการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

บริการอื่นบนเว็บไซต์ของกรมสรรพากร	จำนวน	ร้อยละ
บริการความรู้เรื่องภาษี/ประมวลรัษฎากร	184	64.8
บริการถามตอบภาษีกับกรมสรรพากร	36	12.7
บริการส่งข้อมูลภาษีทางอีเมลล์	16	5.6
บริการขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษี	16	5.6
บริการขอเปลี่ยนรหัสผ่าน	30	10.6
บริการขอเปลี่ยนที่อยู่อีเมลล์	2	0.7
รวม	284	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 53 และ 54 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มที่สองส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการอื่นบนเว็บไซต์ของกรมสรรพากรนอกเหนือจากบริการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต จำนวน 199 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 51.2 ที่เหลือเคยใช้ จำนวน 190 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.8 สำหรับผู้เคยใช้บริการอื่นบนเว็บไซต์ของกรมสรรพากร จำนวน 190 ราย ส่วนใหญ่ใช้บริการความรู้เรื่องภาษี/ประมวลรัษฎากร ร้อยละ 64.8 รองลงมาบริการถามตอบภาษีกับกรมสรรพากร ร้อยละ 12.7 บริการขอเปลี่ยนรหัสผ่าน ร้อยละ 10.6 บริการส่งข้อมูลภาษีทางอีเมลล์และบริการขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษี จำนวนเท่ากัน ร้อยละ 5.6 ที่เหลือบริการขอเปลี่ยนที่อยู่อีเมลล์ร้อยละ 0.7

จากผลการศึกษาตารางที่ 46 – 54 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มที่สองส่วนใหญ่ยื่นแบบด้วยตนเองและไม่มีภาษีชำระหรือเป็นแบบขอคืนภาษี อธิบายได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ยื่นแบบ ภ.ง.ด.91 มีรายได้ประเภทเงินเดือน ได้ถูกหักภาษี ณ ที่จ่ายไว้แล้ว หรือที่ยื่นแบบ ภ.ง.ด.90 และ 94 มีรายได้น้อย และในปี 2547 มีการยกเว้นภาษีสำหรับเงินได้สุทธิ 100,000 บาทแรก ยื่นแบบ ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91 ในเดือนมีนาคมในปีถัดไปจากปีภาษี และยื่นแบบ ภ.ง.ด.94 ในเดือนกันยายนของปีภาษี มีความคิดเห็นต่อระยะทางของผู้ยื่นแบบกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ ซึ่งเป็นหน่วยงานให้บริการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ว่าไกล อยู่ระหว่าง 5-10 กิโลเมตร และไม่เคยใช้บริการอื่นๆบนเว็บไซต์ของกรมสรรพากรนอกเหนือจากบริการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต จำนวนผู้ตอบว่าไม่เคยใช้ใกล้เคียงกับผู้ตอบว่าเคย ต่างกันเพียงร้อยละ 2.4 บริการอื่น ๆ ที่ใช้ส่วนใหญ่ ได้แก่ บริการความรู้เรื่องภาษีหรือประมวลรัษฎากร รองลงมา บริการถามตอบภาษีกับกรมสรรพากร

4.6.3 การรับรู้ข่าวสาร

ตารางที่ 55 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบุคคลแนะนำ

บุคคลแนะนำ	จำนวนราย	ร้อยละ
ตนเอง	118	30.3
เจ้าพนักงานกรมสรรพากร ที่ทำงาน	100	25.7
สำนักงานบัญชี	69	17.7
อื่น ๆ	97	24.9
รวม	5	1.3
รวม	389	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 55 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มที่สองส่วนใหญ่ยื่นแบบด้วยตนเอง จำนวน 118 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.3 รองลงมาได้รับคำแนะนำจากเจ้าพนักงานกรมสรรพากรจำนวน 100 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.7 สำนักงานบัญชี จำนวน 97 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.7 ที่ทำงาน จำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.7 ที่เหลืออื่น ๆ เป็นคนในครอบครัว จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.3

ตารางที่ 56 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการรับรู้จากสื่อ

การรับรู้จากสื่อ	จำนวนราย	ร้อยละ
ไม่ทราบ	67	17.2
ทราบ	322	82.8
รวม	389	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

ตารางที่ 57 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสื่อ

สื่อ	จำนวน	ร้อยละ
หนังสือพิมพ์	99	13.0
วิทยุ	114	15.0
โทรทัศน์	256	33.7
อินเทอร์เน็ต	149	19.6
ข่าวสารราชการ	139	18.3
อื่น ๆ	3	0.4
รวม	760	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 56 และ 57 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มที่สองส่วนใหญ่ทราบจากสื่อว่า กรมสรรพากรมีการให้บริการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต จำนวน 322 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 82.8 ที่เหลือไม่ทราบ จำนวน 67 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.2 ส่วนใหญ่ทราบจากสื่อโทรทัศน์ ร้อยละ 33.7 รองลงมาอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 19.6 ข่าวสารราชการร้อยละ 18.3 วิทยุ ร้อยละ 15.0 หนังสือพิมพ์ ร้อยละ 13.0 ที่เหลืออื่นๆ ได้แก่ วารสาร ร้อยละ 0.4

จากผลการศึกษาดารงที่ 55 – 57 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มที่สองส่วนใหญ่ตัดสินใจใช้บริการด้วยตนเอง รองลงมาได้รับคำแนะนำจากเจ้าพนักงานกรมสรรพากร ทราบว่ากรมสรรพากร มีการให้บริการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต จากสื่อโทรทัศน์มากที่สุด ผลการศึกษานี้มีความสอดคล้องกับการศึกษาของกลุ่มแรก พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทราบจากสื่อว่ากรมสรรพากรมีการให้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต เป็นสื่อโทรทัศน์มากที่สุด

4.6.4 ผลการยื่นแบบ

ตารางที่ 58 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการชำระภาษี

การชำระภาษี	จำนวนราย	ร้อยละ
ไม่มีภาษีชำระ	325	83.5
ขอคืนภาษี	29	7.5
มีภาษีชำระ	35	9.0
รวม	389	100.0

การชำระภาษี	จำนวนราย	จำนวนเงินรวม
ขอคืนภาษี	29	52,352
มีภาษีชำระ	35	89,825

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 58 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มที่สองส่วนใหญ่ไม่มีการชำระภาษี จำนวน 325 ราย คิดเป็นร้อยละ 83.5 ที่เหลือมีภาษีชำระ จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.5 รวมภาษีเป็นเงิน 89,825 บาท ขอคืนภาษี จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.0 รวมภาษีเป็นเงิน 52,352 บาท

ตารางที่ 59 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อผิดพลาด

ข้อผิดพลาด	จำนวนราย	ร้อยละ
ไม่มี	350	90.0
มี	39	10.0
รวม	83	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

ตารางที่ 60 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายละเอียดของข้อผิดพลาด

รายละเอียดข้อผิดพลาด	จำนวน	ร้อยละ
แสดงรายได้ไม่ถูกต้อง	4	10.3
แสดงค่าใช้จ่ายไม่ถูกต้อง	6	15.4
แสดงค่าลดหย่อนไม่ถูกต้อง	15	38.5
คำนวณภาษีชำระ/ขอคืนไม่ถูกต้อง	2	5.1
อื่น ๆ	12	30.8
รวม	39	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 59 และ 60 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มที่สองส่วนใหญ่ไม่มีข้อผิดพลาด จำนวน 350 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 90.0 ที่เหลือมีข้อผิดพลาด จำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.0 สำหรับผู้ที่มีข้อผิดพลาด จำนวน 39 ราย เนื่องจากส่วนใหญ่แสดงค่าลดหย่อนไม่ถูกต้อง จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.5 แสดงค่าใช้จ่ายไม่ถูกต้อง จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.4 แสดงรายได้ไม่ถูกต้อง จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.3 คำนวณภาษีชำระ/ขอคืนไม่ถูกต้อง จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.1 ที่เหลืออื่นตอบมีข้อผิดพลาดมากกว่า 1 ข้อ จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.8 แบ่งเป็น แสดงรายได้ไม่ถูกต้อง/ แสดงค่าใช้จ่ายไม่ถูกต้อง/ แสดงค่าลดหย่อนไม่ถูกต้อง/ คำนวณภาษีชำระ/ขอคืนไม่ถูกต้อง จำนวน 5 ราย แสดงรายได้ไม่ถูกต้อง/ คำนวณภาษีชำระ/ขอคืนไม่ถูกต้อง จำนวน 4 ราย แสดงค่าใช้จ่ายไม่ถูกต้อง/ แสดงค่าลดหย่อนไม่ถูกต้อง จำนวน 3 ราย

จากผลการศึกษาดารงที่ 58 - 60 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มที่สองส่วนใหญ่ไม่มีการชำระภาษี จำนวน 325 ราย และ ขอลื่นภาษี จำนวน 29 ราย ส่วนใหญ่ผลการยื่นแบบไม่มีข้อผิดพลาด สำหรับข้อผิดพลาดซึ่งเป็นจำนวนน้อยมาก เนื่องจากการกรอกรายการไม่ถูกต้อง ได้แก่ รายได้ ค่าใช้จ่าย และค่าลดหย่อน มีข้อสังเกต มีการคำนวณภาษีชำระ/ขอคืนไม่ถูกต้อง จำนวน 2 ราย ซึ่งจากผลการวิเคราะห์เป็นรายที่มีการยื่นแบบและมีภาษีชำระ จึงน่าจะเป็นการกรอกรายการไม่ถูกต้องในรายการใดรายการหนึ่ง จึงทำให้เกิดการคำนวณภาษีที่ชำระไม่ถูกต้อง สรุปได้ว่า การกรอกรายการที่ถูกต้องในการยื่นแบบบนระบบของกรมสรรพากร ซึ่งมีโปรแกรมการตรวจสอบเบื้องต้นช่วยในการคำนวณภาษี ทำให้ไม่เกิดข้อผิดพลาดอันส่งผลให้มีการเสียภาษีไว้อย่างถูกต้อง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่อำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่ของกลุ่มที่สอง กลุ่มผู้ใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

4.1.7 กรณียื่นแบบด้วยตนเอง

ตารางที่ 61 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์และระบบการสื่อสาร

ด้านคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์และระบบการ สื่อสาร	กลุ่มที่สอง (n = 227)								ค่าเฉลี่ย	Std. Deviation	จัด ลำดับ
	ลำดับความสำคัญของตัวกำหนดที่ใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต										
	1		2		3		4				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
1. การใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้	134	59.0	32	14.1	30	13.2	31	13.7	3.19	1.114	1
2. ความสามารถในการประมวลผลของ คอมพิวเตอร์ที่รวดเร็วและถูกต้อง	49	21.6	112	49.3	40	17.6	26	11.5	2.81	0.904	2
3. การเข้าระบบเครือข่ายขอกรมสรรพากรได้ง่าย	32	14.1	52	22.9	109	48.0	34	15.0	2.36	0.903	3
4. ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และชั่วโมง อินเทอร์เน็ตที่คุ้มค่าในการใช้งาน	12	5.3	31	13.7	48	21.1	136	59.9	1.64	0.907	4
ค่าเฉลี่ยรวม									2.50		

ที่มา : จากการสำรวจ เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 61 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มที่สองกรณีขึ้นแบบด้วยตนเอง จำนวน 227 ราย ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์และระบบการสื่อสารที่มีผลต่อการใช้บริการเพื่อเสียดำเนินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือผู้ขึ้นแบบสามารถใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 3.19 อันดับสอง คือความสามารถในการประมวลผลของคอมพิวเตอร์ที่รวดเร็วและถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 2.81 อันดับสาม คือการเข้าระบบเครือข่ายของกรมสรรพากรได้ง่าย มีค่าเฉลี่ย 2.36 และอันดับสุดท้าย คือค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และชั่วโมงอินเทอร์เน็ตที่คุ้มค่าในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 1.64



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 62 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการใช้บริการ

ด้าน การใช้ บริการ	กลุ่มที่สอง (n = 227)																		ค่า เฉลี่ย	Std. Devia tion	จัด ถ้ำ ดับ
	ลำดับความสำคัญของตัวกำหนดที่ใช้บริการอื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต																				
	1		2		3		4		5		6		7		8		ไม่เลือก				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
ปัจจัย 1	56	24.7	8	3.5	23	10.1	12	5.3	20	8.8	19	8.4	16	7.0	6	2.6	67	29.5	3.86	3.174	4
ปัจจัย 2	11	4.8	44	19.4	14	6.2	30	13.2	30	13.2	16	7.0	4	1.8	6	2.6	72	31.7	3.58	2.865	5
ปัจจัย 3	48	21.1	41	18.1	65	28.6	20	8.8	5	2.2	8	3.5	6	2.6	5	2.2	29	12.8	5.38	2.597	1
ปัจจัย 4	64	28.2	38	16.7	19	8.4	42	18.5	10	4.4	6	2.6	2	0.9	4	1.8	42	18.5	5.15	2.906	2
ปัจจัย 5	25	11.0	47	20.7	33	14.5	22	9.7	36	15.9	10	4.4	2	0.9	2	0.9	50	22.0	4.48	2.791	3
ปัจจัย 6	7	3.1	9	4.0	19	8.4	31	13.7	22	9.7	36	15.9	21	9.3	7	3.1	75	33.0	2.79	2.444	6
ปัจจัย 7	-	-	5	2.2	5	2.2	3	1.3	8	3.5	9	4.0	57	25.1	42	18.5	98	43.2	1.30	1.623	8
ปัจจัย 8	14	6.2	14	6.2	20	8.8	10	4.4	10	4.4	26	11.5	13	5.7	52	22.9	68	30.0	2.54	2.651	7
ค่าเฉลี่ยรวม																		3.64			

ที่มา : จากการสำรวจ เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

- ปัจจัย 1 ขั้นตอนการสมัครในการใช้บริการการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีที่ไม่ยุ่งยาก
- ปัจจัย 2 กรอกรายการในแบบเพื่อเสียภาษีที่เข้าใจง่ายและรวดเร็ว
- ปัจจัย 3 การไม่ต้องแนบเอกสารใดในการยื่นแบบเพื่อเสียภาษี
- ปัจจัย 4 ช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการ เดินทางไปยังหน่วยจัดเก็บภาษี
- ปัจจัย 5 ใช้บริการได้ทั้งในเวลาและนอกเวลาราชการในการยื่นแบบเพื่อเสียภาษี
- ปัจจัย 6 มีโปรแกรมตรวจสอบเบื้องต้นที่ช่วยในการคำนวณภาษีและลดปัญหาความผิดพลาดในการกรอกรายการเพื่อเสียภาษี
- ปัจจัย 7 ความเชื่อมั่นในบริการว่ามีระบบควบคุมและคุ้มครองความปลอดภัยของข้อมูล
- ปัจจัย 8 การได้เงินภาษีคืนกรณีมีภาษีขอคืนอย่างรวดเร็ว

จากตารางที่ 62 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มที่สองกรณียื่นแบบด้วยตนเอง จำนวน 227 ราย ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการใช้บริการที่มีผลต่อการใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ให้ความสำคัญอันดับแรก คือการไม่ต้องแนบเอกสารใดในการยื่นแบบเพื่อเสียภาษี มีค่าเฉลี่ย 5.38 อันดับสอง คือช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยังหน่วยจัดเก็บภาษี มีค่าเฉลี่ย 5.15 อันดับสาม คือใช้บริการได้ทั้งในเวลาและนอกเวลาราชการในการยื่นแบบเพื่อเสียภาษี มีค่าเฉลี่ย 4.48 อันดับสี่ คือขั้นตอนการสมัครในการใช้บริการการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีที่ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.86 อันดับห้า คือกรอกรายการในแบบเพื่อเสียภาษีที่เข้าใจง่ายและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.58 อันดับหก คือมีโปรแกรมตรวจสอบเบื้องต้นที่ช่วยในการคำนวณภาษีและลดปัญหาความผิดพลาดในการกรอกรายการเพื่อเสียภาษี มีค่าเฉลี่ย 2.79 อันดับเจ็ด คือการได้เงินภาษีคืนกรณีมีภาษีขอคืนอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 2.54 และอันดับสุดท้าย คือความเชื่อมั่นในบริการว่ามีระบบควบคุมและคุ้มครองความปลอดภัยของข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 1.30

ตารางที่ 63 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์

ด้านการประชาสัมพันธ์	กลุ่มที่สอง (n = 227)												ค่าเฉลี่ย	Std. Deviation	จัดลำดับ
	ลำดับความสำคัญของตัวกำหนดที่ใช้บริการอื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต														
	1		2		3		4		5		ไม่เลือก				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
1. การชักชวนใช้บริการโดยสื่อต่าง ๆ	116	51.1	35	15.4	15	6.6	9	4.0	19	8.4	33	14.5	3.53	1.901	1
2. คำแนะนำวิธีการอื่นแบบเพื่อเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตบนเครือข่ายของกรมสรรพากร	64	28.2	70	30.8	34	15.0	10	4.4	6	2.6	43	18.9	3.21	1.806	2
3. มีเบอร์โทรศัพท์สายตรงเพื่อให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการเมื่อมีปัญหาหรือคำถามที่สะดวกและติดต่อง่าย	11	4.8	30	13.2	29	12.8	28	12.3	25	11.0	104	45.8	1.51	1.676	4
4. จุดบริการโดยมีเจ้าพนักงานแนะนำวิธีการใช้บริการเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ต	29	12.8	37	16.3	48	21.1	24	10.6	15	6.6	74	32.6	2.20	1.832	3
5. การฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้บริการเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ตแก่ผู้เสียภาษี	3	1.3	10	4.4	15	6.6	40	17.6	46	20.3	113	49.8	1.0	1.246	5
ค่าเฉลี่ยรวม													2.29		

ที่มา : จากการสำรวจ เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 63 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มที่สองกรณีขึ้นแบบด้วยตนเอง จำนวน 227 ราย ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชาสัมพันธ์ที่มีผลต่อการใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ให้ความสำคัญอันดับแรก คือการชักชวนใช้บริการโดยสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.53 อันดับสอง คือคำแนะนำวิธีการขึ้นแบบเพื่อเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตบนเครือข่ายของกรมสรรพากร มีค่าเฉลี่ย 3.21 อันดับสาม คือจุดบริการโดยมีเจ้าพนักงานแนะนำวิธีการใช้บริการเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 2.20 อันดับสี่ คือมีเบอร์โทรศัพท์สายตรงเพื่อให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการเมื่อมีปัญหา/คำถามที่สะดวก มีค่าเฉลี่ย 1.51 และอันดับสุดท้าย คือติดต่อง่ายและการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้บริการเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ตแก่ผู้เสียภาษี มีค่าเฉลี่ย 1.0

จากผลการศึกษาตารางที่ 61 - 63 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มที่สอง กลุ่มผู้ใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต กรณีขึ้นแบบด้วยตนเอง จำนวน 227 ราย ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต แบ่งเป็น ปัจจัยด้านคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์และระบบการสื่อสารส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมากที่สุด คือผู้ขึ้นแบบสามารถใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้ รองลงมา คือความสามารถในการประมวลผลของคอมพิวเตอร์ที่รวดเร็วและถูกต้อง ปัจจัยด้านการใช้บริการให้ความสำคัญมากที่สุด คือการไม่ต้องแนบเอกสารใดในการขึ้นแบบเพื่อเสียภาษี รองลงมา คือช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยังหน่วยจัดเก็บภาษี ใช้บริการได้ทั้งในเวลาและนอกเวลาราชการในการขึ้นแบบเพื่อเสียภาษี และขั้นตอนการสมัครในการใช้บริการการขึ้นแบบเพื่อเสียภาษีที่ไม่ยุ่งยาก ตามลำดับ ปัจจัยด้านประชาสัมพันธ์ให้ความสำคัญมากที่สุด คือการชักชวนใช้บริการโดยสื่อต่างๆ รองลงมา คือคำแนะนำวิธีการขึ้นแบบเพื่อเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตบนเครือข่ายของกรมสรรพากร อธิบายได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีคอมพิวเตอร์และเชื่อมต่ออุปกรณ์สัญญาณและมีการใช้บริการเนื่องจากสามารถใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้ และคำนึงถึงคุณภาพของคอมพิวเตอร์เป็นสำคัญ โดยเห็นว่าการใช้บริการมีความสะดวก ประหยัด และรวดเร็ว และควรมีการชักชวนใช้บริการโดยสื่อต่างๆ มากที่สุด

4.7.2 กรณียื่นแบบโดยบุคคลอื่น

ตารางที่ 64 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์และระบบการสื่อสาร

ด้านคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์และระบบ การสื่อสาร	กลุ่มที่สอง (n = 162)								ค่า เฉลี่ย	Std. Deviation	จัด ลำดับ
	ลำดับความสำคัญของตัวกำหนดที่ใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต										
	1		2		3		ไม่เลือก				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
1. ไม่มีคอมพิวเตอร์ หรือมีคอมพิวเตอร์ แต่ไม่ได้ติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ต	73	45.1	56	34.6	28	17.3	5	3.1	2.22	0.839	1
2. ไม่เคยใช้คอมพิวเตอร์หรือใช้บริการ อินเทอร์เน็ต	55	34.0	66	40.7	32	19.8	9	5.6	2.03	0.874	2
3. ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และ ชั่วโมงอินเทอร์เน็ตสูงไม่คุ้มค่าในการ ใช้งาน	34	21.0	30	18.5	92	56.8	6	3.7	1.57	0.862	3
ค่าเฉลี่ยรวม									1.94		

ที่มา : จากการสำรวจ เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 64 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มที่สองกรณีขึ้นแบบโดยบุคคลอื่น จำนวน 162 ราย ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์และระบบการสื่อสารที่มีผลต่อการใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ไม่มีคอมพิวเตอร์หรือมีคอมพิวเตอร์แต่ไม่ได้ติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 2.22 อันดับสอง คือ ไม่เคยใช้คอมพิวเตอร์หรือใช้บริการอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 2.03 และอันดับสุดท้าย คือ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และชั่วโมงอินเทอร์เน็ตที่คุ้มค่าในการใช้งานมีค่าเฉลี่ย 1.57



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 65 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการใช้บริการ

ด้านการใช้บริการ	กลุ่มที่สอง (n = 162)												ค่าเฉลี่ย	Std. Deviation	จัดลำดับ
	ลำดับความสำคัญของตัวกำหนดที่ใช้บริการขึ้นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต														
	1		2		3		4		5		ไม่เลือก				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
1. สำนักงานบัญชี/หน่วยงานที่ทำงานรับดำเนินการเกี่ยวกับภาษีให้อยู่แล้ว	92	56.8	20	12.3	10	6.2	6	3.7	19	11.7	15	9.3	3.71	1.803	1
2. ไม่เข้าใจ/มีความยุ่งยากในวิธีการใช้บริการขึ้นแบบเพื่อเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	16	9.9	31	19.1	27	16.7	35	21.6	26	16.0	27	16.7	2.35	1.594	4
3. ไม่เข้าใจวิธีการคำนวณการเสียภาษี	16	9.9	24	14.8	37	22.8	31	19.1	26	16.0	28	17.3	2.31	1.574	5
4. กลัวเกิดความผิดพลาดในการเสียภาษี	20	12.3	20	12.3	50	30.9	28	17.3	21	13.0	23	14.2	2.51	1.537	3
5. ใช้บริการบุคคลอื่นที่มีความรู้สะดวกกว่า	16	9.9	54	33.3	14	8.6	22	13.6	28	17.3	28	17.3	2.53	1.706	2
ค่าเฉลี่ยรวม												2.68			

ที่มา : จากการสำรวจ เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 65 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มที่สองกรณียื่นแบบโดยบุคคลอื่น จำนวน 162 ราย ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการใช้บริการที่มีผลต่อการใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือมีสำนักงานบัญชีหรือหน่วยงานที่ผู้ยื่นแบบทำงานอยู่ดำเนินการเกี่ยวกับภาษีให้ มีค่าเฉลี่ย 3.71 อันดับสอง คือใช้บริการบุคคลอื่นที่มีความรู้ในการยื่นแบบมีความสะดวกกว่า มีค่าเฉลี่ย 2.53 อันดับสาม คือกลัวเกิดความผิดพลาดในการเสียภาษี มีค่าเฉลี่ย 2.51 อันดับสี่ คือไม่เข้าใจและมีความยุ่งยากในวิธีการใช้บริการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 2.35 และอันดับสุดท้าย คือไม่เข้าใจวิธีการคำนวณการเสียภาษีมีค่าเฉลี่ย 2.31



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 66 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านประชาสัมพันธ์

ด้านการประชาสัมพันธ์	กลุ่มที่สอง (n = 162)												ค่าเฉลี่ย	Std. Deviation	จัดลำดับ
	ลำดับความสำคัญของตัวกำหนดที่ใช้บริการขึ้นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต														
	1		2		3		4		5		ไม่เลือก				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
1. การชักชวนใช้บริการโดยสื่อต่างๆ	81	50.0	14	8.6	18	11.1	12	7.4	9	5.6	28	17.3	3.38	1.953	1
2. คำแนะนำวิธีการขึ้นแบบเพื่อเสียบัตรผ่านอินเทอร์เน็ตบนเครือข่ายของกรมสรรพากร	37	22.8	37	22.8	28	17.3	9	5.6	13	8.0	38	23.5	2.77	1.897	2
3. มีเบอร์โทรศัพท์สายตรงเพื่อให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการเมื่อมีปัญหา/คำถามที่สะดวกและคิดต่อง่าย	16	9.9	46	28.4	19	11.7	22	13.6	8	4.9	51	31.5	2.30	1.838	4
4. จุดบริการโดยมีเจ้าพนักงานแนะนำวิธีการใช้บริการเสียบัตรทางอินเทอร์เน็ต	23	14.2	36	22.2	36	22.2	23	14.2	12	7.4	32	19.8	2.62	1.698	3
5. การฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้บริการเสียบัตรทางอินเทอร์เน็ตแก่ผู้เสียบัตร	9	5.6	6	3.7	10	6.2	28	17.3	48	29.6	61	37.7	1.25	1.402	5
ค่าเฉลี่ยรวม												2.46			

ที่มา : จากการสำรวจ เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 66 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มที่สองกรณียื่นแบบโดยบุคคลอื่น จำนวน 162 ราย ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชาสัมพันธ์ที่มีผลต่อการใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ให้ความสำคัญอันดับแรก คือการชักชวนใช้บริการโดยสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.38 อันดับสอง คือคำแนะนำวิธีการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตบนเครือข่ายของกรมสรรพากร มีค่าเฉลี่ย 2.77 อันดับสาม คือจุดบริการโดยมีเจ้าพนักงานแนะนำวิธีการใช้บริการเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 2.62 อันดับสี่ คือมีเบอร์โทรศัพท์สายตรงเพื่อให้คำแนะนำแก่ผู้ให้บริการเมื่อมีปัญหา/คำถามที่สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.30 และอันดับสุดท้าย คือติดต่อง่ายและการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้บริการเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ตแก่ผู้เสียภาษี มีค่าเฉลี่ย 1.25

จากผลการศึกษตารางที่ 64 - 66 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มที่สอง กลุ่มผู้ที่ใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต กรณียื่นแบบโดยบุคคลอื่น จำนวน 162 ราย ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต แบ่งเป็น ปัจจัยด้านคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์และระบบการสื่อสารส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ไม่มีคอมพิวเตอร์หรือมีคอมพิวเตอร์แต่ไม่ได้ติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ต รองลงมา คือไม่เคยใช้คอมพิวเตอร์หรือใช้บริการอินเทอร์เน็ต ปัจจัยด้านการให้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมากที่สุด คือมีสำนักงานบัญชีหรือหน่วยงานที่ผู้ยื่นแบบทำงานอยู่ดำเนินการเกี่ยวกับภาษีให้ ปัจจัยด้านประชาสัมพันธ์ให้ความสำคัญมากที่สุด คือการชักชวนใช้บริการโดยสื่อต่างๆ รองลงมา คือคำแนะนำวิธีการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตบนเครือข่ายของกรมสรรพากร และจุดบริการโดยมีเจ้าพนักงานแนะนำวิธีการใช้บริการเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ อธิบายได้ว่า กลุ่มตัวอย่างไม่มีคอมพิวเตอร์หรือมีคอมพิวเตอร์แต่ไม่ได้ติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ต และมีวิธีการยื่นแบบโดยบุคคลอื่นเนื่องจากไม่เคยใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต และมีสำนักงานบัญชีหรือพนักงานบัญชีของหน่วยงานที่ผู้ยื่นแบบทำงานอยู่ดำเนินการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีให้

4.8 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาจากการใช้บริการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต (ผู้ตอบเป็นผู้ที่ใช้บริการด้วยตนเอง)

ของกลุ่มที่สอง กลุ่มผู้ใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 67 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ยระดับของปัญหาจากการใช้บริการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต

ปัญหาจากการใช้บริการ	กลุ่มที่สอง (n = 227)								ค่าเฉลี่ย	Std. Deviation	แปลผล
	ลำดับความสำคัญของตัวกำหนดที่ใช้บริการอื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต										
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
1. การเข้าระบบเครือข่ายของกรมสรรพากรช่วงใกล้ครบกำหนดเวลาการยื่นแบบเพื่อเสียภาษี	71	31.3	73	32.2	75	33.0	8	3.5	2.91	0.883	มาก
2. ความไม่ยืดหยุ่นของโปรแกรมทำให้ไม่สามารถยื่นแบบเพื่อเสียภาษี	62	27.3	98	43.2	58	25.6	9	4.0	2.94	0.829	มาก
3. การลืมหมายเลขผู้ใช้ (User ID) และรหัสผ่านและดำเนินการขอใหม่	36	15.9	80	35.2	80	35.2	31	13.7	2.53	0.918	มาก
4. ไม่เข้าใจในข้อกำหนดทำให้มีปัญหาในการกรอกแบบเพื่อเสียภาษี	23	10.1	87	38.3	79	34.8	38	16.7	2.42	0.886	ปานกลาง

ตารางที่ 67 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ยระดับของปัญหาจากการใช้บริการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต

ปัญหาจากการใช้บริการ	กลุ่มที่สอง (n = 227)								ค่าเฉลี่ย	Std. Deviation	แปลผล
	ลำดับความสำคัญของตัวกำหนดที่ใช้บริการขึ้นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต										
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
5. มีการขึ้นแบบผิดพลาดต้องการปรับปรุงรายการแต่ไม่สามารถกรอกรายการเพื่อขึ้นแบบเพิ่มเติมทางอินเทอร์เน็ตได้	48	21.1	84	37.0	80	35.2	15	6.6	2.73	0.870	มาก
6. เป็นการระมากกว่าวิธีการขึ้นแบบที่หน่วยจัดเก็บภาษีเนื่องจากต้องจ่ายค่าธรรมเนียมธนาคาร/ไปรษณีย์	27	11.9	53	23.3	95	41.9	52	22.9	2.24	0.940	ปานกลาง
7. ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินทันทีหลังยื่นขึ้นการให้บริการขึ้นแบบเสียภาษีและต้องเข้าระบบเพื่อเรียกใบเสร็จในภายหลัง	34	15.0	81	35.7	82	36.1	30	13.2	2.52	0.904	มาก
8. ความไม่เชื่อมั่นในบริการว่ามีระบบควบคุมและคุ้มครองความปลอดภัยของข้อมูลผู้เสียภาษี	24	10.6	56	24.7	104	45.8	43	18.9	2.27	0.889	ปานกลาง

ตารางที่ 67 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ยระดับของปัญหาจากการใช้บริการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต

ปัญหาจากการใช้บริการ	กลุ่มที่สอง (n = 227)								ค่าเฉลี่ย	Std. Deviation	แปลผล
	ลำดับความสำคัญของตัวกำหนดที่ใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต										
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
9. เบอร์โทรศัพท์ติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อสอบถามปัญหาในการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีติดต่อยาก	77	33.9	71	31.3	58	25.6	21	9.3	2.90	0.979	มาก
10. เอกสารแนบที่ต้องส่งให้เจ้าหน้าที่สรรพากรเมื่อมีการร้องขอภายหลัง	34	15.0	60	26.4	95	41.9	38	16.7	2.40	0.937	ปานกลาง
11. ธนาคารที่ติดต่อสะดวกไม่ได้เข้าร่วมโครงการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	20	8.8	59	26.0	93	41.0	55	24.2	2.19	0.906	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม									2.55		มาก

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 67 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มที่สองกรณียื่นแบบด้วยตนเอง จำนวน 227 ราย ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของปัญหาจากการใช้บริการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยรวมของปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (2.55) ปัญหาย่อยในระดับมาก ทุกปัจจัย อันดับแรก คือความไม่ยืดหยุ่นของโปรแกรมทำให้ไม่สามารถยื่นแบบเพื่อเสียภาษี (2.94) อันดับสอง คือการเข้าระบบเครือข่ายของกรมสรรพากรช่วงใกล้ครบกำหนดเวลาการยื่นแบบเพื่อเสียภาษี (2.91) อันดับสาม คือเบอร์โทรศัพท์ติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อสอบถามปัญหาในการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีติดต่อยาก (2.90) อันดับสี่ คือมีการยื่นแบบผิดพลาดต้องการปรับปรุงรายการแต่ไม่สามารถกรอกรายการเพื่อยื่นแบบเพิ่มเติมทางอินเทอร์เน็ตได้ (2.73) อันดับห้า คือการลืมหมายเลขผู้ใช้(User ID)และรหัสผ่านและดำเนินการขอใหม่ (2.53) อันดับสุดท้ายคือไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินทันทีหลังยื่นยื่นการให้บริการยื่นแบบเสียภาษีและต้องเข้าระบบเพื่อเรียกใบเสร็จในภายหลัง (2.52) ปัญหาย่อยในระดับปานกลางทุกปัจจัย อันดับแรก คือไม่เข้าใจในข้อกำหนดทำให้มีปัญหาในการกรอกแบบเพื่อเสียภาษี (2.42) อันดับสอง คือเอกสารแนบที่ต้องส่งให้เจ้าหน้าที่สรรพากรเมื่อมีการร้องขอ ภายหลัง (2.40) อันดับสาม คือมีความไม่เชื่อมั่นในบริการว่ามีระบบควบคุมและคุ้มครองความปลอดภัยของข้อมูลผู้เสียภาษี (2.27) อันดับสี่ คือเป็นภาระมากกว่าวิธีการยื่นแบบที่หน่วยจัดเก็บภาษีเนื่องจากต้องจ่ายค่าธรรมเนียมธนาคาร/ไปรษณีย์ (2.24) อันดับสุดท้าย คือธนาคารที่ติดต่อสะดวกไม่ได้เข้าร่วมโครงการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (2.19)

จากผลการศึกษารายที่ 67 เกี่ยวกับความสำคัญของปัญหาจากการใช้บริการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ได้ให้กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มที่สองที่มีการยื่นแบบด้วยตนเองทำนั้นเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัญหาในระดับมากที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม เรียงตามอันดับ ได้แก่ ความไม่ยืดหยุ่นของโปรแกรมทำให้ไม่สามารถยื่นแบบเพื่อเสียภาษี การเข้าระบบเครือข่ายของกรมสรรพากรช่วงใกล้ครบกำหนดเวลาการยื่นแบบเพื่อเสียภาษี เบอร์โทรศัพท์ติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อสอบถามปัญหาในการยื่นแบบเพื่อเสียภาษี คิดต่ออยาก มีการยื่นแบบผิดพลาดต้องการปรับปรุงรายการแต่ไม่สามารถกรอกรายการเพื่อยื่นแบบเพิ่มเติมทางอินเทอร์เน็ต อธิบายได้ว่า ปัญหาความไม่ยืดหยุ่นของโปรแกรมทำให้ไม่สามารถยื่นแบบเพื่อเสียภาษี เป็นเรื่องฐานข้อมูล ได้แก่ คำนำหน้าชื่อ ชื่อ และนามสกุล ซึ่งหากกลุ่มตัวอย่างพบปัญหาดังกล่าว ต้องติดต่อกรมสรรพากรเพื่อแก้ไขฐานข้อมูลให้ถูกต้องก่อนเข้าระบบเพื่อใช้บริการยื่นแบบ และต้องประสบปัญหาต่อเนื่องในเรื่องการติดต่อเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์เพื่อสอบถามปัญหาในการยื่นแบบเพื่อเสียภาษียาก เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีการใช้บริการในช่วงใกล้พ้นกำหนดการยื่นแบบทำให้เข้าระบบได้ช้า สำหรับปัญหาการยื่นแบบผิดพลาดต้องการปรับปรุงรายการแต่ไม่สามารถยื่นแบบเพิ่มเติมทางอินเทอร์เน็ตได้นั้น ปัจจุบันกรมสรรพากรได้มีการแก้ปัญหาและสามารถดำเนินการยื่นแบบปรับปรุงเพิ่มเติมได้แล้ว ปัญหาระดับปานกลาง เป็นเรื่องความไม่เข้าใจในข้อกำหนดทำให้มีปัญหาในการกรอกแบบเพื่อเสียภาษี อธิบายได้ว่า อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการยื่นแบบด้วยตนเอง และมีการใช้บริการอื่นบนเว็บไซต์ของกรมสรรพากรนอกเหนือจากบริการยื่นแบบเพื่อเสียภาษี ได้แก่ บริการความรู้เรื่องภาษีหรือประมวลรัษฎากร และบริการถามตอบภาษีกับกรมสรรพากร ดังนั้น จึงช่วยลดปัญหาความไม่เข้าใจในข้อกำหนดได้ในระดับหนึ่ง มีข้อสังเกต กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยื่นแบบที่ไม่ต้องชำระภาษี ปัญหาความไม่เชื่อมั่นในบริการว่ามีระบบควบคุมและคุ้มครองความปลอดภัยของข้อมูลผู้เสียภาษี และค่าใช้จ่ายที่เป็นภาระมากกว่าวิธีการยื่นแบบที่หน่วยจัดเก็บภาษีเนื่องจากต้องจ่ายค่าธรรมเนียมธนาคาร/ไปรษณีย์ และธนาคารที่ติดต่อสะดวกไม่ได้เข้าร่วมโครงการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตจึงเป็นปัญหาอยู่เพียงระดับปานกลาง

4.9 การบริการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตภายใต้นโยบายการมีส่วนร่วมของประชาชนของกรมสรรพากรของกลุ่มที่สอง กลุ่มผู้ใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 68 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความเห็นเกี่ยวกับการบริการบริการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตภายใต้นโยบายการมีส่วนร่วมของประชาชนของกรมสรรพากร

การบริการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตภายใต้นโยบายการมีส่วนร่วมของประชาชนของกรมสรรพากร	เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. นโยบายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตเป็นการปรับเปลี่ยนมุมมองจาก “แนวคิดรัฐบริหาร” มาเป็น “แนวคิดประชาชนมีส่วนร่วมบริหาร”	338	86.9	51	13.1
2. นโยบายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน	353	90.7	36	9.3
3. นโยบายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตเป็นการบริการที่มีความสะดวกและรวดเร็ว	364	93.6	25	6.4
4. นโยบายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตเป็นการบริการที่มีความประหยัด	338	86.9	51	13.1
5. นโยบายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตเป็นการบริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	321	82.5	68	17.5
6. นโยบายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตเป็นการบริการที่สร้างความสมัครใจในการเสียภาษี	313	80.5	76	19.5
7. นโยบายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตสามารถจัดเก็บภาษีได้ทั่วถึงและเป็นธรรม	205	52.7	184	47.3
8. นโยบายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตโดยมีการให้รางวัลตอบแทนแก่ผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตตามความเหมาะสม	264	67.9	125	32.1
9. นโยบายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต กรณีมีภาษีขอคืนให้โอนเงินภาษีขอคืนเข้าบัญชีเงินฝากของท่าน	340	87.4	49	12.6
ค่าเฉลี่ยรวม	315	91.0	74	19.0

ที่มา: จากการสำรวจ

จากตารางที่ 68 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มที่สองให้ความเห็นเกี่ยวกับการบริการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตภายใต้นโยบายการมีส่วนร่วมของประชาชนของกรมสรรพากร ค่าเฉลี่ยโดยรวมส่วนใหญ่เห็นด้วย จำนวน 315 ราย คิดเป็นร้อยละ 91.0 ที่เหลือไม่เห็นด้วย จำนวน 74 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.0 ดังนี้ นโยบายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตเป็นการปรับเปลี่ยนมุมมองจาก “แนวคิดรัฐบริหาร” มาเป็น “แนวคิดประชาชนมีส่วนร่วมบริหาร” เห็นด้วย จำนวน 338 ราย คิดเป็นร้อยละ 86.9 ไม่เห็นด้วย จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.1 นโยบายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เห็นด้วย จำนวน 353 ราย คิดเป็นร้อยละ 90.7 ไม่เห็นด้วย จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.3 นโยบายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตเป็นการบริการที่มีความสะดวกและรวดเร็ว เห็นด้วย จำนวน 364 ราย คิดเป็นร้อยละ 93.6 ไม่เห็นด้วย จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.4 การเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตเป็นการบริการที่มีความประหยัด เห็นด้วย จำนวน 338 ราย คิดเป็นร้อยละ 86.9 ไม่เห็นด้วย จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.1 นโยบายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตเป็นการบริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เห็นด้วย จำนวน 321 ราย คิดเป็นร้อยละ 82.5 ไม่เห็นด้วย จำนวน 68 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.5 นโยบายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตเป็นการบริการที่สร้างความสมัครใจในการเสียภาษี เห็นด้วย จำนวน 313 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.5 ไม่เห็นด้วย จำนวน 76 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.5 นโยบายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตสามารถจัดเก็บภาษีได้ทั่วถึงและเป็นธรรมเห็นด้วย จำนวน 205 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.7 ไม่เห็นด้วย จำนวน 184 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.3 นโยบายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตโดยมีการให้รางวัลตอบแทนแก่ผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ตตามความเหมาะสม เห็นด้วย จำนวน 264 ราย คิดเป็นร้อยละ 67.9 ไม่เห็นด้วย จำนวน 125 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.1 นโยบายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต กรณีมีภาษีขอคืนให้ออนเงินภาษีขอคืนเข้าบัญชีเงินฝากของผู้เสียภาษี เห็นด้วย จำนวน 340 ราย คิดเป็นร้อยละ 87.4 ไม่เห็นด้วย จำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.6

จากผลการศึกษารายที่ 68 เกี่ยวกับการบริการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตภายใต้นโยบายการมีส่วนร่วมของประชาชน กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มที่สองส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการบริการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตภายใต้นโยบายการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งกำหนดนโยบายต่างๆ ที่สอบถาม เรียงลำดับตามผู้เห็นด้วยมากที่สุด คือเป็นการบริการที่มีความสะดวกและรวดเร็ว รองลงมา เป็นการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ต้องการให้โอนเงินภาษีที่ขอคืนเข้าบัญชีเงินฝากของผู้เสียภาษี การปรับเปลี่ยนมุมมองจาก “แนวคิดรัฐบริหาร” มาเป็น “แนวคิดประชาชนมีส่วนร่วมบริหาร” เป็นการบริการที่มีความประหยัด เป็นการบริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นการสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี การให้รางวัลตอบแทนแก่ผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตตามความเหมาะสม และเป็นการจัดเก็บภาษีได้ทั่วถึงและเป็นธรรม ตามลำดับ มีข้อสังเกตว่า กลุ่มตัวอย่างไม่เห็นด้วยมากกว่านโยบายอื่นๆ มากที่สุด คือ เป็นการจัดเก็บภาษีได้ทั่วถึงและเป็นธรรม และรองลงมา คือการให้รางวัลตอบแทนแก่ผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตตามความเหมาะสม

4.10 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรของกลุ่มที่สอง กลุ่มผู้ใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

การศึกษานี้ได้ทำการทดสอบ ตัวแปรข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความแตกต่างกัน มีวิธีการขึ้นแบบเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกันหรือไม่ ซึ่งจำแนกข้อมูลทั่วไปของกลุ่มที่สอง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อปี เครื่องมือและอุปกรณ์ กับวิธีการขึ้นแบบเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ได้แก่ การขึ้นแบบด้วยตนเอง การขึ้นแบบโดยบุคคลอื่น โดยใช้ค่าไคสแควร์ (X^2) ทดสอบดูความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ ดังแสดงผล ต่อไปนี้ (ถนนทิพย์ พัฒนาพัวพันธ์, 2541 : 151)

ตารางที่ 69 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับวิธีการขึ้นแบบของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	วิธีการขึ้นแบบ				รวม	
	ตนเอง		บุคคลอื่น			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	68	17.5	67	17.2	135	34.7
หญิง	159	40.9	95	24.4	254	65.3
รวม	227	58.4	162	41.6	389	100.0

$$X^2 = 5.424$$

$$df = 1$$

$$Sig. = 0.020$$

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 69 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มที่สองที่เป็นเพศชายส่วนใหญ่ขึ้นแบบด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 17.5 ที่เหลือขึ้นแบบด้วยบุคคลอื่น คิดเป็นร้อยละ 17.2 ที่เป็นเพศหญิงส่วนใหญ่ขึ้นแบบด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 40.9 ที่เหลือขึ้นแบบด้วยบุคคลอื่น คิดเป็นร้อยละ 24.4

จากการทดสอบความแตกต่างกันระหว่างตัวแปรเพศกับตัวแปรวิธีการขึ้นแบบของผู้ตอบแบบสอบถาม กำหนดสมมุติฐานการทดสอบ ได้ดังนี้

H_0 : ไม่มีความแตกต่างของวิธีการขึ้นแบบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกัน

H_A : มีความแตกต่างของวิธีการขึ้นแบบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกัน

ผลจากการคำนวณ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 $df = 1$ ค่าสถิติไคสแควร์ (X^2) = 5.424 มากกว่า X^2 ตาราง และค่า Significance = 0.020 ปฏิเสธ H_0 สรุปได้ว่า มีความแตกต่างของวิธีการยื่นแบบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกัน

ตารางที่ 70 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับวิธีการยื่นแบบของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	วิธีการยื่นแบบ				รวม	
	ตนเอง		บุคคลอื่น		จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
0 – 30 ปี	86	22.1	59	15.2	145	37.3
31 – 40 ปี	84	21.6	67	17.2	151	38.8
41 – 50 ปี	49	12.6	26	6.7	75	19.3
51 ปีขึ้นไป	8	2.1	10	2.6	18	4.6
รวม	227	58.4	162	41.6	389	100.0

$$X^2 = 3.452$$

$$df = 3$$

$$\text{Sig.} = 0.327$$

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 70 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มที่สองที่มีอายุ 0 – 30 ปีส่วนใหญ่ยื่นแบบด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 22.1 ที่เหลือยื่นแบบด้วยบุคคลอื่น คิดเป็นร้อยละ 15.2 อายุ 31 – 40 ปีส่วนใหญ่ยื่นแบบด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 21.6 ที่เหลือยื่นแบบด้วยบุคคลอื่น คิดเป็นร้อยละ 17.2 อายุ 41 – 50 ปี ส่วนใหญ่ยื่นแบบด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 12.6 ที่เหลือยื่นแบบด้วยบุคคลอื่น คิดเป็นร้อยละ 6.7 และอายุ 51 ปีขึ้นไปส่วนใหญ่ยื่นแบบด้วยบุคคลอื่น คิดเป็นร้อยละ 2.6 และที่เหลือยื่นแบบด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 2.1

การทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอายุกับตัวแปรวิธีการยื่นแบบของผู้ตอบแบบสอบถาม กำหนดสมมติฐานการทดสอบ ได้ดังนี้

H_0 : ไม่มีความแตกต่างของวิธีการยื่นแบบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน

H_A : มีความแตกต่างของวิธีการยื่นแบบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน

ผลจากการคำนวณ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 $df = 3$ ค่าสถิติไคสแควร์ (X^2) = 3.452 น้อยกว่า X^2 ตาราง และค่า Significance = 0.327 ไม่ปฏิเสธ H_0 สรุปได้ว่า ไม่มีความแตกต่างของวิธีการยื่นแบบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน

ตารางที่ 71 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับวิธีการยื่นแบบของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	วิธีการยื่นแบบ				รวม	
	ตนเอง		บุคคลอื่น		จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	38	9.8	52	13.4	90	23.1
ปริญญาตรี	139	35.7	96	24.7	235	60.4
ปริญญาโทและปริญญาเอก	50	12.9	14	3.6	64	16.5
รวม	227	58.4	162	41.6	389	100.0

$$X^2 = 19.993$$

$$df = 2$$

$$Sig. = 0.000$$

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 71 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มที่สองที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีส่วนใหญ่ยื่นแบบด้วยบุคคลอื่น คิดเป็นร้อยละ 13.4 และที่เหลือยื่นแบบด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 9.8 ปริญญาตรีส่วนใหญ่ยื่นแบบด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 35.7 ที่เหลือยื่นแบบด้วยบุคคลอื่น คิดเป็นร้อยละ 24.7 ปริญญาโทและปริญญาเอกส่วนใหญ่ยื่นแบบด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 12.9 ที่เหลือยื่นแบบด้วยบุคคลอื่น คิดเป็นร้อยละ 3.6

จากการทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรระดับการศึกษากับตัวแปรวิธีการยื่นแบบของผู้ตอบแบบสอบถาม กำหนดสมมติฐานการทดสอบ ได้ดังนี้

H_0 : ไม่มีความแตกต่างของวิธีการยื่นแบบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

H_A : มีความแตกต่างของวิธีการยื่นแบบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ผลจากการคำนวณ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 $df = 2$ ค่าสถิติไคสแควร์ (X^2) = 19.993 มากกว่า X^2 ตาราง และค่า Significance = 0.000 ปฏิเสธ H_0 สรุปได้ว่า มีความแตกต่างของวิธีการยื่นแบบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ตารางที่ 72 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับวิธีการยื่นแบบของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	วิธีการยื่นแบบ				รวม	
	ตนเอง		บุคคลอื่น		จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	129	33.2	30	7.7	159	40.9
พนักงานของเอกชน	80	20.6	94	24.2	174	44.7
เจ้าของร้าน/ธุรกิจส่วนตัว	18	4.6	38	9.8	56	14.4
รวม	227	58.4	162	41.6	389	100.0

$$X^2 = 60.746$$

$$df = 2$$

$$Sig. = 0.000$$

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 72 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มที่สองที่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจส่วนใหญ่ยื่นแบบด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 33.2 และที่เหลือยื่นแบบด้วยบุคคลอื่น คิดเป็นร้อยละ 7.7 พนักงานของเอกชนส่วนใหญ่ยื่นแบบด้วยบุคคลอื่น คิดเป็นร้อยละ 24.2 ที่เหลือยื่นแบบด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 20.6 เจ้าของร้าน/ธุรกิจส่วนตัวส่วนใหญ่ส่วนใหญ่ยื่นแบบด้วยบุคคลอื่น คิดเป็นร้อยละ 9.8 ที่เหลือยื่นแบบด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 4.6

จากการทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอาชีพกับตัวแปรวิธีการยื่นแบบของผู้ตอบแบบสอบถาม กำหนดสมมุติฐานการทดสอบ ได้ดังนี้

H_0 : ไม่มีความแตกต่างของวิธีการยื่นแบบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกัน

H_A : มีความแตกต่างของวิธีการยื่นแบบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกัน

ผลจากการคำนวณ ณ ระดับนัยสำคัญ $df = 2$ ค่าสถิติไคสแควร์ (X^2) = 60.746 มากกว่า X^2 ตาราง และค่า Significance = 0.000 ปฏิเสธ H_0 สรุปได้ว่า มีความแตกต่างของวิธีการยื่นแบบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกัน

ตารางที่ 73 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่าง รายได้ต่อปีกับวิธีการยื่นแบบของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้ต่อปี	วิธีการยื่นแบบ				รวม	
	ตนเอง		บุคคลอื่น		จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
30,000 - 100,000 บาท	80	20.6	73	18.8	153	39.3
100,001 - 500,000 บาท	131	33.7	68	17.5	199	51.2
500,001 - 1,000,000 บาท ขึ้นไป	16	4.2	21	5.4	37	9.5
รวม	227	58.4	162	41.6	389	100.0

$$X^2 = 10.369$$

$$df = 2$$

$$\text{Sig.} = 0.006$$

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 73 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มที่สองที่มีรายได้ต่อปี 30,000 – 100,000 บาทส่วนใหญ่ยื่นแบบด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 20.6 ที่เหลือยื่นแบบด้วยคนอื่น คิดเป็นร้อยละ 18.8 รายได้ต่อปี 100,001 – 500,000 บาทส่วนใหญ่ยื่นแบบด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 33.7 ที่เหลือยื่นแบบด้วยคนอื่น คิดเป็นร้อยละ 17.5 รายได้ต่อปี 500,001 – 1,000,000 บาทขึ้นไปส่วนใหญ่ยื่นแบบด้วยบุคคลอื่น คิดเป็นร้อยละ 5.4 และที่เหลือยื่นแบบด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 4.2

จากการทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรรายได้ต่อปีกับตัวแปรวิธีการยื่นแบบของผู้ตอบแบบสอบถาม กำหนดสมมติฐานการทดสอบ ได้ดังนี้

H_0 : ไม่มีความแตกต่างของวิธีการยื่นแบบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อปีแตกต่างกัน

H_A : มีความแตกต่างของวิธีการยื่นแบบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อปีแตกต่างกัน

ผลจากการคำนวณ ณ ระดับนัยสำคัญ $df = 2$ ค่าสถิติไคสแควร์ (X^2) = 10.369 มากกว่า X^2 ตาราง และค่า Significance = 0.006 ปฏิเสธ H_0 สรุปได้ว่า มีความแตกต่างของวิธีการยื่นแบบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อปีแตกต่างกัน

ตารางที่ 74 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่าง
เครื่องมือและอุปกรณ์กับวิธีการยื่นแบบของผู้ตอบแบบสอบถาม

เครื่องมือและอุปกรณ์	วิธีการยื่นแบบ				รวม	
	ตนเอง		บุคคลอื่น		จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
ไม่มีคอมพิวเตอร์หรือ มีคอมพิวเตอร์แต่ไม่ เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต	22	5.7	111	28.5	133	34.2
มีคอมพิวเตอร์และเชื่อมต่อ อินเทอร์เน็ต	205	52.7	51	13.1	256	65.8
รวม	227	58.4	162	41.6	389	100.0

$X^2 = 145.395$

df = 1

Sig. = 0.000

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 74 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มที่สองที่ไม่มีคอมพิวเตอร์และมีคอมพิวเตอร์แต่ไม่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ยื่นแบบด้วยบุคคลอื่น คิดเป็นร้อยละ 28.5 ยื่นแบบด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 5.7 และที่มีคอมพิวเตอร์และเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ยื่นแบบด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 52.7 และที่เหลือยื่นแบบด้วยบุคคลอื่น คิดเป็นร้อยละ 13.1

จากการทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรเครื่องมือและอุปกรณ์กับตัวแปรวิธีการยื่นแบบของผู้ตอบแบบสอบถาม กำหนดสมมติฐานการทดสอบ ได้ดังนี้

H_0 : ไม่มีความแตกต่างของวิธีการยื่นแบบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเครื่องมือและอุปกรณ์แตกต่างกัน

H_A : มีความแตกต่างของวิธีการยื่นแบบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเครื่องมือและอุปกรณ์แตกต่างกัน

ผลจากการคำนวณ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 df = 1 ค่าสถิติไคสแควร์ (X^2) = 145.395 มากกว่า X^2 ตาราง Significance = 0.000 ปฏิเสธ H_0 สรุปได้ว่า มีความแตกต่างของวิธีการยื่นแบบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเครื่องมือและอุปกรณ์แตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐานดังมีรายละเอียดในตารางที่ 69 – 74 เพื่อศึกษาตัวแปร ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความแตกต่างกัน มีวิธีการอื่นแบบเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกันหรือไม่ ของกลุ่มที่สอง กลุ่มผู้ใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มี 5 ตัวแปรที่ปฏิเสธข้อสมมติฐาน คือ ตัวแปรเพศ ($X^2 = 5.424$, $df = 1$, $Sig. = 0.020$) ตัวแปรระดับการศึกษา ($X^2 = 19.993$, $df = 2$, $Sig. = 0.000$) ตัวแปรอาชีพ ($X^2 = 60.746$, $df = 2$, $Sig. = 0.000$) ตัวแปรรายได้ต่อปี ($X^2 = 10.369$, $df = 2$, $Sig. = 0.006$) ตัวแปรเครื่องมือและอุปกรณ์ ($X^2 = 145.395$, $df = 1$, $Sig. = 0.000$) อธิบายได้ว่า เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อปี และเครื่องมือและอุปกรณ์ ที่แตกต่างกัน มีผลทำให้วิธีการอื่นแบบของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกัน และมี 1 ตัวแปรที่ไม่ปฏิเสธข้อสมมติฐาน คือ ตัวแปรอายุ ($X^2 = 3.452$, $df = 3$, $Sig. = 0.327$) อธิบายได้ว่า ไม่มีความแตกต่างของวิธีการอื่นแบบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน