ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1

นิชานันท์ ชาวนา

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร
วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
กรกฎาคม 2559
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์ของ นิชานันท์ ชาวนา ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ดร.อำนาจ สาลีนุกูล)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชนนี เมธิโยธิน)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

..... ประธาน
(ดร.อำนาจ สาลีนุกูล)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชนนี เมธิโยธิน)

..... กรรมการ
(ดร.สาธิต ปิติวรา)

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร ของมหาวิทยาลัยบูรพา

.....คณบดีวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช)

วันที่ 17 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2559

กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชนนี เมธิโยธิน อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์ ซึ่งได้สละเวลาให้คำปรึกษาและให้ข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ยิ่ง ตลอดจนช่วยแก้ไขข้อบกพร่องด้วยความเอาใจใส่ คอยเป็นกำลังใจและให้ความห่วงใยเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ดร.อำนาจ สาลีนุกูล ประธานกรรมการ สอบงานนิพนธ์ให้ข้อเสนอแนะให้งานนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นและผู้วิจัยได้รับความ กรุณาอย่างสูงจาก ดร.สาธิต ปิติวรา กรรมการสอบงานนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำ ในการทำวิจัยทำให้งานนิพนธ์มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และกราบขอบพระคุณคณาจารย์ วิทยาลัย พาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และประสบการณ์ การเรียนการสอนที่มีค่ายิ่ง และทำให้การทำงานวิจัยในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ขอรำลึกพระคุณของบิดามารดาที่ให้กำเนิด ให้สติปัญญา ให้ความรัก ความห่วงใย และอยู่เบื้องหลังความสำเร็จของผู้วิจัย ด้วยความกรุณาเสมอมา รวมทั้งกัลยาณมิตรทุกท่านที่ให้กำลังใจและให้ความช่วยเหลือด้วยดีตลอดมา จนงานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีคุณค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่บุพการี คณาจารย์ และทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้สำหรับข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นนั้น ผู้วิจัยขอน้อมรับผิดเพียงผู้เดียว และยินดีที่จะรับฟังคำแนะนำจากทุกท่านที่ได้เข้ามาศึกษา เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนางานวิจัยครั้งต่อไป

นิชานันท์ ชาวนา

56750104: สาขาวิชา: บริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร; บธ.ม. (บริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร)
คำสำคัญ: ยื่นแบบ/ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา/ อินเทอร์เน็ต

นิชานันท์ ชาวนา: ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 (BARRIERS TO FILE AND THE ONLINE TAX PAYMENT SYSTEM AT THE DEPARTMENT OF REVENUE, CHONBURI AREA 1) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: สุชนนี เมธิโยธิน, บธ.ด. 162 หน้า. ปี พ.ศ. 2559.

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาข้อมูลเชิงพรรณาปัจจัยส่วนบุคคล, พฤติกรรมการชำระภาษี, การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตส่งผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต 2) เพื่อศึกษาถึงลักษณะส่วนบุคคลที่มีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต 3) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการชำระภาษีที่มีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต 4) เพื่อศึกษาการรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตที่มีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่มาใช้บริการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ที่ศูนย์การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 ซึ่งผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จำนวน 400 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent Sample t-test, One-way Anova F-test และ Multiple regression analysis

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุช่วง 31-40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีอาชีพพนักงานเอกชน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ และด้านสถานภาพ ที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ตแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านอาชีพ ด้านการศึกษา และด้านรายได้ที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ตไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจากการยื่นภาษีผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต เป็นระบบที่มีการนำมาใช้ในระยะเวลาไม่ถึง 20 ปี ดังนั้นผู้ที่ต้องเสียภาษีในกลุ่มอายุมากจะมีความเคยชินกับการยื่นภาษีแบบเดิม และบางส่วนยังไม่เปิดรับและไม่เรียนรู้การใช้งานอินเทอร์เน็ตแตกต่างกับผู้ที่เสียภาษีในกลุ่มอายุน้อยที่เมื่อเริ่มต้นเสียภาษีจะเริ่มจากการจ่ายผ่านทางอินเทอร์เน็ต

56750104: MAJOR: BUSINESS ADMINISTRATION FOR EXECUTIVE; M.B.A. (BUSINESS ADMINISTRATION FOR EXECUTIVE)
KEYWORDS: TAX PAYMENT/ TAX PAYMENT ONLINE

NICHANUN CHAWNA: BARRIERS TO FILE AND THE ONLINE TAX PAYMENT SYSTEM AT THE DEPARTMENT OF REVENUE, CHONBURI AREA 1. ADVISOR: SUCHONNEE METHEEYOTHIN, D.B.A. 162 P. 2016.

This research has the following purposes: 1) To study descriptive statistics data of individual, tax payment behavior, and any factors concerning the barriers of the tax payment online system. 2) To study the characteristics of each person who encountered some difficult in submitting the tax payment online form. 3) To explore any behaviors relating some difficulties occurred as submitting the tax payment online. And 4) To find out any concerns towards individual's awareness in the tax payment online system. The random sample in this research was all visitors who received the service at the tax payment submission service center, the Department of Income Revenue, Chonburi Area 1. The statistics used in this research was Descriptive Statistics, including Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation. The Inferential Statistics used in this research included Independent Sample, t-test, One-way Anova, F-test, and Multiple Regression Analysis.

The results of the research showed that most participants are female, married, and aged around 31-40 years. They obtained Bachelor's Degree and work for different private companies. The Hypothesis Testing's result showed that the differences in age and status among participants had an impact on the difficulty of online tax payment process. Furthermore, other factors such as gender, occupation, education, and income also caused the difficulty in the process of online tax payment. However, the aspect of lacking prior knowledge or understanding towards the online tax payment system had no statistical significant differences at 0.05. Regarding the online tax payment system has been used less than 20 years, the elderly were new to the online tax payment system and they preferably chose to follow the traditional way whereas the younger people chose the online tax payment system as a top choice.

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ

สารบัญ ..... ฉ

สารบัญตาราง ..... ซ

สารบัญภาพ ..... ด

บทที่

1 บทนำ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

วัตถุประสงค์ของการวิจัย 3

สมมติฐานของการวิจัย 3

กรอบแนวคิดในการวิจัย 4

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย 5

ขอบเขตของการวิจัย 5

นิยามศัพท์เฉพาะ 5

2 แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 8

ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 8

แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-government) 9

แนวคิดกรมสรรพากรเกี่ยวกับอิเล็กทรอนิกส์ (e-revenue) 12

แนวคิดเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา 14

ข้อมูลเกี่ยวกับการยื่นแบบชำระภาษีผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต 16

แนวคิดและทฤษฎีการรับรู้ 21

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 23

3 วิธีดำเนินการวิจัย 28

การกำหนดประชากร 28

วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง 28

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 29

การเก็บรวบรวมข้อมูล 32

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ หน้า

การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล 32

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 33

4 ผลการวิจัย 34

ส่วนที่ 1: ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคคลธรรมดาที่มาใช้บริการในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 35

ส่วนที่ 2: ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับการชำระภาษี 38

ส่วนที่ 3: ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต 39

ส่วนที่ 4: ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต 41

ส่วนที่ 5: ข้อมูลเชิงอนุมานของผลการทดสอบสมมติฐาน 45

5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 118

สรุปผลการวิจัย 118

อภิปรายผลการวิจัย 124

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งนี้ 131

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป 133

บรรณานุกรม 135

ภาคผนวก 138

ภาคผนวก ก 139

ภาคผนวก ข 145

ภาคผนวก ค 154

ประวัติย่อของผู้วิจัย 162

สารบัญตาราง

ตารางที่ หน้า

1-1 การจัดเก็บการยื่นแบบแสดงรายการภาษีที่ยื่นผ่านอินเตอร์เน็ต 2

4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ 35

4-2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ 35

4-3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ 36

4-4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ 36

4-5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา 37

4-6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้..... 37

4-7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการชำระภาษี 38

4-8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต ด้านการประชาสัมพันธ์ 39

4-9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต ด้านการได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ 40

4-10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต ด้านการมีกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบฯ 40

4-11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ปัญหาด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต 41

4-12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัญหาอละอุปสรรคในการยื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ปัญหาด้านข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ 42

4-13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ปัญหาด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร 42

4-14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ปัญหาขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อนก่อให้เกิดความล่าช้า 43

4-15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ปัญหากลัวถูกตรวจสอบภายหลัง 44

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ หน้า

4-16 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต จำแนกเพศ 46

4-17 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต จำแนกตามอายุ 47

4-18 การเปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ยของอายุแตกต่างกันกับของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต 48

4-19 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ตจำแนกตามสถานภาพ 49

4-20 การเปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ยของสถานภาพแตกต่างกันกับของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต 50

4-21 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ตจำแนกตามอาชีพ 51

4-22 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ตจำแนกตามการศึกษา 53

4-23 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ตจำแนกตามรายได้ 54

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ หน้า

4-24 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบจำแนกผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบจำแนกเพศ 55

4-25 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ จำแนกตามอายุ 56

4-26 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ จำแนกตามสถานภาพ 57

4-27 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ 58

4-28 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบจำแนกตามการศึกษา 59

4-29 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ จำแนกตามรายได้ 60

4-30 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร จำแนกเพศ 61

4-31 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร จำแนกตามอายุ 62

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ หน้า

4-32 การเปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ยของอายุแตกต่างกันกับของปัญหาและอุปสรรค ในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ กฎหมายประมวลรัษฎากร 63

4-33 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหา และอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร จำแนกตามสถานภาพ 64

4-34 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหา และอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร..... 65

4-35 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาอ และอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากรจำแนกตามการศึกษา 66

4-36 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหา และอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร จำแนกตามรายได้ 67

4-37 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของ การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษี ผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิด ความล่าช้า จำแนกเพศ 68

4-38 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหา และอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการ ขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า จำแนกตามอายุ 69

4-39 การเปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ยของอายุแตกต่างกันกับของปัญหาและอุปสรรค ในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและ ยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า 70

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ หน้า

4-40 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า จำแนกตามสถานภาพ 71

4-41 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า 72

4-42 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้าจำแนกตามการศึกษา 73

4-43 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า จำแนกตามรายได้ 74

4-44 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง จำแนกเพศ 75

4-45 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง จำแนกตามอายุ 76

4-46 การเปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ยของอายุแตกต่างกันกับของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง 76

4-47 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง จำแนกตามสถานภาพ 78

4-48 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง..... 79

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ หน้า

4-49 การเปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ยของอาชีพแตกต่างกันกับของปัญหาและอุปสรรค ในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง 79

4-50 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหา และอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบ ภายหลังจำแนกตามการศึกษา 81

4-51 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหา และอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบ ภายหลัง จำแนกตามรายได้ 82

4-52 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหา และอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต จำแนกตามรูปแบบชำระภาษี ด้านมีภาษี ชำระ 83

4-53 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหา และอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านเกิดข้อผิดพลาด ระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ จำแนกตามรูปแบบการชำระภาษี ด้านมีภาษีชำระ ... 84

4-54 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหา และอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร จำแนกตามรูปแบบการชำระภาษี ด้านมีภาษีชำระ 85

4-55 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหา และอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการ ขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า จำแนกตามรูปแบบการชำระภาษี ด้านมีภาษีชำระ 86

4-56 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหา และอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบ ภายหลัง จำแนกตามพฤติกรรมการชำระภาษี ด้านมีภาษีชำระ 87

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ หน้า

4-57 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต จำแนกตามรูปแบบการชำระภาษีด้านไม่มีภาษีชำระ 88

4-58 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ จำแนกตามรูปแบบการชำระภาษี ด้านไม่มีภาษีชำระ 89

4-59 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร จำแนกตามรูปแบบการชำระภาษีด้านไม่มีภาษีชำระ..... 90

4-60 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า จำแนกตามรูปแบบการชำระภาษี ด้านไม่มีภาษีชำระ 91

4-61 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง จำแนกตามรูปแบบการชำระภาษี ด้านไม่มีภาษีชำระ 92

4-62 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต จำแนกตามรูปแบบการชำระภาษีด้านมีเงินคืน 93

4-63 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ จำแนกตามรูปแบบการชำระภาษี ด้านมีเงินคืน 94

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ หน้า

4-64 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร จำแนกตามรูปแบบการชำระภาษีด้านมีเงินคืน 95

4-65 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า จำแนกตามรูปแบบการชำระภาษี ด้านมีเงินคืน 96

4-66 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง จำแนกตามพฤติกรรมการชำระภาษี ด้านมีเงินคืน 97

4-67 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุขั้นตอน (Multiple regression analysis) ในการวิเคราะห์การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตมีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบยื่นแบบทางเน็ต 98

4-68 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุขั้นตอน (Multiple regression analysis) ในการวิเคราะห์การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตมีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ 100

4-69 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุขั้นตอน (Multiple regression analysis) ในการวิเคราะห์การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตมีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร 103

4-70 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุขั้นตอน (Multiple regression analysis) ในการวิเคราะห์การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตมีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า ... 105

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ หน้า

4-71 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุขั้นตอน (Multiple regression analysis) ในการวิเคราะห์การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตมีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง..... 107

สารบัญภาพ

ภาพที่ หน้า

1-1 กรอบแนวคิดการวิจัย 4
2-1 โครงสร้างการบริหารงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 9
2-2 หน้าเว็บไซต์การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต 12

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมสรรพากร เป็นหน่วยงานหลักในการจัดเก็บ รายได้ภาษีให้ภาครัฐ เพื่อเป็นรายได้ให้รัฐบาลนำมาใช้พัฒนา ประเทศ กำกับ/ ตรวจสอบการปฏิบัติด้านภาษีตามมาตรฐาน ติดตามและเร่งรัดภาษีอากรค้าง เป็นตัวแทนฝ่ายรัฐในการรักษาความเป็นธรรมและรักษาสภาพบังคับใช้กฎหมายภาษี พิจารณาปรับปรุงตัวบทกฎหมายและระบบการบริหารจัดเก็บภาษีเพื่อส่งเสริมการออม การลงทุน และการแข่งขันในการผลิตและการส่งออกกับนานาประเทศ ตลอดจนสร้างความเป็นธรรมในการกระจายรายได้ และเสริมสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี (ศศิกานต์ จัตุปา, 2557) กรมสรรพากรเป็นส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง มีภารกิจหลักที่สำคัญ คือ

1. การจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยภาษีทางตรง (ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล) และภาษีทางอ้อม (ได้แก่ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีปิโตรเลียม และอากรแสตมป์)
2. เสนอแนะนโยบายจัดเก็บภาษีอากร และแก้ไขกฎหมายภาษีอากรเพื่อส่งเสริมให้มีการแข่งขันในระดับสากล และเพื่อบรรเทาภาระภาษีของประชาชน
3. ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์เพื่อสร้างโอกาสในการบริหาร จัดเก็บภาษีอากร ภายใต้ข้อจำกัดด้านรายได้และค่าใช้จ่าย พร้อมใช้ช่องทางต่าง ๆ จัดเก็บภาษีโดยเฉพาะจัดเก็บจากกลุ่มธุรกิจข้ามชาติซึ่งเป็นกลุ่มธุรกิจที่มีศักยภาพสูงในการชำระภาษี

กรมสรรพากรได้จัดการแผนงานด้านระบบสารสนเทศ โดยให้ผู้เสียภาษียื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อให้มีฐานข้อมูลใช้งานร่วมกันระหว่างกรมศุลกากร กรมสรรพสามิต การไฟฟ้าและการประปา โดยร่วมมือกับบริษัทผู้ผลิตซอฟต์แวร์ เพื่อพัฒนาโปรแกรมบัญชีให้สามารถนำเข้าข้อมูลบัญชีเชื่อมต่อกับกรมสรรพากร เพื่อยื่นแบบเสียภาษี เช่น รายงานภาษีซื้อ รายงานภาษีขายรูปแบบใหม่ที่ต้องระบุเลขผู้เสียภาษีรายตัวของผู้ซื้อและผู้ขาย การพัฒนาคุณภาพการให้บริการและส่งเสริมให้มีระบบอิเล็กทรอนิกส์มาช่วยในการทำงานและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ ในรูปแบบที่เรียกว่า อิเล็กทรอนิกส์ (e-service) เพื่อให้สอดคล้องกับระบบ e-government ภายใต้โครงการ e-revenue ให้บริการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตและให้บริการข้อมูลแบบออนไลน์เป็นการเพิ่มช่องทางการชำระภาษีเพื่อช่วยให้ผู้เสียภาษีที่เลือกใช้บริการได้รับความสะดวกและรวดเร็ว กรมสรรพากรเริ่มให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ทาง

อินเทอร์เน็ตครั้งแรก เมื่อวันที่ 2 เมษายน พ.ศ. 2544 โดยระยะเริ่มแรกได้ให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม ผ่านช่องทางการชำระเงินด้วยระบบ e-Payment ของธนาคาร ต่อมาตั้งแต่ในปี พ.ศ. 2545 เริ่มใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และพัฒนามาสู่การให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีประเภทอื่น ๆ จนครบทุกประเภทภาษีในปัจจุบัน

จากการที่กรมสรรพากรได้วางระบบการให้บริการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตมาตั้งแต่ปี 2545 จนถึงปัจจุบัน จำนวนผู้ประกอบการที่ลงทะเบียนในระบบและยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตมีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี แต่ถึงกระนั้นการที่มีผู้ประกอบการให้ความสนใจในการยื่นแบบฯ ทางอินเทอร์เน็ตจำนวนมากก็มิได้หมายถึงความสำเร็จของกรมสรรพากรแต่อย่างใด เนื่องจากยังมีผู้ประกอบการยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต ทั้งในด้านการเข้าใช้งานของระบบอินเทอร์เน็ต ด้านความรู้เกี่ยวกับการวางแผนภาษี ความรู้เกี่ยวกับประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวกข้อง ปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ ก่อให้เกิดผลกระทบตามมาหลังจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต ทำให้ผู้ประกอบการบางรายต้องมายื่นแบบฯ เพิ่มเติม เนื่องจากกรอกข้อมูลผิดพลาด หรือมิได้ภาษีที่ชำระไว้เกินคืน หรือได้คืนล่าช้า จนเกิดการกระทบกระทั่งกับเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรในที่สุด

เมื่อพิจารณาจากประเมินผลการจัดเก็บภาษีสรรพากร ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 จากข้อมูลสถิติรายงานยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต สำหรับ ปีภาษี 2558 (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มกราคม พ.ศ. 2559 สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1) จำนวน 20,930 ฉบับ เป็นแบบ ภ.ง.ด. 90 จำนวน 1,958 ฉบับ และแบบ ภ.ง.ด. 91 จำนวน 18,972 ฉบับ

ตารางที่ 1-1 การจัดเก็บการยื่นแบบแสดงรายการภาษีที่ยื่นผ่านอินเตอร์เน็ต

ประจำเดือน มกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559 หน่วย: บาท

เดือน	หน่วยจัดเก็บ	ภาษีที่ชำระตามใบเสร็จรับเงิน
มกราคม	ภ.ง.ด. 90	5,755,527.00
	ภ.ง.ด. 91	965,908.00
กุมภาพันธ์	ภ.ง.ด. 90	1,554,237.00
	ภ.ง.ด. 91	4,222,364.00

การจัดเก็บการยื่นแบบแสดงรายการภาษีที่ยื่นผ่านอินเตอร์เน็ต (สำนักบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์, 2559)

ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษา ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบชำระภาษีผ่านอินเตอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 ซึ่งที่ตั้งของสำนักงานเป็นทั้งสำนักงานสรรพากรภาค 5 (ภาคตะวันออก) ที่ตั้งของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 และที่ตั้งของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาอำเภอเมืองชลบุรี อีกทั้งยังมีศูนย์บริการและให้ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบฯ ทางอินเทอร์เน็ต ประกอบกับผู้ศึกษาประกอบธุรกิจสำนักงานรับทำบัญชีในจังหวัดชลบุรี เพื่อให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเกิดความเชื่อมั่นแก่ธุรกิจที่มาใช้บริการว่ามีปัญหาและอุปสรรคใดบ้างที่มีผลต่อการยื่นแบบชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

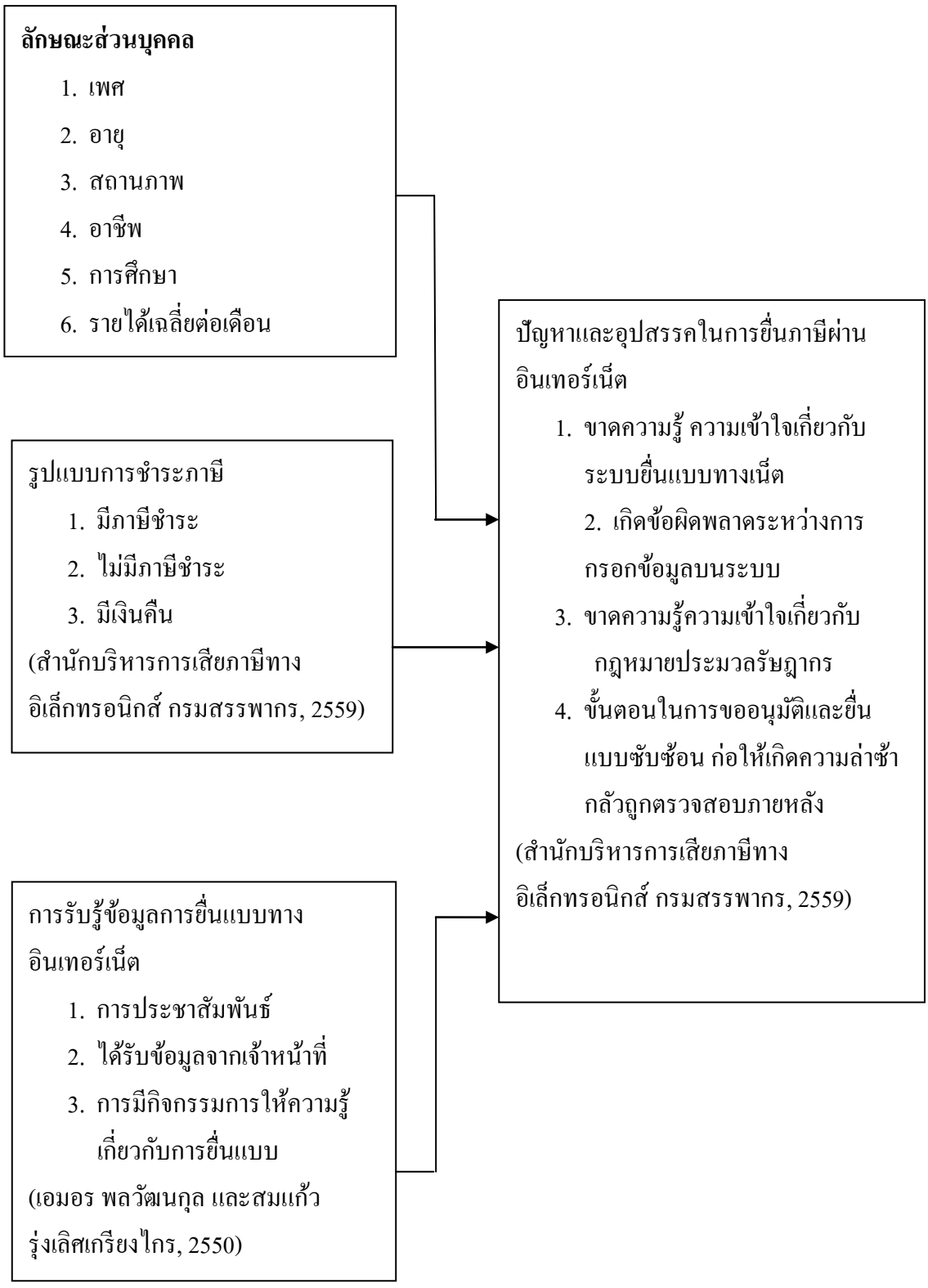
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลเชิงพรรณาปัจจัยส่วนบุคคล, พฤติกรรมการชำระภาษี, การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตส่งผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต
2. เพื่อศึกษาถึงลักษณะส่วนบุคคลที่มีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต
3. เพื่อศึกษารูปแบบชำระภาษีที่มีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต
4. เพื่อศึกษาการรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตที่มีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน
2. รูปแบบการชำระภาษีที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน
3. การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตส่งผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. เป็นแนวทางป้องกันปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต

2. เป็นแนวทางให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปพิจารณาประกอบการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาระบบการให้บริการการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเรื่องปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเตอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 มีขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาประกอบไปด้วยข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเตอร์เน็ต รูปแบบการชำระภาษีและปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีผ่านอินเตอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1

2. ขอบเขตด้านประชากร

บุคคลธรรมดาที่มาใช้บริการในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 จำนวน 384.16 คนและเพื่อให้การเก็บข้อมูลเป็นไปอย่างสะดวกจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คนซึ่งมีจำนวนมากกว่าที่คำนวณได้เป็นการจัดเก็บข้อมูลปฐมภูมิจากการเก็บตัวอย่างโดยการออกแบบสอบถาม

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้ผู้ทำการวิจัยใช้เวลาทำการวิจัยตั้งแต่ มีนาคม-กรกฎาคม พ.ศ. 2559 และทำการเก็บรวมข้อมูลตั้งแต่มีนาคม-เมษายน พ.ศ. 2559

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในความหมายที่ตรงกันในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอกำหนดความหมายและขอบเขตคำศัพท์เฉพาะต่าง ๆ ไว้ดังนี้

รูปแบบการชำระภาษี หมายถึง ผลของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต โดยจะแตกต่างกันแต่ละบุคคล ซึ่งกฎหมายกำหนดว่า ผู้มีเงินได้ถึงแม้ไม่มีภาษีต้องชำระ แต่ก็ต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีด้วย

มีภาษีชำระ หมายถึง บุคคลธรรมดาได้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเตอร์เน็ตจนสิ้นสุดขั้นตอน และมีเงินได้สุทธิในปีนั้นมากว่า 150,000 บาท จึงจะมีหน้าที่ต้องชำระภาษีในส่วนที่เกิน 150,000 บาท

ไม่มีภาษีชำระ หมายถึง บุคคลธรรมดาได้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเตอร์เน็ตจนสิ้นสุดขั้นตอน และมีเงินได้สุทธิในปีนั้นน้อยกว่า 150,000 บาท หรือมีเงินได้สุทธิมากกว่า 150,000 บาท และมีภาษีชำระ แต่มีภาษีหัก ณ ที่จ่ายไว้เกิน มากกว่าภาษีที่ต้องชำระ

มีเงินคืน หมายถึง บุคคลธรรมดาได้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเตอร์เน็ต จนสิ้นสุดขั้นตอน และมีเงินได้สุทธิในปีนั้นน้อยกว่า 150,000 บาท หรือมีเงินได้สุทธิมากกว่า 150,000 บาท และมีภาษีชำระ แต่มีภาษีหัก ณ ที่จ่ายไว้เกินมากกว่าภาษีที่ต้องชำระ และมีความประสงค์จะขอเงินได้ภาษีหัก ณ ที่จ่ายคืน

การรับรู้ข้อมูล หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ผู้มีหน้าที่ต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา รับทราบหรือรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเตอร์เน็ต

การยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต หมายถึง ช่องทางการยื่นแบบภาษีเงินได้ที่กรมสรรพากรเปิดให้บริการช่องทางหนึ่ง ทางระบบอินเทอร์เน็ตเป็นลักษณะการยื่นแบบฯออนไลน์ได้ 24 ชั่วโมง โดยเข้าสู่ระบบด้วย https://epit.rd.go.th/publish/index.php

การประชาสัมพันธ์ หมายถึง วิธีการที่กรมสรรพากรสื่อสารให้ผู้มีเงินได้ที่ต้องมีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทราบถึงช่องทาง หรือวิธีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ต เช่น การใช้สื่อโฆษณา, การใช้รถติดป้ายโฆษณา เป็นต้น

ได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ หมายถึง การที่ผู้มีเงินได้ที่ต้องมีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จากเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรในท้องที่พักอาศัยด้วยวิธีต่าง ๆ ได้แก่ การส่งหนังสือแจ้งเมื่อถึงเวลายื่นแบบการให้คำแนะนำผ่านโทรศัพท์

การมีกิจกรรมการให้ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบฯ หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่กรมสรรพากรจัดขึ้น หรือมอบหมายให้สำนักงานสรรพากรพื้นที่ต่าง ๆ ทั่วประเทศ เป็นผู้จัดอบรมให้ความรู้ หรือซักซ้อมความเข้าใจ เกี่ยวกับการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ปัญหาและอุปสรรคฯ หมายถึง สิ่งที่ไม่ถูกต้องหรือข้อผิดพลาดต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างที่ผู้ประกอบการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเตอร์เน็ต ส่งผลให้การยื่นแบบฯ เกิดความล่าช้า ผิดพลาด แก่ผู้ประกอบการ ทั้งในส่วนของตัวระบบอินเทอร์เน็ตเอง ตัวผู้ประกอบการที่ขาดความรู้ความเข้าใจ รวมไปถึงทัศนคติในการยื่นแบบของผู้ประกอบการ

ขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบยื่นแบบทางเน็ต หมายถึง ปัญหาที่ผู้มีเงินได้ที่ต้องมีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ไม่ทราบ หรือไม่เข้าใจเกี่ยวกับระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ตในแง่ของการใช้ระบบ ได้แก่ ไม่ทราบว่าจะเข้าใช้บริการที่เว็บไซต์ใด, หรือ หากลืมรหัสผ่านจะขอรหัสผ่านใหม่ได้อย่างไร เป็นต้น

เกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ หมายถึง ปัญหาที่ผู้มีเงินได้ที่ต้องมีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ไม่ทราบ หรือไม่เข้าใจเกี่ยวกับการกรอกข้อมูล รายละเอียดต่าง ๆ เข้าสู่ระบบ ระหว่างการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งจะส่งผลให้ ไม่สามารถทำรายการในขั้นตอนถัดไปได้ หรืออาจส่งผลให้จำนวนเงินเกิดการคลาดเคลื่อนได้ ได้แก่ การกำหนดสถานภาพ หากแต่งงานไม่จดทะเบียนถือว่าสถานภาพโสด, การมิได้เลือกช่องขอคืนเงิน ทำให้ไม่ได้ภาษีชำระเกินคืน เป็นต้น

ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร หมายถึง ปัญหาที่ผู้มีเงินได้ที่ต้องมีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ไม่ทราบ หรือไม่เข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร ทำให้เกิดความผิดพลาดในการยื่นแบบฯ ส่งผลให้เกิดความล่าช้าเพราะจะต้องยื่นแบบเพิ่มเติมซ้ำเพื่อแก้ไขรายละเอียดให้ถูกต้อง ได้แก่ การหักค่าลดหย่อนดูแลบิดามารดาซ้ำ, การใช้ประกันชีวิตของบิดามารดาหรือบุตร มาหักเป็นค่าลดหย่อน เป็นต้น

ขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อนก่อให้เกิดความล่าช้า หมายถึง ขั้นตอนการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจะต้องมีการกำหนดยูสเซอร์ รหัสผ่าน โดยการกรอกรายละเอียดข้อมูลส่วนตัวหลายขั้นตอน ซึ่งข้อมูลจะเชื่อมโยงกับกระทรวงมหาดไทย หากกรอกผิดระบบจะไม่ยอมให้บันทึกข้อมูลในขั้นตอนต่อไปได้

กลัวการถูกตรวจสอบภายหลัง หมายถึง เมื่อผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้ยื่นแบบแล้วเสร็จ และมีเงินคืนจำนวนมาก หรือยื่นแบบซ้ำติดต่อกันหลายครั้งจะมีโอกาสถูกเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรผู้มีหน้าที่ตรวจแบบฯ หรือ ตรวจการคืนเงิน เรียกขอตรวจสอบเอกสาร เพื่อความถูกต้องในการยื่นแบบฯ เป็นรายบุคคล

บทที่ 2
แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารรายงานและรวบรวมแนวคิดทฤษฎีเอกสารที่เกี่ยวข้องมาใช้ประกอบการศึกษา ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1
2. แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-government)
3. แนวคิดกรมสรรพากรเกี่ยวกับอิเล็กทรอนิกส์ (e-revenue)
4. แนวคิดเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
5. ข้อมูลเกี่ยวกับการยื่นแบบชำระภาษีผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต
6. แนวคิดและทฤษฎีการรับรู้
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1

สำนักงานสรรพากรพื้นที่พื้นที่ชลบุรี 1 เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 สังกัดกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง มีพื้นที่รับผิดชอบสำหรับผู้เสียภาษีในเขตท้องที่ 1) อำเภอเมืองชลบุรี 2) อำเภอพานทอง 3) อำเภอพนัสนิคม 4) อำเภอบ้านบึง 5) อำเภอบ่อทอง และ 6) อำเภอหนองใหญ่ จังหวัดชลบุรี สถานที่ทำการตั้งอยู่ที่ ถนนตำหนักน้ำ ตำบลบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

มีอำนาจหน้าที่ภายในเขตท้องที่ที่รับผิดชอบ ดังนี้

1. วางแผนปฏิบัติการและประเมินผล เพื่อการบริหารงานในการจัดเก็บภาษีอากรให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงาน และเป้าหมายของกรมและสำนักงานสรรพากรภาค

2. กำกับดูแลผู้เสียภาษีเป็นรายผู้ประกอบการ ตรวจปฏิบัติการ และตรวจสอบภาษีอากรสำหรับรายที่อยู่ในความรับผิดชอบ

3. ดำเนินการเกี่ยวกับการเร่งรัดภาษีอากรค้างและดำเนินคดีแก่ผู้เสียภาษี รวมทั้งตอบข้อหารือทางภาษีอากร

4. กำกับ ติดตาม และควบคุมการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาต่าง

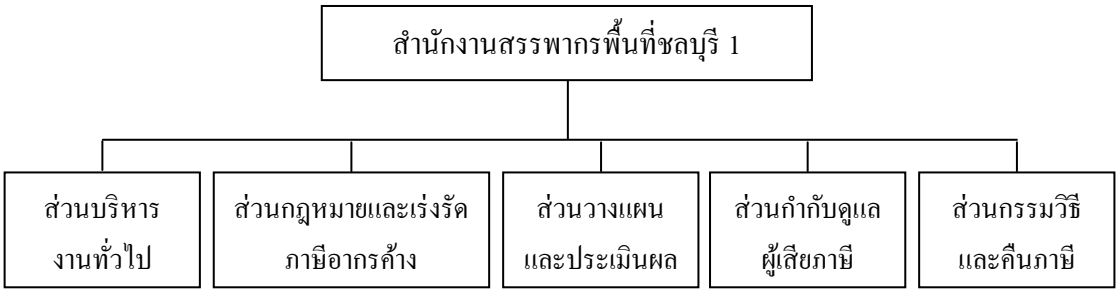
5. พิจารณาคืนเงินภาษีอากร

6. ปฏิบัติงานด้านกรรมวิธีภาษี

7. ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสาร ความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร

8. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

โดยมีการแบ่งส่วนราชการและมีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้



ภาพที่ 2-1 โครงสร้างการบริหารงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 (สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1,2559)

แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-government)

พิฐุวรรณ กิติคุณ (2558) รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกว่า e-government คือ การที่ภาครัฐนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการและพัฒนาหน่วยงานของรัฐ โดยการให้บริการประชาชนผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อพัฒนาศักยภาพในการดำเนินงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ดังนั้น รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จึงถือว่า เป็นวิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ หรือเรียกง่าย ๆ ว่าเป็นวิธีการบริหารจัดการหน่วยงานของรัฐสมัยใหม่ เพราะเป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของภาครัฐ ปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน บริการข้อมูล ต่าง ๆ แก่ประชาชน ทำให้ประชาชนได้รับการบริการจากภาครัฐที่ดีขึ้นและมีความใกล้ชิดกับภาครัฐมากขึ้น อีกทั้งทำให้ประเทศมีความสามารถในการแข่งขันกับนานาประเทศได้ดีขึ้นด้วย

กระบวนการทำงานของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ การนำบริการต่าง ๆ ของภาครัฐมาทำการออนไลน์ผ่านระบบเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ตนั่นเอง ดังนั้น สื่ออิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการเข้าถึงบริการของภาครัฐ ความสำเร็จของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะเกิดขึ้นได้จากความร่วมมือทั้งจากภาครัฐ และภาคประชาชน ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้นอกจากการบริการที่มีประสิทธิภาพแล้ว การเกิดธรรมาภิบาลและความโปร่งใส ที่มีเพิ่มมากขึ้นในกระบวนการทำงานของระบบราชการก็

เป็นผลลัพธ์ประการหนึ่ง เพราะหน่วยงานของรัฐ มีการเปิดเผยข้อมูลของตน และประชาชนสามารถเข้าไปตรวจสอบได้ ซึ่งจะนำไปสู่การลดการคอร์รัปชั่นได้ในที่สุด จะเห็นได้ว่ารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถตอบโจทย์ของการพัฒนาระบบราชการได้ เพราะเป็นเครื่องมือที่สามารถพัฒนาและปรับปรุงระบบงานให้มีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่า และเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจในการให้บริการประชาชน และสนับสนุนให้หน่วยงานของรัฐได้มีการพัฒนาและปรับปรุงตนเอง ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมทั้งยกระดับมาตรฐานการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐให้สูงขึ้น อันจะเป็น ประโยชน์ต่อการบริการประชาชน และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชนเป็นสำคัญ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จึงนับว่าเป็นกลไกสำคัญประการหนึ่ง ในการบริหารจัดการภาครัฐในยุคปัจจุบัน

หลักการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ การบริการที่ภาครัฐให้แก่ประชาชนโดยยึดหลักดังต่อไปนี้

1. ที่เดียว คือ ประชาชนสามารถติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานของรัฐที่จุดเดียว โดยได้รับบริการแบบ เบ็ดเสร็จจากหน้าเว็บไซต์ที่บูรณาการบริการต่าง ๆ ที่เคยอยู่อย่างกระจัดกระจายให้มารวมอย่ที่เดียวได้

2. ทันใด คือ หน่วยงานของรัฐสามารถให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์แก่ประชาชน โดยมีการตอบรับแบบ ทันทีทันใด ไม่เสียเวลารอการตอบกลับทางเอกสาร ส่งผลให้ประชาชนสามารถทราบผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างทันถ่วงที

3. ทั่วไทย คือ ประชาชนสามารถใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกที่ เพราะรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถ เชื่อมโยงประชาชนคนไทยทุกที่ในโลกให้สามารถเข้าใช้บริการของภาครัฐได้โดยผ่านการใช้เครือข่าย อินเทอร์เน็ตที่หน่วยงานของรัฐจัดบริการได้

4. ทุกเวลา คือ ประชาชนสามารถใช้บริการออนไลน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกเวลา เนื่องจากคอมพิวเตอร์ แม่ข่ายและระบบอินเทอร์เน็ตเปิดทุกวัน ตลอดยี่สิบสี่ชั่วโมง ประชาชนจะได้รับความสะดวกเพิ่มขึ้น เนื่องจากสามารถรับบริการนอกเวลาราชการได้

5. ทั่วถึงและเท่าเทียม คือ การให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ประชาชนมีความเสมอภาคและเท่าเทียมในโอกาส การเข้ารับบริการจากภาครัฐ โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมาติดต่อรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ

6. โปร่งใสและเป็นธรรมาภิบาล คือ การให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะต้องมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ประชาชนสามารถ เข้ามาสืบค้นข้อมูลได้เพราะรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นแหล่งข้อมูลที่เปิดเผย

ประเภทการให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

1. การให้บริการจากภาครัฐสู่ประชาชน (Government to Citizen: G2C) เป็นการให้บริการพื้นฐานจากภาครัฐหรือหน่วยงานของรัฐไปสู่ประชาชนโดยตรง ประชาชนสามารถทำธุรกรรมโดยผ่านเครือข่ายสารสนเทศ ของภาครัฐ อินเทอร์เน็ตจึงกลายเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะรองรับและสามารถตอบสนองกับกิจกรรมที่ประชาชน ขอรับบริการได้ เช่น การชำระเงินภาษี การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และการค้นหาข้อมูลซึ่งภาครัฐ ดำเนินการให้บริการข้อมูลผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น

2. การให้บริการจากภาครัฐสู่ภาคเอกชน (Government to Business: G2B) เป็นการให้บริการพื้นฐานจากภาครัฐหรือหน่วยงานของรัฐไปสู่ภาคเอกชน โดยภาครัฐจะต้องให้การบริการที่รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ รวมถึงมีความถูกต้องของข้อมูล เช่น การจดทะเบียนการค้า การจัดซื้อจัดจ้างอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

3. การให้บริการจากภาครัฐสู่ภาครัฐ (Government to Government: G2G) เป็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการทำงานระหว่างหน่วยงานของรัฐหรือภายในหน่วยงานของรัฐโดยเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานใหม่ด้วยการใช้ระบบสารสนเทศของภาครัฐร่วมกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ มีความรวดเร็ว และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐ รวมทั้งสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน ทำให้เกิดการทำงานร่วมกัน เช่น ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบบัญชีและการเงิน ระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

4. การให้บริการจากภาครัฐสู่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ (Government to Employee: G2E) การสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะทำให้เกิดการให้บริการแก่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพราะรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะเป็นเครื่องมือที่จำเป็นเพื่อช่วยในการปฏิบัติงาน เช่น ระบบการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ ระบบสวัสดิการ เป็นต้น

ประโยชน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. ด้านประโยชน์ต่อประชาชน รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ประชาชนได้ใช้ระบบสารสนเทศที่ดีกว่าเดิม สามารถเข้าถึงการบริการของรัฐได้มากขึ้น ประชาชนมีช่องทางในการรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และสามารถ รับบริการได้ทุกที่ทุกเวลา

2. ด้านประโยชน์ต่อหน่วยงาน รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทำให้หน่วยงานของรัฐสามารถลดต้นทุนในการดำเนินงาน สามารถปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพิ่มประสิทธิภาพ ในการให้บริการพื้นฐานของรัฐ การทำงานของหน่วยงานของรัฐมีช่องทางการสื่อสารที่มากขึ้นทั้งภายใน หน่วยงานของรัฐและระหว่างหน่วยงานของรัฐ และสร้างความโปร่งใสในการดำเนินงาน รวมทั้งเกิดการผลักดัน ให้หน่วยงานของรัฐให้บริการข้อมูลที่ดี

มีมาตรฐาน และมีคุณภาพแก่ประชาชน รวมทั้งเป็นช่องทางการสื่อสาร ภายในหน่วยงานของรัฐ และระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วย ปัจจัยส่งเสริมสู่ความสำเร็จของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

ตัวอย่างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

การชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-revenue) เป็นการให้บริการแก่ผู้เสียภาษี ด้วยการมีโครงการยื่นแบบแสดง รายการเสียภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อเพิ่มทางเลือกในการบริการให้แก่ผู้เสียภาษี และเพื่ออำนวย ความสะดวกและรวดเร็วให้กับผู้เสียภาษี เป็นการลดต้นทุนของผู้เสียภาษีในการเดินทางไปเสียภาษี และเป็นการลดภาระ ลดขั้นตอน และลดเวลาในการดำเนินงานรับแบบแสดงรายการเสียภาษี ชำระภาษี งานบันทึกข้อมูล และงานจัดเก็บเอกสาร ตลอดจนเป็นการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น รวมทั้งลดต้นทุน

ภาพที่ 2-2 หน้าเว็บไซต์การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต (สำนักบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์, 2559)

แนวคิดกรมสรรพากรเกี่ยวกับอิเล็กทรอนิกส์ (e-revenue)

จากแนวความคิดรัฐบาลอิเลคทรอนิคส์ (e - government) ทำให้หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสารของประเทศไทย ตลอดจนการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นต่าง ๆ เพื่อร่วมกันหาทาง ปรับเปลี่ยนวิธีการ และรูปแบบในการดำเนินการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้เกิดความสมบูรณ์ และประสบ

ความสำเร็จร่วมกัน อันจะนำไปสู่การเพิ่มความโปร่งใสในกระบวนการทำงานของ ระบบราชการ และเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับประชาชนในการรับบริการที่รวดเร็วและปลอดภัย ในยุคโลกาภิวัฒน์ ความทันสมัยในด้านเทคโนโลยีของเครื่องมือเครื่องใช้และข้อมูลข่าวสาร เป็นปัจจัยสำคัญในการนำความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงานให้ทัดเทียม สามารถก้าวไปได้ ทันต่อสภาวะที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เทคโนโลยีสารสนเทศและอินเทอร์เน็ต ในปัจจุบัน จึงมีบทบาทสำคัญ ในการดำเนินกิจการของหน่วยงาน ระบบอินเทอร์เน็ตเดิมที่ถูกใช้เป็นเพียง เครื่องมือในการติดต่อสื่อสารและเผยแพร่ข้อมูลได้ขยายรูปแบบไปถึงการให้บริการทาง ด้านอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ โดยใช้สัญลักษณ์ e- นำหน้าชื่อสินค้าและบริการ ซึ่งกรมสรรพากร ในฐานะหน่วยงานภาครัฐหน่วยงานหนึ่งมุ่งที่จะเป็นพลังขับเคลื่อนที่สำคัญทำให้เกิดการ เปลี่ยนแปลงไปสู่ e-government ในประเทศไทย กรมสรรพากรจึงได้ปรับยุทธศาสตร์ให้ สอดคล้องกับนโยบายดังกล่าว จึงเป็นที่มาของการเป็น e-revenue

กรมสรรพากรได้มีการปรับเปลี่ยนงานบริการเพื่อรองรับความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีโดยริเริ่มให้มีการยื่นแบบและชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตอย่างกว้างขวาง พร้อมทั้งใช้เทคโนโลยีเพื่อเป็นเครื่องมือติดต่อสื่อสารกับผู้เสียภาษีโดยตรงอย่างไร้ขีดจำกัด โดยสามารถให้บริการยื่นแบบแสดงรายการทางอินเทอร์เน็ตและชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ทุกประเภทภาษี เป็นการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานโดยใช้มือและกำลังคนมาเป็นการทำงานบนระบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งส่งผลให้เกิดความสะดวกและประหยัดด้วยวิธีการ

1. พัฒนาระบบงานและระบบข้อมูลข่าวสารบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มีแหล่งข้อมูลที่ผู้ใช้สามารถสืบค้นได้อย่างสะดวกและเป็นปัจจุบัน

2. มุ่งเน้นการใช้ระบบงานแบบ on - line ทั้งทางด้านการบริหารงานและการให้บริการแก่ผู้เสียภาษีโดยขยายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมทุกประเภทภาษี ทำให้ผู้เสียภาษีสามารถยื่นแบบพร้อมชำระภาษีจากที่ใดก็ได้ ทั้งในและนอกประเทศ เป็นการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว เป็น e - service มากขึ้น รวมทั้งการ download แบบแสดงรายการภาษีหลัก 17 ประเภทแบบได้จากเว็บไซต์ของกรมสรรพากร

3. พัฒนาระบบงานที่ให้บริการรับคำร้องหรือคำขอจดทะเบียนทางอินเทอร์เน็ต

4. จัดทำฐานข้อมูลรวมไว้ที่เดียวและเชื่อมโยงเครือข่ายกับหน่วยงานภายนอกเพื่อใช้ฐานข้อมูลร่วมกันทำให้การบริหารจัดการภายในกรมสรรพากรปรับเปลี่ยนให้มีประสิทธิภาพ และโปร่งใสยิ่งขึ้น (สุพา อนันตกูล, 2550)

แนวคิดเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คือ ภาษีที่จัดเก็บจากบุคคลทั่วไป หรือจากหน่วยภาษีที่มีลักษณะพิเศษ ตามที่กฎหมายกำหนดและมีรายได้เกิดขึ้นตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยปกติจัดเก็บเป็นรายปี รายได้ที่เกิดขึ้นในปีใด ๆ ผู้มีรายได้มีหน้าที่ต้องนำไปแสดงรายการตนเองตามแบบแสดงรายการภาษีที่กำหนดภายในเดือนมกราคม ถึง มีนาคม ของปีถัดไป สำหรับผู้มีเงินได้บางกรณี กฎหมายยังกำหนดให้ยื่นแบบฯ เสียภาษีตอนครึ่งปี สำหรับรายได้ ที่เกิดขึ้นจริงในช่วงครึ่งปีแรก เพื่อเป็นการบรรเทาภาระภาษีที่ต้องชำระและเงินได้บางกรณี กฎหมายกำหนดให้ ผู้จ่ายทำหน้าที่หักภาษี ณ ที่จ่ายจากเงินได้ที่จ่ายบางส่วน เพื่อให้มีการทยอยชำระภาษีขณะที่มีเงินได้เกิดขึ้นอีกด้วย (นิพันธ์ เห็นโชคชัยชนะ และวาสนา ดวงดารา, 2554)

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ได้แก่ ผู้ที่มีเงินได้เกิดขึ้นระหว่างปีที่ผ่านมาโดยมีสถานะ อย่างหนึ่งอย่างใด ดังนี้

1. บุคคลธรรมดา
2. ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือคณะบุคคลที่มิใช่นิติบุคคล
3. ผู้ถึงแก่ความตายระหว่างปีภาษี
4. กองมรดกที่ยังไม่ได้แบ่ง

ตามกฎหมาย เงินได้ที่ต้องเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เรียกว่า "เงินได้พึงประเมิน" หมายถึง เงินได้ก่อนหักรายจ่ายใด ๆ อาจเป็นเงินตรา ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อย่างอื่นที่ได้รับซึ่งอาจคิดคำนวณได้เป็นเงิน และเครดิตภาษี เงินได้ของบุคคลใด ๆ หรือหน่วยภาษีใดข้างต้นที่เกิดขึ้นระหว่างวันที่ 1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคม ของปีใดๆ หรือเงินได้ ที่เกิดขึ้นในปีภาษี ในมาตรา 40 แห่งประมวลรัษฎากรได้กำหนดเงินได้พึง ประเมินที่ต้องเสียภาษีไว้ 8 ประเภท ดังนี้

1. เงินได้ตามมาตรา 40 (1) ได้แก่ เงินได้เนื่องจากการจ้างแรงงานไม่ว่าจะเป็น
    1.1 เงินเดือน ค่าจ้าง เบี้ยเลี้ยง โบนัส เบี้ยหวัด บำเหน็จบำนาญ
    1.2 เงินค่าเช่าบ้านที่ได้รับจากนายหน้า
    1.3 เงินที่คำนวณได้จากมูลค่าของการได้อยู่บ้านซึ่งนายจ้างให้อยู่โดยไม่เสียค่าเช่า
    1.4 เงินที่นายจ้างจ่ายชำระหนี้ใด ๆ ซึ่งลูกจ้างมีหน้าที่ต้องชำระ
    1.5 เงิน ทรัพย์สิน หรือประโยชน์ใดๆ บรรดาที่ได้เนื่องจากการจ้างแรงงาน เช่น มูลค่าของการได้รับประทานอาหาร เป็นต้น
2. ประเภทเงินได้ตามมาตรา 40(2) เงินได้เนื่องจากหน้าที่หรือตำแหน่งงานที่ทำ หรือจากการรับทำงานให้ ไม่ว่าจะเป็น
    2.1 ค่าธรรมเนียม ค่านายหน้า ค่าส่วนลด

2.2 เงินอุดหนุนในงานที่ทำ เบี้ยประชุม บำเหน็จ โบนัส

2.3 เงินค่าเช่าบ้านที่ได้รับเนื่องจากหน้าที่หรือตำแหน่งงานที่ทำหรือจาการรับทำงานให้

2.4 เงินที่คำนวณได้จากมูลค่าของการได้อยู่บ้านที่ผู้จ่ายเงินได้ให้อยู่ได้โดยไม่เสียค่าเช่า

2.5 เงินที่ผู้จ่ายเงินได้จ่ายชำระหนี้ใด ๆ ซึ่งผู้มีเงินได้มีหน้าที่ต้องชำระ

2.6 เงิน ทรัพย์สิน หรือประโยชน์ใด ๆ บรรดาที่ได้เนื่องจากหน้าที่หรือตำแหน่งงานที่ทำหรือจากการรับทำงานให้นั้น ไม่ว่าหน้าที่หรือตำแหน่งงาน หรืองานที่รับทำให้นั้นจะเป็นการประจำหรือชั่วคราว

3. ประเภทเงินได้ตามมาตรา 40 (3) ได้แก่ ค่าแห่งกูดวิลล์ ค่าแห่งสิขสิทธิหรือสิทธิอย่างอื่น เงินปี หรือเงินได้มีลักษณะเป็นเงินรายปีอันได้มาจากพินัยกรรม นิติกรรมอย่างอื่น หรือคำพิพากษาของศาล

4. ประเภทเงินได้ตามมาตรา 40 (4) ได้แก่

4.1 ดอกเบี้ยพันธบัตร ดอกเบี้ยเงินฝาก ดอกเบี้ยหุ้นกู้ ดอกเบี้ยตั๋วเงิน ดอกเบี้ยเงินกู้ยืม ไม่ว่าจะมีหลักประกันหรือไม่ ดอกเบี้ยเงินกู้ยืมที่อยู่ในบังคับต้องถูกหัก ภาษีหัก ณ ที่จ่ายตามกฎหมายดังกล่าว หรือผลต่างระหว่างราคาไถ่ถอนกับราคาจำหน่ายตั๋วเงิน หรือตราสารแสดงสิทธิในหนี้ที่ปืนผู้ออกและจำหน่ายครั้งแรกในราคาต่ำกว่าราคาไถ่ถอน รวมทั้งเงินได้ที่มีลักษณะทำนองเดียวกันกับดอกเบี้ย ผลประโยชน์หรือค่าตอบแทนอื่น ๆ ที่ได้จากการให้กู้ยืมหรือจากสิทธิเรียกร้องให้หนี้ทุกชนิดไม่ว่าจะมีหลักประกันหรือไม่ก็ตาม

4.2 เงินปันผล เงินส่วนแบ่งของกำไร หรือประโยชน์อื่นใดที่ได้จากบริษัท หรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล กองทุนรวม หรือสถาบันการเงินที่มีกฎหมายไทยให้จัดตั้งขึ้นโดยเฉพาะสำหรับให้กู้ยืมเงิน ฯลฯ

4.3 เงินโบนัสที่จ่ายแก่ผู้ถือหุ้น หรือผู้เป็นหุ้นส่วนในบริษัท

4.4 เงินลดทุนของบริษัท เฉพาะส่วนที่จ่ายไม่เกินกว่ากำไรและเงินที่กันไว้รวมกัน

4.5 เงินเพิ่มทุนของบริษัท ซึ่งตั้งจากกำไรที่ได้มา

4.6 ผลประโยชน์ที่ได้จากการที่บริษัท หรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลควบเข้ากัน หรือรับช่วงกันหรือเลิกกันซึ่งตีราคาเป็นเงินได้เกินกว่าเงินทุน

4.7 ผลประโยชน์ที่ได้จากการโอนการเป็นหุ้นส่วน หรือโอนหุ้น หุ้นกู้ พันธบัตร หรือตั๋วเงิน หรือตราสารแสดงสิทธิในหนี้ที่บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลหรือนิติบุคคลอื่นเป็นผู้ออกทั้งนี้เฉพาะ ซึ่งตีราคาเป็นเงินได้เกินกว่าที่ลงทุน

5. ประเภทเงินได้ตามมาตรา 40 (5) ได้แก่ การให้เช่าทรัพย์สิน การผิด สัญญาเช่าซื้อทรัพย์สิน การผิดสัญญาซื้อขายเงินผ่อนซึ้งผู้ขายได้รับคืนทรัพย์สินที่ซื้อขายนั้นโดยไม่ ต้องคืนเงิน

หรือประโยชน์ที่ได้รับไว้แล้ว ให้ถือว่าเงินหรือประโยชน์ที่ได้รับไว้แล้วแต่วันทำสัญญา จนถึงวันผิดสัญญาทั้งสิ้นเป็นเงินได้พึงประเมินของปีที่มีการผิดสัญญานั้น

6. ประเภทเงินได้ตามมาตรา 40 (6) ได้แก่ เงินได้จากวิชาชีพอิสระ คือ วิชา กฎหมาย การประกอบโรคศิลปะ วิศวกรรม สถาปัตยกรรม การบัญชี ประณีตศิลปกรรม หรือ วิชาชีพอิสระอื่น ซึ่งจะได้มีพระราชกฤษฎีกากำหนดชนิดไว้

7. ประเภทเงินได้ตามมาตรา 40 (7) ได้แก่ เงินได้จากการรับเหมาที่ผู้รับเหมา ต้องลงทุนด้วยการจัดหาสัมภาระในส่วนสำคัญนอกจากเครื่องมือ

8. ประเภทเงินได้ตามมาตรา 40 (8) คือเงินได้จากการธุรกิจ การพาณิชย์ การเกษตร การอุตสาหกรรม การขนก่ง หรือการอื่นนอกจากที่ระบุไว้ใน (1) ถึง (7) แล้ว

ข้อมูลเกี่ยวกับการยื่นแบบชำระภาษีผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต

ในปัจจุบันกรมสรรพากรได้กำหนดให้ประชาชนมีทางเลือกที่จะยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ 2 วิธีคือ

1. การยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีด้วยตนเอง
2. การยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามเว็บไซต์ของกรมสรรพากร

การยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีด้วยตนเอง การยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีอากรโดยทั่วไปให้ยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีอากรตามที่กำหนดไว้ต่ออำเภอ ที่ว่าการอำเภอท้องที่ ที่ว่าการเขต หรืออาจจะยื่นแบบทางไปรษณีย์ได้ โดยถือเอาวันที่ลงทะเบียนเป็นวันรับแบบแสดงรายการชำระภาษี

การยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีของประชาชนตามเว็บไซต์ของกรมสรรพากร จากเว็บไซต์ของกรมสรรพากรได้กล่าวถึง วัตถุประสงค์ของการยื่นแบบชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ผู้มีสิทธิขอให้บริการยื่นแบบชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต ประเภทของแบบที่สามารถยื่นและชำระผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (สำนักบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์, 2559)

วัตถุประสงค์ของการยื่นแบบชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

เป็นการให้บริการยื่นแบบและชำระภาษี ผ่านอินเทอร์เน็ต โดยผู้เสียภาษีเป็นผู้ป้อนข้อมูลที่จะต้องกรอกในแบบแสดงรายการ ที่ได้รับอนุญาตให้ยื่นผ่านทางอินเทอร์เน็ต แทนการกรอกแบบและยื่นแบบฯด้วยกระดาษ พร้อมชำระภาษีโดยใช้คำสั่งทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้ธนาคารโอนเงินค่าภาษีให้กรมสรรพากร เป็นทางเลือกใหม่อีกทางหนึ่งที่ไม่บังคับ แต่ช่วยให้ผู้เสียภาษีที่สนใจเลือกใช้บริการเพื่อความสะดวกมากยิ่งขึ้นในขณะที่การยื่นแบบฯ และชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ยังคงมีอยู่ตามปกติ

ขั้นตอนการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษี

หลักจากที่ผู้ขอใช้บริการ ได้รับแจ้งทาง E-mail ว่ามีสิทธิใช้บริการยื่นแบบชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้แล้ว การเข้าสู่ระบบเพื่อทำรายการยื่นแบบชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้กระทำโดยลำดับ ดังนี้

1. เข้าสู่เว็บไซต์กรมสรรพากรที่ www.rd.go.th เลือก “ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต”

2. เข้าสู่หน้าจอสำนักบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ เลือก “ยื่นแบบออนไลน์”

3. เลือกประเภทแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา “ภ.ง.ด. 90/ 91” จากนั้นระบบจะแสดงหน้าจอรายละเอียดให้เลือก “ยื่นแบบ ภ.ง.ด. 90/ 91” ระบบจะแสดงหน้าจอ Login ให้บันทึกหมายเลขผู้ใช้และรหัสผ่านที่ได้ลงทะเบียนกับกรมสรรพากร และเลือก “ตกลง”

4. เข้าสู่หน้าจอแบบแสดงรายละเอียดในส่วนของข้อมูลผู้มีเงินได้ ให้ตรวจสอบข้อมูลผู้มีเงินได้ที่ปรากฏว่าถูกต้องและเป็นปัจจุบัน สามารถเปลี่ยนชื่อ-ชื่อสกุล และแก้ไขที่อยู่ได้ เลือก “ทำรายการต่อไป” ระบบจะแสดงหน้าจอข้อความแจ้งเตือนให้ตรวจสอบข้อมูล ชื่อ/ ชื่อสกุล/ ที่อยู่ ให้ถูกต้อง เนื่องจากหากเลือกทำรายการต่อไปแล้วจะไม่สามารถกลับมาหน้านี้ได้อีก

5. เข้าสู่หน้าจอการกรอกข้อมูลการยื่นแบบ จะมี 6 หน้า ดังนี้

5.1 หน้าหลัก ระบบจะแสดงหน้าจอรายละเอียดขอผู้มีเงินได้ ดังนี้

5.1.1 ผู้มีเงินได้

5.1.2 สถานภาพผู้มีเงินได้

5.1.3 สถานการณ์ยื่นแบบ

5.1.4 คู่สมรส

5.1.5 ข้อมูลการมีเงินได้และสถานการณ์ยื่นแบบฯ ของคู่สมรส

5.2 เลือกเงินได้/ลดหย่อน แสดงข้อมูล ดังนี้

5.2.1 เลือกรายการเงินได้พึงประเมิน

5.2.2 เลือกเงินได้ที่ได้รับยกเว้น/ ค่าลดหย่อน

5.3 บันทึกเงินได้

5.3.1 ระบบจะแสดงข้อมูลตามประเภทเงินได้พึงประเมินที่เลือกไว้ในขั้นตอนที่ 5.2 สามารถย้อนกลับไป เพิ่ม/ ลด ประเภทเงินได้

5.3.2 เลือกประเภทเงินได้ “จำนวนเงินได้ทั้งหมด” ระบบจะคำนวณอัตราร้อยละที่ใช้หักค่าใช้จ่ายให้อัตโนมัติ หรือเปลี่ยนเลือกเป็นหักค่าใช้จ่ายจริงได้

5.3.3 บันทึกข้อมูลภาษีหัก ณ ที่จ่ายทั้งหมด (ในกรณีไม่มี ให้ใส่เป็น 0.00) และเลขประจาตัวผู้เสียภาษีอากรของผู้จ่ายเงินได้

5.4 บันทึกลดหย่อน

5.4.1 รายการลดหย่อนและยกเว้นจะปรากฏตามที่เลือกไว้ในหัวข้อที่ 5.2 ส่วน “เลือกเงินได้ที่ได้รับยกเว้น/ ค่าลดหย่อน” ในกรณีที่ไม่เลือกก็จะไม่ปรากฏ สามารถย้อนกลับไปเพิ่ม/ลด รายการลดหย่อน

5.4.2 สามารถบันทึกจำนวนเงินที่ได้รับการลดหย่อนและยกเว้นภาษีได้ไม่เกินเกณฑ์ที่สรรพากรกำหนด ถ้าบันทึกจำนวนเงินเกินเกณฑ์จะขึ้นข้อความปฏิเสธแจ้งเตือน

5.5 คำนวณภาษี ระบบจะสรุปข้อมูลการคานวณภาษี และเงินได้ที่ได้รับยกเว้นสามารถกรอกในส่วนการคำนวณภาษีได้ ดังนี้ (ในกรณีไม่มี ให้ใส่เป็น 0.00)

5.5.1 เงินบริจาคสนับสนุนการศึกษา/ การกีฬา

5.5.2 เงินบริจาค

5.5.3 ภาษีเงินได้ที่ได้รับยกเว้นจากการซื้ออสังหาริมทรัพย์

5.6 ยืนยันการยื่นแบบ

5.6.1 ระบบจะแสดงใบหน้าแบบรายการภาษี ภ.ง.ด. 90/ 91 ให้ตรวจสอบข้อมูลที่ได้บันทึกและจำนวนเงินที่ต้องชำระภาษี กรณีไม่มีภาษีชำระจะแสดงเป็น 0.00 บาท

5.6.2 เลือก “ยืนยันการยื่นแบบ” จะสิ้นสุดการบันทึกแบบแสดงรายการภาษี กรณีที่ผู้มีเงินได้มีภาษีชำระไว้เกิน ระบบจะปรากฏส่วนคำร้องขอคืนภาษี ดังนี้

5.6.2.1 มีความประสงค์จะขอคืนเงินภาษี - ไม่มีความประสงค์จะขอคืนเงินภาษี หากเลือก “มีความประสงค์จะขอคืนเงินภาษี” ระบบจะแสดงข้อความให้แจ้งผลการคืนเงินภาษี ผ่านระบบ SMS โดยให้ระบุเบอร์โทรศัพท์แล้วตกลง เลือกทำรายต่อไป ระบบจะเข้าสู่ขั้นตอนต่อไปในส่วนนี้หาก “มีความประสงค์จะขอคืนเงินภาษี” โดยสามารถเลือกวิธีการจัดส่งเช็คคืนภาษีได้ ดังนี้

5.6.2.2 ไม่ประสงค์ลงทะเบียน EMS

5.6.2.3 ประสงค์ลงทะเบียน EMS ฉบับละ 32 บาท โดยหักจากเงินภาษีที่ได้คืนของท่าน ทั้งนี้ต้องได้รับคืนไม่น้อยกว่าค่าบริการฝากส่ง

6. ตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องครบถ้วน เลือก “ยืนยันการยืนแบบ”

7. ระบบจะแสดงผลการยื่นแบบ สามารถเลือก “พิมพ์แบบ”

กรณีที่ผู้มีเงินได้มีภาษีชำระไว้เพิ่มเติม

การผ่อนชำระจำนวนเงินภาษีตั้งแต่ 3,000 บาท ผู้มีเงินได้มีสิทธิขอผ่อนชำระภาษีเป็น 3 งวด งวดละเท่าๆกัน โดยสามารถเลือกในส่วน “ประสงค์ หรือ ไม่ประสงค์”หากเลือก “ประสงค์” ระบบจะแสดง “ข้อตกลงการขอชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นงวดผ่านระบบการยื่นแบบและ

ชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต” เลือก “ยอมรับ” ระบบจะแสดงรายละเอียดจำนวนเงินการขอผ่อนชำระภาษีของผู้มีเงินได้ ทั้ง 3 งวด พร้อมกับระบุ วัน/ เดือน/ ปี ที่สิ้นสุดในการชำระแต่ละงวด เลือก “ทำรายการต่อไป” จะเข้าสู่หน้าจอ ยืนยันการยืนแบบ ระบบจะแสดงจำนวนเงินภาษี ที่ชำระเพิ่มเติม และ จำนวนเงินภาษีที่ชำระพร้อมแบบ (งวดที่ 1) เลือก “ยืนยันการยืนแบบ”

8. ระบบจะเข้าสู่ขั้นตอนการยืนยันชำระภาษี

กรมสรรพากรให้บริการช่องทางการชำระภาษี ได้แก่

8.1 ชำระแบบเชื่อมต่อเว็บไซต์ (ระบบชำระเงิน) ของธนาคารโดยตรง

8.1.1 E-Payment (ตัดเงินแบบ Online real time)

8.1.2 ATM บนอินเทอร์เน็ต

8.1.3 บัตรเครดิตบนอินเทอร์เน็ต

8.2 ชำระภาษีด้วยชุดชำระเงิน (Pay-in Slip) แสดงข้อมูลสำคัญใช้ชาระภาษี ได้แก่ ชื่อ-สกุล เลขประจำตัวประชาชน รหัสควบคุม จำนวนเงินภาษี มีช่องทางที่เปิดให้บริการ ดังนี้

8.2.1 ตู้ ATM ของธนาคารที่เข้าร่วมโครงการ

8.2.2 Internet banking ของธนาคารที่เข้าร่วมโครงการ

8.2.3 Counter service (ต้องนาชุดชาระเงินไปชาระ)

8.2.4 ธนาคารที่เข้าร่วมโครงการ

8.2.5 7-Eleven

8.2.6 เทสโก้ โลตัส

8.2.7 ที่ทำการไปรษณีย์

8.2.8 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา (ต้องนาชุดชำระเงินไปชำระ)

8.2.9 Tele banking ของธนาคารที่เข้าร่วมโครงการ

8.2.10 Phone banking ของธนาคารที่เข้าร่วมโครงการ

8.2.11 Mobile banking ของธนาคารที่เข้าร่วมโครงการ

8.3 เลือกยังไม่ชาระภาษี (กรณีมีภาษีต้องชำระแต่ยังไม่เลือกช่องทางการชำระเงิน)

8.4 เลือกพิมพ์เมื่อต้องการพิมพ์แบบแสดงราย

9. พิมพ์แบบฯ และ ใบเสร็จรับเงิน ภ.ง.ด. 90/ 91 ได้ทันทีกรณีที่ไม่มีภาษีชำระหรือขอคืนภาษี และกรณีมีภาษีชำระเพิ่มเติม พิมพ์แบบฯ และ ใบเสร็จรับเงิน ภ.ง.ด. 90/ 91 ได้หลังจากได้ยื่นแบบฯ และชำระภาษีแล้ว 2 วันทำการ ที่หน้าเมนู พิมพ์แบบฯ-ใบเสร็จ ภ.ง.ด. (90/ 91) (94) สำนักบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ (2559)

ประโยชน์ที่ได้รับจากการยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต (e-revenue)

ประโยชน์ที่ได้รับจากการยื่นแบบชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตหรือ e-revenue สามารถแบ่งได้เป็น 2 ด้านคือ ด้านผู้เสียภาษีและด้านกรมสรรพากรดังนี้

ด้านผู้เสียภาษี

1. เป็นการเพิ่มทางเลือกให้กับผู้เสียภาษีในการใช้บริการได้สะดวกรวดเร็ว

2. ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรเขต หรืออำเภอ

3. ได้รับสิทธิในการยื่นแบบชำระภาษีหลังเวลา 16.30 ของทุกวันหลังช่วงกำหนดเวลาของการยื่นแบบชำระภาษีตามปกติโดยไม่เว้นวันหยุดราชการ

4. โปรแกรมที่จะช่วยตรวจสอบข้อมูลขั้นต้นตามแบบแสดงรายการ หากมีข้อมูลที่ผิดพลาดระบบจะส่งรายการเตือนกลับไปให้ทันทีเพื่อที่ผู้เสียภาษีทำการแก้ไขให้ถูกต้อง และเพื่อความมั่นใจว่ากรมสรรพากรได้รับแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีเรียบร้อยแล้ว จะมีหลักฐานเพื่อยืนยัน 3 ระดับ ดังนี้

4.1 ยืนยันตอบรับทันทีเมื่อการทำรายการแล้วเสร็จ

4.2 ยืนยันการรับแบบแสดงรายการและรับชำระภาษี (ถ้ามี) ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ในวันถัดไป

4.3 ยืนยันการรับแบบแสดงรายการและรับชำระภาษี (ถ้ามี) โดยใบเสร็จรับเงินที่จัดส่งให้ทางไปรษณีย์ลงทะเบียน

4.4 ขยายระยะเวลาในการยื่นแบบเพิ่ม 8 วันสิ้นสุดวันที่ 8 เมษายน ของทุก ๆ ปี

ด้านกรมสรรพากร

1. เป็นการลดต้นทุนด้านเวลาและค่าใช้จ่าย เช่น ลดขั้นตอนกระบวนการในการรับแบบการบันทึกข้อมูล การตรวจสอบผลข้อมูลของเจ้าหน้าที่

2. ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในด้านที่ก้าวหน้าไปด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่สนองตอบนโยบาย (e-government) เพิ่มคุณค่าของข้อมูลเนื่องจากมีความถูกต้องตรงตามที่ผู้เสียภาษีแจ้งมา

3. นำข้อมูลไปใช้ในการบริหารจัดการเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือการจัดทำสถิติต่าง ๆ ก็จะมีความถูกต้องมากขึ้น

แนวคิดและทฤษฎีการรับรู้

นิติพล ภูตะโชติ (2556) กล่าวว่า การรับรู้เป็นกระบวนการที่บุคคลให้ความหมายกับสิ่งที่อยู่รอบตัว โดยเป็นการรวบรวมและตีความจากประสาทสัมผัสทั้งห้าที่ได้รับ เมื่อเรารับรู้อย่างไรก็มักจะเชื่อว่า สิ่งนั้นเป็นจริงตามที่เราตีความ ดังนั้น การรับรู้ของมนุษย์จึงเป็นสิ่งสำคัญมาก เพราะการรับรู้จะกระตุ้นให้คนแสดงออกถึงความเชื่อที่ตนได้

ดารา ทีปะปาล และธนวัฒน์ ทีปะปาล (2553) กล่าวว่า การรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนของปัจเจกชน ซึ้งขึ้นอยู่กับปัจจัยภายในบุคคลแต่ละคน เช่น ความเชื่อ ประสบการณ์ ความต้องการ อารมณ์ และความคาดหวัง รวมทั้งเกิดจากอิทธิพลของลักษณะของสิ่งกระตุ้นที่มีต่อการรับรู้ เช่น ขนาด สีสัน ความเข้มและสภาวะแวดล้อม

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ (2551) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึงกระบวนการที่บุคคลรวบรวมและเปลี่ยนแปลงความประทับใจของตนเองจากประสบการณ์ที่ผ่านมา เพื่อให้ความหมายกับสภาพแวดล้อมหรือสิ่งที่เกี่ยวข้องกับเขา ซึ่งการรับรู้เป็นการทำงานขั้นแรกสุดของร่างกายในการติดต่อกับสภาพแวดล้อมภายนอก โดยผ่านประสาทสัมผัสทาง ตา หู จมูก ลิ้น และผิวหนัง ทำให้ร่างกายเรียนรู้ต่อบรรดาสิ่งเร้าต่าง ๆ โดยบุคคลจะให้ประสบการณ์ที่สะสมมาแปลความหมายสิ่งเร้าผ่านประสาทสัมผัส และเกิดความรู้สึก ระลึกหรือรู้ความหมาย

มลินี สมภพเจริญ (2551) กล่าวว่า การรับรู้คือการรับสิ่งเร้ากระตุ้นผ่านเข้ามาในประสาทสัมผัสทั้ง 5 เราได้ยินเสียงผ่านการสั่นสะเทือนในอากาศ, สั่นประสาทแก้วหู, ประสาทมอง คือการได้เห็น ได้กลิ่น ได้ลิ้มรสสิ่งต่าง ๆ การรับรู้ยังรวมถึงการจัดระเบียบและการตีตวามข้อมูลข่าวสารของระบบประสาทสัมผัส

วัชรี หวังนุช (2550) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ว่า การรับรู้ หมายถึง การที่มนุษย์รับตัวกระตุ้นเข้ามาทางประสาทสัมผัสต่าง ๆ จากนั้นก็มีการประมวลและตีความข้อมลที่รับเข้ามาซึ่งในการแปลสิ่งเร้าต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์เดิมของนุคคลแต่ละคน และบุคคลจะเลือกให้ความสนใจเฉพาะสิ่งเร้าที่มีความหมายต่อตนเอง นอกจากนี้แล้ว การรับรู้ยังเป็นการแสดงให้เห็นถึงความรู้ ความเข้าใจ ของบุคคลที่เกิดขึ้นด้วย

Goldsten (2010) ระบุว่า การรับรู้ หมายถึงประสบการณ์ของการรู้สึก เกิดขึ้นเมื่อกระแสไฟฟ้าที่เป็นสัญญาณได้ถูกแปลความหมายโดยสมอง และนำไปสู่การตีความ

Schiffman and Kanuk (2010) ได้ให้ความหมายของคำว่า “การรับรู้” หมายถึงกระบวนการที่มุนษย์แต่ละคนเลือก จัดระเบียบ และแปลความหมายของสิ่งกระตุ้น ไปเป็นความหมายและเป็นภาพที่ติดอยู่ หากจะให้ความหมายอย่างง่าย การรับรู้คือวิธีการที่เรามองโลกรอบตัว หากผู้บริโภคแต่ละคนได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าเดียวกันในสภาพแวดล้อมเหมือนกัน

จะเลือก จะจัดการ และตีความหมายแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับความต้องการ ค่านิยม และความคาดหวัง

กระบวนการรับรู้

นิติพล ภูตะโชติ (2556) กล่าวว่า เรื่องของการรับรู้จะมีขั้นตอนหรือกระบวนการในการรับรู้ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้มนุษย์เกิดการรับรู้และเข้าใจในสิ่งเร้าต่าง ๆ ได้ดังนั้น กระบวนการรับรู้จึงประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. การถูกกระทบจากสิ่งเร้า

สิ่งเร้าที่มากระทบ หมายถึง เหตุการณ์ ปรากฏการณ์ หรือสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมา กระทบผู้รับรู้ สิ่งเร้าที่มากระทบเป็นจุดเริ่มต้นของการรับรู้ จากนั้นจะเกิดการแสดงพฤติกรรมเพื่อ โต้ตอบสิ่งเร้าเหล่านั้น เช่น ขณะที่เรากำลังนั่งอยู่ เรามองเห็นงูเห่ากำลังเลื้อยเข้ามาหาเรา สิ่งเร้าที่มา กระทบผู้รับรู้ คือ งูเห่า ดังนั้น ผู้รับรู้อาจมีปฏิกิริยาเพื่อโต้ตอบสิ่งเร้านั้นโดยการวิ่งหนีหรืออาจจะไล่ ให้งูเห่าหนีไปก็ได้ แต่ในขั้นตอนแรกนี้เป็นเรื่องเกี่ยวกับการถูกกระทบจากสิ่งเร้า

2. การบันทึกปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น

เป็นการบันทึกเหตุการณ์หรือปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในแง่ของข้อเท็จจริง โดยอาศัยประสาท สัมผัสเพื่อรับรู้ความรู้สึกจากสิ่งเร้าที่มากระทบนั้น ในการรับรู้นี้จะขึ้นอยู่กับประสาทสัมผัสของแต่ละบุคคลว่าจะสามารถรับรู้สิ่งที่เกิดขึ้นได้มากหรือน้อยเพียงใด

3. การตีความสิ่งเร้า

การตีความหรือการแปลความหมายสิ่งเร้าเป็นการอธิบายถึงความหมายของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น รวมทั้งความรู้สึกที่เรามีต่อสิ่งเร้าเหล่านั้น ในการตีความสิ่งเร้าเป็นกระบวบการทางจิตวิทยาของคนแต่ละคน ซึ่งจะมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องและมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของบุคคลนั้นหลายอย่าง เช่น การเรียนรู้ ค่านิยม วัฒนธรรม ทัศนคติ ฯลฯ ซึ่งปัจจัยดังกล่าวจะทำให้คนเรารับรู้ต่อปรากฏการณ์หรือสิ่งเร้าที่ต่างกัน

4. ข้อมูลย้อนกลับ

เป็นขั้นตอนของการพิจารณาถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและจะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกของเราที่มีต่อเหตุการณ์นั้น เช่น ชอบ ไม่ชอบ กลัว เกลียด ฯลฯ ซึ่งความรู้สึกของคนที่มีต่อเหตุการณ์จะเกี่ยวข้องกับความเชื่อ ทัศนคติ ค่านิยม ซึ่งเป็นพื้นฐานของการรับรู้ของบุคคลแต่ละคน

5. ปฏิกิริยาโต้ตอบ

เป็นการแสดงพฤติกรรมบางอย่างออกมา โดยผู้รับรู้จะแสดงพฤติกรรมเพื่อกรโต้ตอบต่อสิ่งเร้าหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และการโต้ตอบของแต่ละบุคคลอาจมีความแตกต่างกัน เช่น อาจจะต่อสู้ หนี หรือเฉย ๆ

สำหรับการศึกษาเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 ต้องอาศัยตัวแปร ด้านประชากรศาสตร์ เนื่องจากลักษณะของบุคคลที่แตกต่างกัน ถือเป็นปัจจัยพื้นฐานในการเกิดปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบชำระผ่านภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเตอร์เน็ต รวมไปถึงพฤติกรรมชำระภาษีและการรับรู้ที่แตกต่างกัน ซึ่งเมื่อศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบชำระ ภาษีผ่านระบบอินเตอร์เน็ต ของ เอมอร พลวัฒนกุล และสมแก้ว รุ่งเลิศเกรียงไกร (2550) เรื่อง การศึกษาเรื่องปัญหาและสาเหตุของการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษาจังหวัดภูเก็ต พบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการยื่นแบบชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย ขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบยื่นแบบทางเน็ต เกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร ขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า กลัวถูกตรวจสอบภายหลัง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศิริรัตน์ มุขดารา (2555) ได้ทำการวิจัย “ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9” การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคล ความคิดเห็นปัญหาและอุปสรรค ที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9 โดยนำผลการศึกษาไปเป็นข้อมูลในการวางแผนการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรด้วยระบบเทคโนโลยีของกรมสรรพากรให้มีประสิทธิภาพและให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดมากที่สุด ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บริษัทและห้างหุ้นส่วนจากัด ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9 กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน การรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามโดยกำหนดปัจจัยในการศึกษาไว้ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปแบบเว็บไซต์ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการบริการและด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่า มีปัจจัย 3 ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ซึ่งมีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ต

วิไลวรรณ กลมมา (2555) ศึกษาการรับรู้ข่าวสารของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด. 90, 91) ผ่านอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 62.37 และปัญหาเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด. 90, 91) ผ่านอินเทอร์เน็ต ภาพรวมอยู่โนระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับของปัญหามากไปน้อย

พบว่าด้านระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ระดับปัญหามาก รองลงมา ด้านความเชื่อมั่นต่อระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอรีเน็ต ระดับปัญหาปานกลาง ด้านหลักเกณฑ์ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ระดับปัญหาปานกลาง และด้านเครื่องมือและทักษะในการใช้งาน ระดับปัญหาปานกลาง ตามลำดับ ผลการศึกษาความสัมพันธ์ พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีผลต่อปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด. 90, 91) ผ่านอินเทอร์เน็ต

สุนิศา เกตุแดง (2555) การศึกษาแรงจูงใจในการชำระภาษีของประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการชำระภาษีของ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน จะมีความรู้ความเข้าใจใน เกี่ยวกับการชำระภาษีแตกต่างกัน และเล็งเห็นถึงความสำคัญใน การชำระภาษีแตกต่างกันว่ามีประโยชน์อย่างไรต่อประเทศชาติ ต่อชุมชน และต่อตนเอง จึงทำให้มองเห็นความสำคัญของการ ชำระภาษีต่างกันออกไป กลุ่มตัวอย่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอาชีพต่างกัน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการชำระภาษีของประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนมจังหวัดสุราษฎร์ธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากแต่ละอาชีพ จะมี ช่วงเวลาไปประกอบอาชีพแตกต่างกัน ทำให้ไม่ได้รับรู้ข้อมูลที่เทศบาลประชาสัมพันธ์ ที่เกี่ยวกับภาษีและอื่น ๆ จึงเป็นผลให้ การชำระภาษีแตกต่างกันออกไป ตามการประกอบอาชีพของตน ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการ สร้างแรงจูงใจในการชำระภาษีของประชาชนในเขตเทศบาล คลองชะลุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วย การเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ตลอดจนการชี้แจงให้ประชาชนได้ทราบถึงความสำคัญและประโยชน์ของเงินภาษีที่ นำไปสู่การพัฒนาท้องถิ่นของตน การยกย่องเชิดชูเกียรติผู้ที่มี ความรับผิดชอบในการชำระภาษีในรูปแบบต่าง ๆ การปลูกจิตสำนึกในความรับผิดชอบให้รับประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี การออกหน่วยเคลื่อนที่จัดเก็บรายได้ถึงที่พักและการจัดเก็บล่วงหน้า

วัฒนา แสนจิตต์ (2551) การศึกษาปัจจัยที่มีผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาบนระบบ อินเตอร์เน็ตผ่านหน่วยบริการรับแบบฯ : กรณีศึกษาหน่วยบริการรับแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดานอกสถานที่ในจังหวัดเชียงใหม่โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาบนระบบอินเตอร์เน็ต ผ่านหน่วยบริการรับแบบฯ เพื่อศึกษาถึงระดับความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบอินเตอร์เน็ต เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเตอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ยื่นแบบเสียภาษีมีความรู้

ความเข้าใจในระดับน้อย เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเตอร์เน็ต และความรู้ ความเข้าใจในระดับปานกลางเกี่ยวกับประเภทของเงินได้พึงประเมินตามประมวลรัษฎากร (มาตรา 40) ที่ต้องนำมาคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

เอมอร พลวัฒนกุล และสมแก้ว รุ่งเลิศเกรียงไกร (2550) ศึกษาเรื่อง ปัญหาและสาเหตุของการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษาจังหวัดภูเก็ต งานวิจัยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจำนวน 233 ตัวอย่าง จากผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มในเขตท้องที่จังหวัดภูเก็ต จำนวน 3,623 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเกี่ยวกับ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และตารางไขว้ผลการศึกษาพบว่าสาเหตุของการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเกิดจาก ขาดความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ขาดความเชื่อมั่นต่อระบบการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต การคิดว่าอาจจะเกิดปัญหาตามมาภายหลัง ความไม่มั่นใจในระบบการตัดบัญชีเงินฝาก ขั้นตอนในการขออนุมัติและการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ยุ่งยาก ล่าช้า การขาดความรู้และความเข้าใจในกฎหมายประมวลรัษฎากร เกิดความผิดพลาดบ่อย และกลัวจะถูกเรียกตรวจสอบ จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ พบว่า อายุ ตำแหน่งหน้าที่ และการได้รับคำแนะนำมีผลต่อการขาดความรู้ความเข้าใจ และความเชื่อมั่นต่อการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

คชาธาร บุญอนันต์ (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวของกับการจัดเก็บ ภาษีของเทศบาลตำบลช้างเผือก 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีของเทศบาล ตำบลช้างเผือก โดยเฉพาะภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้ายและภาษีบำรุงท้องที่โดยเก็บรวบรวม ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ ประชาชนผู้เสียภาษีให้กับเทศบาลประกอบด้วย ประชาชนผู้เสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย และภาษีบำรุงท้องถิ่น จำนวน 364 คน และเจ้าหน้าที่เทศบาล จำนวน 6 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านโครงสร้างและวิธีการปฏิบัติงานและปัจจัยด้าน บุคลากร มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการจดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลช้างเผือก กล่าวคือ ถ้าโครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลมีความเหมาะสม เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี มีกฎระเบียบ วิธีการปฏิบัติงาน กฎหมายด้านภาษี วิธีการและบทกำหนดโทษที่เหมาะสม มีจำนวนบุคลากรที่เพียงพอ มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในด้านการจัดเก็บภาษีที่ดีก็จะส่งผลให้ เกิดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรเทศบาลตำบลช้างเผือกเพิ่มมากขึ้น และปัจจัยด้านผู้เสียภาษี ได้แก่ ความร่วมมือและจิตสำนึกของผู้เสียภาษี เช่น ความตระหนักถึงภาระหน้าที่และมีความรับผิดชอบในการเสียภาษีอย่างสม่ำเสมอ ถูกต้อง ตรงเวลา ความเต็มใจในการเสียภาษีของผู้เสียภาษีหรือความรู้ความเข้าใจของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับมาตรการในการจัดเก็บภาษีไม่ว่าจะเป็น

ขั้นตอนในการเสียภาษีประเภทของภาษีที่ต้องเสีย หลักฐานที่จะต้องใช้วิธีการในการเสียภาษีล้วนมีผลต่อ ผลสัมฤทธิ์ในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลช้างเผือกทั้งสิ้น

สุมิลตรา เมืองมูล (2555) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเตอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9 มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคล ความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรค ที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9 โดยนำผลการศึกษาไปเป็นข้อมูลในการวางแผนการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรด้วยระบบเทคโนโลยีของกรมสรรพากรให้มีประสิทธิภาพและให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดมากที่สุดประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บริษัทและห้างหุ้นส่วนจำกัด ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9 กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน การรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยกำหนดปัจจัยในการศึกษาไว้ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปแบบเว็บไซด์ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการบริการ และด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่า มีปัจจัย 3 ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากซึ่งมีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ต คือ ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ โดยเห็นว่าไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ และไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบฯ ที่สรรพากรพื้นที่ ด้านรูปแบบเว็บไซด์ เห็นว่าเว็บไซด์กรมสรรพากรมีรูปแบบง่ายต่อการใช้บริการ ระบบลดขั้นตอนในการทำงานของผู้ใช้บริการประหยัดเวลาในการยื่นแบบฯ และชำระภาษี ประหยัดค่าใช้จ่ายในการยื่นแบบฯ และชำระภาษีระบบมีการยืนยันเมื่อทำรายการเสร็จ ระบบข้อมูลมีความปลอดภัย ระบบบริการยื่นแบบฯ สามารถแสดงข้อมูลบริษัทได้อย่างถูกต้อง ส่วนด้านการบริการ เห็นว่า สามารถยื่นแบบฯ ได้ตลอด 24 ชั่วโมงโดยไม่มีวันหยุด และไม่ต้องนำเอกสารหลักฐานมาส่งในขณะที่ทำการยื่นแบบ

ธันยนันท์ มงคลธิติวัฒน์ (2556) การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระ ภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชัยภูมิ 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับ การเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงาน สรรพากรพื้นที่ชัยภูมิ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ ประเภทของผู้เสียภาษี 1. การเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเตอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ชัยภูมิโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเตอร์เน็ตสูงสุด คือ ด้านระบบการให้บริการผ่านเครือข่ายอินเตอร์เน็ต รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการผ่านเครือข่ายอินเตอร์เน็ต ส่วนความคิดเห็นที่มีต่อการเลือกใช้บริการ

ยื่นแบบและชำระ ภาษีผ่านเครือข่ายอินเตอร์เน็ตต่ำที่สุด คือ ด้านโปรแกรมรับชำระภาษี

2. ผลเปรียบเทียบการเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชัยภูมิ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน 2.1 การเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากร พื้นที่ชัยภูมิจำแนกตามเพศ รายได้ ประเภทของผู้เสียภาษี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2.2 ผู้เสียภาษีที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกัน มีการเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชัยภูมิ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1” การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยโดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การกำหนดประชากร
2. วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากร

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ ผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่รับผิดชอบจำนวน 9 อำเภอที่มายื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ศูนย์การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 ในช่วงเวลา วันที่ 5-8 เมษายน พ.ศ. 2559

วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือผู้ที่มาใช้บริการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ศูนย์การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 ซึ่งผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรในการคำนวณของ Cochran (1977) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ และมีความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5 เปอร์เซ็นต์ ดังนี้

สูตร $n = \frac{P(1-P)Z^2}{E^2}$

เมื่อ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

P = สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการสุ่ม .50

Z = ระดับความมั่นใจที่กำหนด หรือระดับนัยสำคัญทางสถิติ Z ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เท่ากับ 1.96 (ความเชื่อมั่น 95%) >> Z = 1.96

E = ค่าความผิดพลาดสูงสุดที่เกิดขึ้น = .05

แทนค่า $n = \frac{(0.5)(1-5)(1.96)^2}{(0.5)^2}$

$= 384.16$

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 384.16 คน และเพื่อให้การเก็บข้อมูลเป็นไปอย่างสะดวกจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คนซึ่งมีจำนวนมากกว่าที่คำนวณได้

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาหลักการสร้างแบบสอบถามและกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ศึกษาจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัยและสร้างเครื่องมือวิจัยให้ครอบคลุมความมุ่งหมายของการวิจัย
3. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาของแบบทดสอบจะได้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยยิ่งขึ้น
4. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม
5. นำแบบสอบถามที่ร่างได้ ทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากอาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบและขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้วความเข้าใจง่ายและชัดเจนตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย
6. นำแบบสอบถามที่แก้ไขตามคำแนะนำแล้วมาดำเนินการทดสอบกับกลุ่มเป้าหมาย (Pre-test) จำนวน 30 ราย
7. นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ทดสอบเชื่อมั่น (Reliability)
8. ปรับปรุงรูปแบบและเนื้อหาของแบบสอบถามอีกครั้งหนึ่งแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อแก้ไข ปรับปรุงจนได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ
9. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะของแบบสอบถาม

การวิจัยเรื่อง “ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีเนื้อหาแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล มีลักษณะแบบสำรวจรายการ (Check lists) จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ให้ผู้ตอบเลือกตอบได้เพียง 1 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับรูปแบบการชำระภาษีแบบสอบถามที่มีคำถามแบบปลายปิด (Closed form) เป็นแบบสอบถามที่มีคำถามมีลักษณะจำกัดให้ตอบ ผู้ตอบเลือกตอบจากคำตอบที่กำหนดให้

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

ตอนที่ 3, 4 ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) สร้างตามแบบของ Likert (1976 อ้างถึงใน ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2552, หน้า 22) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

5 หมายถึง ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมากที่สุด

4 หมายถึง ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมาก

3 หมายถึง ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตปานกลาง

2 หมายถึง ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตน้อย

1 หมายถึง ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตน้อยที่สุด

เกณฑ์เฉลี่ยแต่ละระดับชั้นโดยใช้สูตรในการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ค่าสูงสุดข้อมูล - ค่าต่ำสุดข้อมูล}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

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

ผลที่ได้จากการวัดระดับ = 0.8

ความคิดเห็นจะนำมาหาค่าเฉลี่ยและแปลผล ดังนี้

ค่าเฉลี่ยคะแนน 4.21-5.00 เป็นระดับปัญหาและอุปสรรคมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยคะแนน 3.41-4.20 เป็นระดับปัญหาและอุปสรรคมาก

ค่าเฉลี่ยคะแนน 2.61-3.40 เป็นระดับปัญหาและอุปสรรคปานกลาง

ค่าเฉลี่ยคะแนน 1.81-2.60 เป็นระดับปัญหาและอุปสรรคน้อย

ค่าเฉลี่ยคะแนน 1.00-1.80 เป็นระดับปัญหาและอุปสรรคน้อยที่สุด

ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้การวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ได้มีการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1. ความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจริงการหาความตรงเชิงเนื้อหาทำได้โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย (Index of item objective congruence: IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน

นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านเพื่อขอคำแนะนำมาปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่บกพร่องเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (Index of item objective congruence: IOC) โดยเกณฑ์ในการตรวจพิจารณาข้อคำถาม ดังนี้

+1 คะแนน หมายถึง ข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

0 คะแนน หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

\- 1 คะแนน หมายถึง ข้อคำถามไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

คัดเลือกแบบสอบถามโดยพิจารณาค่าความเที่ยงตรงของข้อที่มีคะแนนมากกว่าหรือเท่ากับ 0.67 ของค่า IOC คำนวณได้ดังนี้

$$IOC = \frac{\Sigma R}{N}$$

IOC คือ ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อสอบกับจุดประสงค์

R คือ คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ

ΣR คือ ผลรวมของคะแนนผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

การศึกษาในครั้งนี้หาค่าความเที่ยงตรงโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ดังนั้น การพิจารณาคัดเลือกคำถามในงานวิจัยนี้จะพิจารณาจากข้อที่มีคะแนนค่าความเที่ยงตรงมากกว่าหรือเท่ากับ 0.67 (2 ใน 3 ของผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์) และดำเนินการปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

2. ความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาและปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดสอบ (Pre-test) จำนวน 30 ชุด กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะเดียวกันกับกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นนำมาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ที่ Nunnally (1978) ได้นำเสนอดังนี้

ค่า α มากกว่าและเท่ากับ 0.7 สำหรับงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ในการศึกษาครั้งนี้โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น และผู้วิจัยดำเนินการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยการแจกแบบสอบถามพร้อมชี้แจงการกรอกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง แก่ผู้ที่มาใช้บริการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ศูนย์การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้จากการศึกษาตำราแนวคิด ทฤษฎีเอกสาร บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้เรียบร้อยแล้ว และได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการ ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาลงรหัสเพื่อประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติวิเคราะห์สถิติ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) โดยการการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ หาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานข้อมูลปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ที่มาใช้บริการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ศูนย์การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 ซึ่งจำแนกตัวแปรอิสระ 2 ตัวขึ้นไป วิเคราะห์ด้วยค่า F-test (One-way ANOVA)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์และปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 โดยนำข้อมูลมาคำนวณและใช้สถิติวิเคราะห์ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกันใช้สถิติ One-way ANOVA

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมการชำระภาษีที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกันใช้สถิติ One-way ANOVA

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตส่งผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกันใช้สถิติ Multiple regression analysis

บทที่ 4
ผลการวิจัย

ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานวิจัยเรื่อง “ ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยทำการเก็บข้อมูลจำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามทั้งหมด มาทำการวิเคราะห์โดยวิธีการทางสถิติตามวัตถุประสงค์การวิจัย โดยนำเสนอผลการทดสอบและวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1: ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคคลธรรมดาที่มาใช้บริการในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1

ส่วนที่ 2: ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับการชำระภาษี

ส่วนที่ 3: ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 4: ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 5: ข้อมูลเชิงอนุมานของผลการทดสอบสมมติฐาน

สำหรับสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ในบทนี้มีความหมาย ดังต่อไปนี้

$\overline{X}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง
SD	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
n	หมายถึง	จำนวนของตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์
R	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R Square	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
Adjusted R Square	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เมื่อปรับแล้ว
B	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
Beta	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
Std.Error	หมายถึง	ความคลาดเคลื่อนหรือความผิดพลาด
Std.Error of the Estimate	หมายถึง	ความคลาดเคลื่อนหรือความผิดพลาดประมาณ

ส่วนที่ 1: ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคคลธรรมดาที่มาใช้บริการในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1

ตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
ชาย	172	43.0	2
หญิง	228	57.0	1
รวม	400	100.0	

จากตารางที่ 4-1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.0 และเพศชายร้อยละ 43.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
30 ปีหรือต่ำกว่า	93	23.3	3
31-40 ปี	137	34.3	1
41-50 ปี	114	28.5	2
51 ปีขึ้นไป	56	14.0	4
รวม	400	100.0	

จากตารางที่ 4-2 พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม มีอายุช่วง 31-40 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.3 รองลงมาคือ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.5 อันดับสามคือ อายุ 30 ปี หรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 23.3อันดับสี่คือ อายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 14.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
โสด	144	36.0	2
สมรส	192	48.0	1
หม้าย	42	10.5	3
หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	22	5.5	4
รวม	400	100.0	

จากตารางที่ 4-3 พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมาคือ สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 36.0 อันดับสามคือ สถานภาพหม้าย คิดเป็นร้อยละ 10.5 อันดับสี่คือ สถานภาพหย่าร้าง/ แยกกันอยู่ มีจำนวนน้อยสุด คิดเป็นร้อยละ 5.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	111	27.8	3
พนักงานเอกชน	158	39.5	1
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	131	32.8	2
รวม	400	100.0	

จากตารางที่ 4-4 พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.5 รองลงมาคือ อาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 32.8 และอันดับสุดท้าย คือ ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 27.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	69	17.3	2
ปริญญาตรี	294	73.5	1
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	37	9.3	3
รวม	400	100.0	

จากตารางที่ 4-5 พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 73.5 รองลงมาคือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 17.3 และอันดับสุดท้ายคือ ระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 9.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
10,001-30,000 บาท	152	38.0	1
30,001-50,000 บาท	147	36.8	2
มากกว่า 50,000 บาท	101	25.3	3
รวม	400	100.0	

จากตารางที่ 4-6 พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.0 รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.8 และอันดับสุดท้ายคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.3 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2: ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับการชำระภาษี

ตารางที่ 4-7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการชำระภาษี

ประเภทการมีชำระภาษี	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
ชำระครั้งเดียว	92	23.0	1
ชำระทั้งหมดภายในงวดที่สอง ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา	11	2.8	8
แบ่งชำระสามงวด	74	18.5	2
ประเภทไม่มีภาษีชำระ	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**	**อันดับ**
มีการหักลดหย่อนไว้	60	15.0	4
มีการหัก ณ ที่จ่ายไว้เกิน	62	15.5	3
มีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาครึ่งปี (ภ.ง.ด.94)	24	6.0	6
ประเภทมีเงินคืน	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**	**อันดับ**
ขอรับเงินคืน	55	13.8	5
ไม่ขอรับเงินคืน	22	5.5	7
รวม	400	100.0	

จากตารางที่ 4-7 พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม การชำระภาษี ประเภทการชำระครั้งเดียวมากที่สุดเป็นอับดับแรก คิดเป็นร้อยละ 23.0 รองลงมาคือ แบ่งชำระสามงวด คิดเป็นร้อยละ 18.5 อันดับสามคือ มีหัก ณ ที่จ่ายไว้เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 15.5 อันดับสี่คือ มีการหักลดหย่อนไว้ คิดเป็นร้อยละ 15.0 อันดับห้าคือ ขอรับเงินคืน คิดเป็นร้อยละ 13.8 อันดับที่หกคือ มีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาครึ่งปี (ภ.ง.ด. 94) คิดเป็นร้อยละ 6.0 อันดับที่เจ็ดคือ ไม่ขอรับเงินคืน คิดเป็นร้อยละ 5.5 อันดับสุดท้ายคือ ชำระทั้งหมดภายในงวดที่สอง ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา คิดเป็นร้อยละ 2.8 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3: ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต

วิเคราะห์ข้อมูล การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้หลักเกณฑ์แต่ละช่วงคะแนนเท่ากัน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีความสำคัญอยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีความสำคัญอยู่ในเกณฑ์ มาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีความสำคัญอยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีความสำคัญอยู่ในเกณฑ์ น้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีความสำคัญอยู่ในเกณฑ์ น้อยที่สุด

ตารางที่ 4-8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต ด้านการประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์	$\overline{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
การประชาสัมพันธ์ทางโทรทัศน์	2.97	0.54	ปานกลาง	2
การประชาสัมพันธ์ทางสื่อออนไลน์	3.12	0.64	ปานกลาง	1
การแจกแผ่นพับ โบรชัวร์ และเอกสารเผยแพร่	2.73	1.12	ปานกลาง	3
รวม	2.94	0.90	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-8 การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย $\overline{X}$ เท่ากับ 2.94 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.90 คือ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตของผู้ที่มาใช้บริการด้านประชาสัมพันธ์ อันดับแรกคือ การประชาสัมพันธ์ทางสื่อออนไลน์ มีค่าเฉลี่ย $\overline{X}$ เท่ากับ 3.12 อยู่ในระดับปานกลาง อันดับสองคือ การประชาสัมพันธ์โทรทัศน์ มีค่าเฉลี่ย $\overline{X}$ เท่ากับ 2.97 อยู่ในระดับปานกลาง อันดับสามคือ การแจกแผ่นพับ โบรชัวร์และเอกสารเผยแพร่ มีค่าเฉลี่ย $\overline{X}$ เท่ากับ 2.73 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4-9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต ด้านการได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่

การได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่	$\overline{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
เจ้าหน้าที่ออกให้ความรู้ยังห้างสรรพสินค้า	2.71	0.99	ปานกลาง	3
เจ้าหน้าที่ออกให้ความรู้ยังสถานประกอบการบริษัท ห้างหุ้นส่วน	2.91	1.05	ปานกลาง	1
มีบริการสายด่วน 1161 ให้บริการแก่ประชาชน	2.83	1.01	ปานกลาง	2
รวม	2.81	0.94	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-9 การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต ด้านการได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ พบว่าโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย $\overline{X}$ เท่ากับ 2.81 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.94 คืออยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ที่มาใช้บริการได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่อันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ออกให้ความรู้ยังสถานประกอบการบริษัท ห้างหุ้นส่วน มีค่าเฉลี่ย $\overline{X}$ เท่ากับ 2.91 อยู่ในระดับปานกลาง อันดับสองคือ มีบริการสายด่วน 1161 ให้บริการแก่ประชาชน ค่าเฉลี่ย $\overline{X}$ เท่ากับ 2.83 อยู่ในระดับปานกลาง อันดับสามคือ เจ้าหน้าที่ออกให้ความรู้ยังห้างสรรพสินค้า มีค่าเฉลี่ย $\overline{X}$ เท่ากับ 2.71 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4-10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต ด้านการมีกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบฯ

การมีกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบฯ	$\overline{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
จัดอบรมให้ความรู้เรื่องภาษีให้กับประชาชน	2.94	1.04	ปานกลาง	1
จัดกิจกรรมให้ความรู้เรื่องภาษียังสถานศึกษา	2.72	1.16	ปานกลาง	3
ออกบูทให้ความรู้ตามสถานที่ชุมชน	2.84	1.12	ปานกลาง	2
รวม	2.83	1.02	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-10 การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต ด้านการมีกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบฯ พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย $\overline{X}$ เท่ากับ 2.83 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

(SD) เท่ากับ 1.02 คือ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ที่มาใช้บริการมีการรับรู้การจัดกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบ ฯ อันดับแรกคือ จัดอบรมให้ความรู้เรื่องภาษีให้กับประชาชนมีค่าเฉลี่ย $\overline{X}$ เท่ากับ 2.94 อยู่ในระดับปานกลาง อันดับสอง ออกบูทให้ความรู้ตามสถานที่ชุมชน มีค่าเฉลี่ย $\overline{X}$ เท่ากับ 2.84 อยู่ในระดับปานกลาง อันดับสามคือ จัดกิจกรรมให้ความรู้เรื่องภาษียังสถานศึกษา มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.72 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ส่วนที่ 4: ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 4-11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ปัญหาด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต

ปัญหาขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบทางอินเทอร์เน็ต	$\overline{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
การยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตต้องยื่นผ่านเว็บไซต์ www.rd.go.th	3.61	0.89	มาก	2
การขอรหัสผ่านใหม่ในกรณีลืมรหัสผ่านการยื่น	3.57	0.94	มาก	3
การใช้โปรแกรมคำนวณในการยื่นแบบ ภ.ง.ด. 90/ 91	3.61	0.90	มาก	1
รวม	3.60	0.76	มาก	

จากตารางที่ 4-11 การปัญหาและอุปสรรคในการยื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.60 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.76 คืออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ที่มาใช้บริการมีปัญหาด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต อันดับแรกคือ จัดการใช้โปรแกรมคำนวณในการยื่นแบบ ภ.ง.ด. 90/ 91 มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.61 อยู่ในระดับมาก อันดับสองคือ การยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตต้องยื่นผ่านเว็บไซต์ www.rd.go.th มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.61อยู่ในระดับมาก อันดับสามคือ การขอรหัสผ่านใหม่ในกรณีลืมรหัสผ่านการยื่น มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.57อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4-12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัญหาอละอุปสรรคในการยื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ปัญหาด้านข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ

ปัญหาเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ	$\overline{X}$	**SD**	**แปลผล**	**อันดับ**
การกรอกจำนวนเงินผิดพลาดจะยังสามารถยื่นแบบได้	3.57	1.04	มาก	2
การกรอกสถานภาพผิดทำให้การคำนวณการลดหย่อนผิดพลาดได้	3.62	0.96	มาก	1
การกำหนดที่อยู่จัดส่งเอกสารระบบจะยึดตามหน้าแบบแสดงรายการ	3.45	1.01	มาก	3
รวม	3.54	0.87	มาก	

จากตารางที่ 4-12 การปัญหาและอุปสรรคในการยื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.54 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.87 คือ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ที่มาใช้บริการมีปัญหาปัญหาเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ อันดับแรกคือ การกรอกสถานภาพผิดทำให้การคำนวณการลดหย่อนผิดพลาดได้ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.62 อยู่ในระดับมาก อันดับสองคือ การกรอกจำนวนเงินผิดพลาดจะยังสามารถยื่นแบบได้ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.57 อยู่ในระดับมาก อันดับสามคือ การกำหนดที่อยู่จัดส่งเอกสารระบบจะยึดตามหน้าแบบแสดงรายการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.45 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4-13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ปัญหาด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร

ปัญหาขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร	$\overline{X}$	**SD**	**แปลผล**	**อันดับ**
ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแยกประเภทเงินได้พึงประเมินตามมาตรา 40 (1)-40 (8)	3.51	0.85	มาก	3

ตารางที่ 4-13 (ต่อ)

ปัญหาขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร	$\overline{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการหักลดหย่อนประกันชีวิตในแบบต่าง ๆ	3.56	0.90	มาก	1
ขาดความรู้เกี่ยวกับการหักลดหย่อนบิดา มารดา ไม่สามารถใช้ซ้ำซ้อนได้	3.53	0.97	มาก	2
รวม	3.54	0.79	มาก	

จากตารางที่ 4-13 การปัญหาและอุปสรรคในการยื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.54 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.79 คือ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ที่มาใช้บริการมีปัญหาขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร อันดับแรกคือ การขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการหักลดหย่อนประกันชีวิตในแบบต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.56 อยู่ในระดับมาก อันดับสองคือ ขาดความรู้เกี่ยวกับการหักลดหย่อนบิดา มารดา ไม่สามารถใช้ซ้ำซ้อนได้ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.53 อยู่ในระดับมาก อันดับสามคือ ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแยกประเภทเงินได้พึงประเมินตามมาตรา 40 (1)-40 (8) มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.51 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4-14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ปัญหาขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อนก่อให้เกิดความล่าช้า

ปัญหาขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อนก่อให้เกิดความล่าช้า	$\overline{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
ท่านไม่มั่นใจในเสถียรภาพของระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต	3.37	0.84	ปานกลาง	3
ท่านไม่มั่นใจในความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูลที่ส่งผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	3.64	0.91	มาก	1

ตารางที่ 4-14 (ต่อ)

ปัญหาขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อนก่อให้เกิดความล่าช้า	$\overline{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
ท่านมีความกังวลว่ากรมสรรพากรอาจไม่ได้รับข้อมูลหรือเกิดการล่าช้าในการยื่นแบบของท่าน	3.62	0.98	มาก	2
รวม	3.54	0.79	มาก	

จากตารางที่ 4-14 การปัญหาและอุปสรรคในการยื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อนก่อให้เกิดความล่าช้า พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.54 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.76 คืออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า ขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อนก่อให้เกิดความล่าช้า อันดับแรกคือไม่มั่นใจในความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูลที่ส่งผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.64 อยู่ในระดับมาก อันดับสองคือ มีความกังวลว่ากรมสรรพากรอาจไม่ได้รับข้อมูลหรือเกิดการล่าช้าในการยื่นแบบของท่าน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.62 อยู่ในระดับมาก อันดับสามคือ ไม่มั่นใจในเสถียรภาพของระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.37 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4-15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ปัญหากลัวถูกตรวจสอบภายหลัง

ปัญหากลัวถูกตรวจสอบภายหลัง	$\overline{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
การยื่นแบบเพิ่มเติมหลายครั้งจะทำให้ถูกตรวจสอบเอกสาร	4.00	0.87	มาก	2
หากท่านมีเงินคืนจำนวนมากมีโอกาสถูกตรวจสอบ	4.23	0.91	มากที่สุด	1
การกรอกข้อมูลในฐานระบบของกรมสรรพากรทำให้มีโอกาสถูกตรวจสอบย้อนหลัง	3.82	0.90	มาก	3
รวม	4.02	0.70	มาก	

จากตารางที่ 4-15 การปัญหาและอุปสรรคในการยื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ปัญหากลัวถูกตรวจสอบภายหลัง พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.02 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.70 คือ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า ปัญหากลัวถูกตรวจสอบภายหลัง อันดับแรก คือ หากท่านมีเงินคืนจำนวนมากมีโอกาสถูกตรวจสอบมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.23 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสองคือ การยื่นแบบเพิ่มเติมหลายครั้งจะทำให้ถูกตรวจสอบเอกสาร มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับมาก อันดับสามคือ การกรอกข้อมูลในฐานระบบของกรมสรรพากรทำให้มีโอกาสถูกตรวจสอบย้อนหลัง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.82 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ส่วนที่ 5: ข้อมูลเชิงอนุมานของผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

สมมติฐานที่ 2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างรูปแบบการชำระภาษีกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

สมมติฐานที่ 3 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน

สมมติฐานที่ 1 ทดสอบความตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

สมมติฐานที่ 1.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต

สมมติฐานที่ 1.1.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต

H_0: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ตไม่แตกต่างกัน

H_1: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ตแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-16 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต จำแนกเพศ

	ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต			
เพศ	**Mean**	**SD**	**T**	**P-value**
ชาย	3.56	0.66	0.83	0.40
หญิง	3.62	0.83		

* P-value $\leq$ 0.05

จากตารางที่ 4-16 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 P-value = 0.40 ซึ่งมีค่ามากกว่า $\alpha = 0.05$ ($P > \alpha$) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศแตกต่างกัน ส่งผลให้ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ตไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต

H_0: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ตไม่แตกต่างกัน

H_1: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ตแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-17 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต จำแนกตามอายุ

	ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต			
อายุ	**Mean**	**SD**	**F**	**P-value**
30 ปีหรือต่ำกว่า	3.27	0.68	18.83	0.00*
31-40 ปี	3.88	0.68		
41-50 ปี	3.39	0.79		
51 ปีขึ้นไป	3.85	0.70		
รวม	3.60	0.76		

* P-value $\leq$ 0.05

จากตารางที่ 4-17 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 P-value = 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า α = 0.05 (P > α) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุแตกต่างกัน ส่งผลให้ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ตแตกต่างกัน

ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยการใช้การทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4-17

ตารางที่ 4-18 การเปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ยของอายุแตกต่างกันกับของปัญหาและอุปสรรค ในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต

อายุ	$\overline{X}$	ผลต่างของอายุเฉลี่ย			
		30 ปีหรือต่ำกว่า	**31-40 ปี**	**41-50 ปี**	**51 ปีขึ้นไป**
1. 30 ปีหรือต่ำกว่า	3.27	-	-	-	-
p-prob					
2. 31-40 ปี	3.88	-0.61	-	-	-
p-prob		(0.00)*			
3. 41-50 ปี	3.39	-0.11	0.49	-	-
p-prob		(0.24)	(0.00)*		
4. 51ปีขึ้นไป	3.85	-0.57	0.03	-0.45	-
p-prob		(0.00)*	(0.74)	(0.00)*	

* P-value $\leq$ 0.05

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุ 31-40 ปี และ 30 ปีหรือต่ำกว่า พบว่ามีค่า p-prob เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า α = 0.05 หมายความว่า ช่วงอายุ 31-40 ปี มีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต มากกว่า ช่วงอายุ 30 ปีหรือต่ำกว่า โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.61

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุ 41-50 ปี และ 31-40 ปี พบว่ามีค่า p-prob เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า α = 0.05 หมายความว่า ช่วงอายุ 41-50 ปี มีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต มากกว่า ช่วงอายุ 31-40 ปี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.49

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุ 51 ปีขึ้นไป และ 41-50 ปี พบว่ามีค่า p-prob เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า α = 0.05 หมายความว่า ช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป มีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต มากกว่า ช่วงอายุ 41-50 ปี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.45

สมมติฐานที่ 1.1.3 ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต

H_0: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต ไม่แตกต่างกัน

H_1: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-19 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ตจำแนกตามสถานภาพ

	ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต			
สถานภาพ	**Mean**	**SD**	**F**	**P-value**
โสด	3.61	0.72	4.07	0.00*
สมรส	3.57	0.77		
หม้าย	3.88	0.79		
หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	3.19	0.80		
รวม	3.60	0.76		

* P-value $\leq$ 0.05

จากตารางที่ 4-18 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 P-value = 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า α = 0.05 ($P > \alpha$) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพแตกต่างกัน ส่งผลให้ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยการใช้การทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4-19

ตารางที่ 4-20 การเปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ยของสถานภาพแตกต่างกันกับของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต

อายุ	$\overline{X}$	ผลต่างของอายุเฉลี่ย			
		30 ปีหรือต่ำกว่า	**31-40 ปี**	**41-50 ปี**	**51 ปีขึ้นไป**
1. โสด	3.61	-	-	-	-
p-prob					
2. สมรส	3.57	0.04	-	-	-
p-prob		(0.61)			
3. หม้าย	3.88	-0.26	-0.30	-	-
p-prob		(0.04)*	(0.01)*		
4. หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	3.60	0.41	0.37	0.68	-
p-prob		(0.01)*	(0.02)*	(0.00)*	

* P-value $\leq$ 0.05

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสถานภาพหม้ายและสถานภาพโสด พบว่ามีค่า p-prob เท่ากับ 0.04 ซึ่งน้อยกว่า α = 0.05 หมายความว่า สถานภาพหม้ายมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต มากกว่าสถานภาพโสด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.26

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสถานภาพหม้ายและสถานภาพสมรส พบว่า มีค่า p-prob เท่ากับ 0.01 ซึ่งน้อยกว่า α = 0.05 หมายความว่า สถานภาพหม้ายมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต มากกว่า สถานภาพสมรส โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.30

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสถานภาพหย่าร้าง/ แยกกันอยู่ และสถานภาพโสด พบว่ามีค่า p-prob เท่ากับ 0.01 ซึ่งน้อยกว่า α = 0.05 หมายความว่า สถานภาพหย่าร้าง/ แยกกัน

มีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต มากกว่า สถานภาพโสด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.41

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสถานภาพหย่าร้าง/ แยกกันอยู่และสถานภาพสมรส พบว่ามีค่า p-prob เท่ากับ 0.02 ซึ่งน้อยกว่า $\alpha = 0.05$ หมายความว่า สถานภาพหย่าร้าง/ แยกกัน มีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต มากกว่า สถานภาพสมรส โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.37

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่และสถานภาพหม้าย พบว่ามีค่า p-prob เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า $\alpha = 0.05$ หมายความว่า สถานภาพหย่าร้าง/ แยกกัน มีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต มากกว่า สถานภาพหม้าย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.68

สมมติฐานที่ 1.1.4 ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต

H_0: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ตไม่แตกต่างกัน

H_1: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ตแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-21 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ตจำแนกตามอาชีพ

	ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต			
อาชีพ	**Mean**	**SD**	**F**	**P-value**
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.58	0.75	0.55	0.57
พนักงานเอกชน	3.56	0.74		

ตารางที่ 4-21 (ต่อ)

อาชีพ	ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต			
	Mean	**SD**	**F**	**P-value**
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	3.65	0.81		
รวม	3.6	0.76		

* P-value $\leq$ 0.05

จากตารางผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 P-value = 0.57 ซึ่งมีค่ามากกว่า $\alpha = 0.05$ ($P > \alpha$) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1.5 ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษากับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต

H_0: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านการศึกษาแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต ไม่แตกต่างกัน

H_1: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านการศึกษาแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-22 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ตจำแนกตามการศึกษา

	ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต			
ระดับการศึกษา	**Mean**	**SD**	**F**	**P-value**
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.70	0.86	2.01	0.13
ปริญญาตรี	3.60	0.75		
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	3.38	0.63		
รวม	3.60	0.76		

* P-value $\leq$ 0.05

จากตารางที่ 4-22 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 P-value = 0.13 ซึ่งมีค่ามากกว่า α = 0.05 (P > α) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านการศึกษาแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ตไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1.6 ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้กับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต

H_0: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้แตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ตไม่แตกต่างกัน

H_1: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้แตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ตแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-23 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ตจำแนกตามรายได้

	ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต			
รายได้	**Mean**	**SD**	**F**	**P-value**
10,001-30,000 บาท	3.60	0.76	0.61	0.54
20,001-30,000 บาท	3.55	0.80		
มากกว่า 50,000 บาท	3.66	0.73		
รวม	3.60	0.76		

* P-value $\leq$ 0.05

จากตารางที่ 4-23 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 P-value = 0.54 ซึ่งมีค่ามากกว่า α = 0.05 (P > α) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้แตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ตไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ

สมมติฐานที่ 1.2.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ

H_0: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบไม่แตกต่างกัน

H_1: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-24 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบจำแนกผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบจำแนกเพศ

	ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ			
เพศ	**Mean**	**SD**	**T**	**P-value**
ชาย	3.50	0.79	0.84	0.39
หญิง	3.57	0.92		

* P-value $\leq$ 0.05

จากตารางที่ 4-24 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 P-value = 0.39 ซึ่งมีค่ามากกว่า $\alpha = 0.05$ ($P > \alpha$) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศแตกต่างกัน ส่งผลให้ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ

H_0: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบไม่แตกต่างกัน

H_1: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-25 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ จำแนกตามอายุ

	ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ			
อายุ	**Mean**	**SD**	**F**	**P-value**
30 ปีหรือต่ำกว่า	3.45	0.77	1.08	0.35
31-40 ปี	3.58	0.90		
41-50 ปี	3.62	0.88		
51 ปีขึ้นไป	3.44	0.90		
รวม	3.54	0.87		

* P-value $\leq$ 0.05

จากตารางที่ 4-25 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 P-value = 0.35 ซึ่งมีค่ามากกว่า $\alpha = 0.05$ ($P > \alpha$) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศแตกต่างกัน ส่งผลให้ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2.3 ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

H_0: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ ไม่แตกต่างกัน

H_1: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-26 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ จำแนกตามสถานภาพ

	ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ			
สถานภาพ	**Mean**	**SD**	**F**	**P-value**
โสด	3.54	0.81	1.54	0.20
สมรส	3.52	0.91		
หม้าย	3.78	0.80		
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	3.33	0.98		
รวม	3.54	0.87		

* P-value $\leq$ 0.05

จากตารางที่ 4-25 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 P-value = 0.20 ซึ่งมีค่ามากกว่า α = 0.05 ($P > \alpha$) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2.4 ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ

H_0: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบไม่แตกต่างกัน

H_1: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการเกิด ข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-27 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ

	ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ			
อาชีพ	**Mean**	**SD**	**F**	**P-value**
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.51	0.88	0.47	0.62
พนักงานเอกชน	3.52	0.82		
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	3.60	0.92		
รวม	3.5	0.87		

* P-value $\leq$ 0.05

จากตารางผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 P-value = 0.62 ซึ่งมีค่ามากกว่า α = 0.05 (P > α) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2.5 ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษากับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ

H_0: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านการศึกษาแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่าน ด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบไม่แตกต่างกัน

H_1: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านการศึกษาแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-28 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบจำแนกตามการศึกษา

	ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต			
ระดับการศึกษา	**Mean**	**SD**	**F**	**P-value**
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.33	0.91	2.78	0.06
ปริญญาตรี	3.59	0.84		
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	3.61	0.93		
รวม	3.54	0.87		

* P-value $\leq$ 0.05

จากตารางที่ 4-28 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 P-value = 0.06 ซึ่งมีค่ามากกว่า α = 0.05 (P > α) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านการศึกษาแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2.6 ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้กับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ

H_0: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้แตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบไม่แตกต่างกัน

H_1: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้แตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-29 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ จำแนกตามรายได้

	ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ			
รายได้	**Mean**	**SD**	**F**	**P-value**
10,001-30,000 บาท	3.62	0.84	1.59	0.20
20,001-30,000 บาท	3.45	0.85		
มากกว่า 50,000 บาท	3.56	0.95		
รวม	3.54	0.87		

* P-value $\leq$ 0.05

จากตารางผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 P-value = 0.20 ซึ่งมีค่ามากกว่า α = 0.05 (P > α) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้แตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประมวลรัษฎากร

สมมติฐานที่ 1.3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประมวลรัษฎากร

H_0: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากรไม่แตกต่างกัน

H_1: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-30 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร จำแนกเพศ

	ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร			
เพศ	**Mean**	**SD**	**T**	**P-value**
ชาย	3.55	0.77	0.26	0.78
หญิง	3.53	0.81		

* P-value $\leq$ 0.05

จากตารางผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ T-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 P-value = 0.39 ซึ่งมีค่ามากกว่า α = 0.05 (P > α) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศแตกต่างกัน ส่งผลให้ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากรไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร

H_0: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากรไม่แตกต่างกัน

H_1: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-31 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร จำแนกตามอายุ

	ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร			
อายุ	**Mean**	**SD**	**F**	**P-value**
30 ปีหรือต่ำกว่า	3.39	0.67	5.19	0.00*
31-40 ปี	3.75	0.77		
41-50 ปี	3.45	0.86		
51 ปีขึ้นไป	3.44	0.78		
รวม	3.54	0.79		

* P-value $\leq$ 0.05

จากตารางที่ 4-31 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 P-value = 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า α = 0.05 (P > α) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุแตกต่างกัน ส่งผลให้ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากรแตกต่างกัน

ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยการใช้การทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4-31

ตารางที่ 4-32 การเปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ยของอายุแตกต่างกันกับของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร

อายุ	$\overline{X}$	ผลต่างของอายุเฉลี่ย			
		30 ปีหรือต่ำกว่า	**31-40 ปี**	**41-50 ปี**	**51 ปีขึ้นไป**
1. 30 ปีหรือต่ำกว่า	3.39	-	-	-	-
p-prob					
2. 31-40 ปี	3.75	-0.36	-	-	-
p-prob		(0.01)*			
3. 41-50 ปี	3.45	-0.62	0.29	-	-
p-prob		(0.56)	(0.03)*		
4. 51 ปีขึ้นไป	3.54	-0.55	0.03	0.00	-
p-prob		(0.67)*	(0.01)*	(0.95)	

* P-value $\leq$ 0.05

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุ 31-40 ปี และ 30 ปีหรือต่ำกว่า พบว่ามีค่า p-prob เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า α = 0.01 หมายความว่า ช่วงอายุ 31-40 ปี มีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร น้อยกว่า ช่วงอายุ 30 ปีหรือต่ำกว่า โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.36

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุ 41-50 ปี และ 31-40 ปี พบว่ามีค่า p-prob เท่ากับ 0.03 ซึ่งน้อยกว่า α = 0.05 หมายความว่า ช่วงอายุ 41-50 ปี มีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร มากกว่า ช่วงอายุ 31-40 ปี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.29

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุ 51ปีขึ้นไป และ 31-40 ปี พบว่ามีค่า p-prob เท่ากับ 0.01 ซึ่งน้อยกว่า α = 0.05 หมายความว่า ช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป มีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร มากกว่า ช่วงอายุ 31-40 ปี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.03

สมมติฐานที่ 1.3.3 ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

H_0: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร ไม่แตกต่างกัน

H_1: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-33 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร จำแนกตามสถานภาพ

	ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร			
สถานภาพ	**Mean**	**SD**	**F**	**P-value**
โสด	3.56	0.76	0.80	0.49
สมรส	3.54	0.78		
หม้าย	3.57	0.86		
หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	3.29	1.03		
รวม	3.54	0.80		

* P-value $\leq$ 0.05

จากตารางที่ 4-32 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 P-value = 0.20 ซึ่งมีค่ามากกว่า α = 0.05 (P > α) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3.4 ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร

H_0: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากรไม่แตกต่างกัน

H_1: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-34 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร

	ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร			
อาชีพ	**Mean**	**SD**	**F**	**P-value**
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.50	0.85	0.22	0.80
พนักงานเอกชน	3.54	0.74		
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3.57	0.83		
รวม	3.54	0.80		

* P-value $\leq$ 0.05

จากตารางที่ 4-34 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 P-value = 0.80 ซึ่งมีค่ามากกว่า α = 0.05 (P > α) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากรไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3.5 ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษากับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร

H_0: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านการศึกษาแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่าน ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากรไม่แตกต่างกัน

H_1: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านการศึกษาแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-35 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากรจำแนกตามการศึกษา

	ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร			
ระดับการศึกษา	**Mean**	**SD**	**F**	**P-value**
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.44	0.85	0.72	0.49
ปริญญาตรี	3.56	0.76		
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	3.60	0.93		
รวม	3.54	0.80		

* P-value $\leq$ 0.05

จากตารางที่ 4-35 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 P-value = 0.49 ซึ่งมีค่ามากกว่า $\alpha = 0.05$ ($P > \alpha$) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านการศึกษาแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากรไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3.6 ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้กับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร

H_0: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้แตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากรไม่แตกต่างกัน

H_1: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้แตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-36 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร จำแนกตามรายได้

	ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร			
รายได้	**Mean**	**SD**	**F**	**P-value**
10,001-30,000 บาท	3.69	0.73	6.27	0.50
20,001-30,000 บาท	3.37	0.83		
มากกว่า 50,000 บาท	3.57	0.79		
รวม	3.54	0.80		

* P-value $\leq$ 0.05

จากตารางที่ 4-36 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 P-value = 0.50 ซึ่งมีค่ามากกว่า α = 0.05 (P > α) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้แตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากรไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า

สมมติฐานที่ 1.4.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า

H_0: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้าไม่แตกต่างกัน

H_1: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้าแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-37 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า จำแนกเพศ

	ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า			
เพศ	**Mean**	**SD**	**F**	**P-value**
ชาย	3.50	0.70	1.23	0.27
หญิง	3.59	0.81		

* P-value $\leq$ 0.05

จากตารางที่ 4-37 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ T-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 P-value = 0.27 ซึ่งมีค่ามากกว่า α = 0.05 (P > α) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศแตกต่างกัน ส่งผลให้ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้าไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า

H_0: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในกา ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้าไม่แตกต่างกัน

H_1: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้าแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-38 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า จำแนกตามอายุ

	ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า			
อายุ	**Mean**	**SD**	**F**	**P-value**
30 ปีหรือต่ำกว่า	3.47	0.67	3.91	0.01*
31-40 ปี	3.69	0.79		
41-50 ปี	3.57	0.79		
51 ปีขึ้นไป	3.30	0.78		
รวม	3.55	0.77		

* P-value $\leq$ 0.05

จากตารางที่ 4-38 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 P-value = 0.01 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า α = 0.05 ($P > \alpha$) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุแตกต่างกัน ส่งผลให้ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้าแตกต่างกัน

ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยการใช้การทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4-38

ตารางที่ 4-39 การเปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ยของอายุแตกต่างกันกับของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า

อายุ	$\overline{X}$	**ผลต่างของอายุเฉลี่ย**			
		30 ปีหรือต่ำกว่า	**31-40 ปี**	**41-50 ปี**	**51 ปีขึ้นไป**
1. 30 ปีหรือต่ำกว่า	3.47	-	-	-	-
p-prob					
2. 31-40 ปี	3.69	-0.21	-	-	-
p-prob		(0.36)			
3. 41-50 ปี	3.57	-0.09	0.12	-	-
p-prob		(0.37)	(0.20)		
4. 51 ปีขึ้นไป	3.30	0.17	0.39	0.26	-
p-prob		(0.17)*	(0.00)*	(0.03)*	

* P-value $\leq$ 0.05

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุ 31-40 ปี และ 51 ปีขึ้นไป พบว่ามีค่า p-prob เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า α = 0.01 หมายความว่า ช่วงอายุ 31-40 ปี มีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า มากกว่า 51 ปีขึ้นไปโดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.39

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุ 41-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป พบว่ามีค่า p-prob เท่ากับ 0.03 ซึ่งน้อยกว่า α = 0.05 หมายความว่า ช่วงอายุ 41-50 ปี มีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า มากกว่า ช่วงอายุ 31-40 ปี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.26

สมมติฐานที่ 1.4.3 ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

H_0: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อนก่อให้เกิดความล่าช้า ไม่แตกต่างกัน

H_1: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อนก่อให้เกิดความล่าช้า แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-40 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า จำแนกตามสถานภาพ

	ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า			
สถานภาพ	**Mean**	**SD**	**F**	**P-value**
โสด	3.56	0.75	2.42	0.07*
สมรส	3.50	0.80		
หม้าย	3.83	0.70		
หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	3.38	0.68		
รวม	3.55	0.77		

* P-value $\leq$ 0.05

จากตารางที่ 4-39 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.07 P-value = 0.20 ซึ่งมีค่ามากกว่า α = 0.05 ($P > \alpha$) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4.4 ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า

H_0: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้าไม่แตกต่างกัน

H_1: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้าแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-41 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า

	ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า			
อาชีพ	**Mean**	**SD**	**F**	**P-value**
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.53	0.77	0.72	0.49
พนักงานเอกชน	3.51	0.74		
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	3.61	0.80		
รวม	3.55	0.77		

* P-value $\leq$ 0.05

จากตารางที่ 4-41 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 P-value = 0.49 ซึ่งมีค่ามากกว่า α = 0.05 ($P > \alpha$) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้าไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4.5 ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษากับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า

H_0: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านการศึกษาแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่าน ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้าไม่แตกต่างกัน

H_1: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านการศึกษาแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-42 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้าจำแนกตามการศึกษา

	ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า			
ระดับการศึกษา	**Mean**	**SD**	**F**	**P-value**
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.43	0.73	1.38	0.25
ปริญญาตรี	3.56	0.77		
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	3.67	0.84		
รวม	3.55	0.77		

* P-value $\leq$ 0.05

จากตารางที่ 4-42 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 P-value = 0.25 ซึ่งมีค่ามากกว่า $\alpha = 0.05$ ($P > \alpha$) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านการศึกษาแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้าไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4.6 ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้กับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า

H_0: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้แตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้าไม่แตกต่างกัน

H_1: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้แตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-43 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า จำแนกตามรายได้

	ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า			
ระดับการศึกษา	**Mean**	**SD**	**F**	**P-value**
10,001-30,000 บาท	3.63	0.77	2.51	0.08*
20,001-30,000 บาท	3.44	0.74		
มากกว่า 50,000 บาท	3.58	0.80		
รวม	3.55	0.77		

* P-value $\leq$ 0.05

จากตารางที่ 4-43 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 P-value = 0.08 ซึ่งมีค่ามากกว่า α = 0.05 ($P > \alpha$) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้แตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้าไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง

สมมติฐานที่ 1.5.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง

H_0: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลังไม่แตกต่างกัน

H_1: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลังแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-44 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง จำแนกเพศ

	ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง			
เพศ	**Mean**	**SD**	**T**	**P-value**
ชาย	3.85	0.68	18.34	0.00*
หญิง	4.15	0.70		

* P-value $\leq$ 0.05

จากตารางที่ 4-44 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ T-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 P-value = 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า α = 0.05 (P > α) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศแตกต่างกัน ส่งผลให้ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลังแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง

H_0: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลังไม่แตกต่างกัน

H_1: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลังแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-45 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง จำแนกตามอายุ

	ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง			
อายุ	**Mean**	**SD**	**F**	**P-value**
30 ปีหรือต่ำกว่า	3.87	0.68	10.66	0.00*
31-40 ปี	4.26	0.59		
41-50 ปี	3.82	0.79		
51 ปีขึ้นไป	4.10	0.64		
รวม	4.02	0.70		

* P-value $\leq$ 0.05

จากตารางที่ 4-45 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 P-value = 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า α = 0.05 (P > α) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุแตกต่างกัน ส่งผลให้ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลังแตกต่างกัน

ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยการใช้การทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4-45

ตารางที่ 4-46 การเปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ยของอายุแตกต่างกันกับของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง

อายุ	$\overline{X}$	**ผลต่างของอายุเฉลี่ย**			
		30 ปีหรือต่ำกว่า	**31-40 ปี**	**41-50 ปี**	**51 ปีขึ้นไป**
1. 30 ปีหรือต่ำกว่า	3.87	-	-	-	-
p-prob					

ตารางที่ 4-46 (ต่อ)

อายุ	$\overline{X}$	ผลต่างของอายุเฉลี่ย			
		30 ปีหรือต่ำกว่า	**31-40 ปี**	**41-50 ปี**	**51 ปีขึ้นไป**
2. 31-40 ปี	4.26	-0.38	-	-	-
p-prob		(0.00)*			
3. 41-50 ปี	3.82	0.05	0.43	-	-
p-prob		(0.58)	(0.00)*		
4. 51 ปีขึ้นไป	4.10	-0.23	0.15	-0.28	-
p-prob		(0.17)*	(0.14)	(0.011)*	

* P-value $\leq$ 0.05

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุ 31-40 ปี และ 30 ปีหรือต่ำกว่า พบว่ามีค่า p-prob เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า α = 0.01 หมายความว่า ช่วงอายุ 31-40 ปี มีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง น้อยกว่า 30 ปี หรือต่ำกว่าโดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.38

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุ 41-50 ปี และ 31-40 ปี พบว่ามีค่า p-prob เท่ากับ 0.03 ซึ่งน้อยกว่า α = 0.05 หมายความว่า ช่วงอายุ 41-50 ปี มีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง มากกว่า ช่วงอายุ 31-40 ปี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.43

สมมติฐานที่ 1.5.3 ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

H_0: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลังไม่แตกต่างกัน

H_1: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-47 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง จำแนกตามสถานภาพ

	ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง			
สถานภาพ	**Mean**	**SD**	**F**	**P-value**
โสด	3.99	0.69	1.96	0.12
สมรส	4.08	0.73		
หม้าย	4.02	0.61		
หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	3.71	0.70		
รวม	4.02	0.70		

* P-value $\leq$ 0.05

จากตารางที่ 4-47 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 P-value = 0.12 ซึ่งมีค่ามากกว่า α = 0.05 ($P > \alpha$) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลังไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5.4 ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง

H_0: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลังไม่แตกต่างกัน

H_1: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลังแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-48 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง

อาชีพ	ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง			
	Mean	**SD**	**F**	**P-value**
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.87	0.71	4.12	0.02*
พนักงานเอกชน	4.04	0.70		
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	4.12	0.69		
รวม	4.02	0.70		

* P-value $\leq$ 0.05

จากตารางที่ 4-48 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 P-value = 0.02 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า α = 0.05 (P > α) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-49 การเปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ยของอาชีพแตกต่างกันกับของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง

อาชีพ	$\overline{X}$	ผลต่างของอาชีพ		
		ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	**พนักงาน เอกชน**	**ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว**
1. ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.87	-	-	-
p-prob				
2. พนักงานเอกชน	4.04	-0.17	-	-
p-prob		(0.04)*		

ตารางที่ 4-49 (ต่อ)

อาชีพ	$\overline{X}$	ผลต่างของอาชีพ		
		ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน	ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว
3. ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	4.12	-0.25	-0.07	-
p-prob		(0.00)*	(0.37)	

* P-value $\leq$ 0.05

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจและพนักงานเอกชน พบว่ามีค่า p-prob เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า α = 0.01 หมายความว่า ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลังน้อยกว่า พนักงานเอกชน โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.17

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจและค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว พบว่ามีค่า p-prob เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า α = 0.01 หมายความว่า ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลังน้อยกว่า ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวโดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.25

สมมติฐานที่ 1.5.5 ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษากับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง

H_0: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านการศึกษาแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่าน ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลังไม่แตกต่างกัน

H_1: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านการศึกษาแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลังแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-50 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลังจำแนกตามการศึกษา

ระดับการศึกษา	ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง			
	Mean	**SD**	**F**	**P-value**
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.02	0.68	0.01	0.99
ปริญญาตรี	4.02	0.69		
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	4.01	0.84		
รวม	4.02	0.70		

* P-value $\leq$ 0.05

จากตารางที่ 4-50 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 P-value = 0.99 ซึ่งมีค่ามากกว่า α = 0.05 (P > α) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านการศึกษาแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลังไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5.6 ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้กับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง

H_0: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้แตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลังไม่แตกต่างกัน

H_1: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้แตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-51 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง จำแนกตามรายได้

	ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง			
ระดับการศึกษา	**Mean**	**SD**	**F**	**P-value**
10,001-30,000 บาท	3.96	0.70	3.29	0.06
20,001-30,000 บาท	3.98	0.69		
มากกว่า 50,000 บาท	4.17	0.72		
รวม	4.02	0.70		

* P-value $\leq$ 0.05

จากตารางที่ 4-51 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 P-value = 0.06 ซึ่งมีค่ามากกว่า $\alpha = 0.05$ ($P > \alpha$) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้แตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลังไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างรูปแบบการชำระภาษีกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

สมมติฐานที่ 2.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างรูปแบบการชำระภาษี ด้านมีภาษีชำระ กับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต

สมมติฐานที่ 2.1.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างรูปแบบการชำระภาษี ด้านมีภาษีชำระกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต

H_0: พฤติกรรมการชำระภาษี ด้านมีภาษีชำระแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ตไม่แตกต่างกัน

H_1: พฤติกรรมการชำระภาษี ด้านมีภาษีชำระแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ตแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-52 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต จำแนกตามรูปแบบชำระภาษี ด้านมีภาษีชำระ

รูปแบบการชำระภาษีด้านมีภาษีชำระ	**ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต**			
	Mean	**SD**	**F**	**P-value**
ชำระครั้งเดียว	3.58	0.79	3.58	0.79
ชำระทั้งหมด	3.60	0.76		
แบ่งชำระสามงวด	3.94	0.71		
รวม	3.60	0.74		

* P-value $\leq$ 0.05

จากตารางที่ 4-52 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 P-value = 0.79 ซึ่งมีค่ามากกว่า α = 0.05 (P > α) พบว่า รูปแบบการชำระภาษี ด้านมีภาษีชำระแตกต่างกัน ส่งผลให้ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างรูปแบบการชำระภาษี ด้านมีภาษีชำระกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ

H_0: รูปแบบการชำระภาษี ด้านมีภาษีชำระแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบไม่แตกต่างกัน

H_1: รูปแบบการชำระภาษี ด้านมีภาษีชำระแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-53 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ จำแนกตามรูปแบบการชำระภาษี ด้านมีภาษีชำระ

รูปแบบการชำระภาษีด้านมีภาษีชำระ	**ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตด้านเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ**			
	Mean	**SD**	**F**	**P-value**
ชำระครั้งเดียว	3.46	0.88	2.32	0.08*
ชำระทั้งหมด	3.57	0.90		
แบ่งชำระสามงวด	3.88	1.14		
รวม	3.73	0.72		

* P-value $\leq$ 0.05

จากตารางที่ 4-53 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 P-value = 0.08 ซึ่งมีค่ามากกว่า α = 0.05 ($P > \alpha$) พบว่า รูปแบบการชำระภาษี ด้านมีภาษีชำระแตกต่างกัน ส่งผลให้ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1.3 ทดสอบความแตกต่างระหว่างรูปแบบการชำระภาษี ด้านมีภาษีชำระกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร

H_0: รูปแบบการชำระภาษี ด้านมีภาษีชำระแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากรไม่แตกต่างกัน

H_1: รูปแบบการชำระภาษี ด้านมีภาษีชำระแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-54 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร จำแนกตามรูปแบบการชำระภาษีด้านมีภาษีชำระ

รูปแบบการชำระภาษีด้านมีภาษีชำระ	**ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร**			
	Mean	**SD**	**F**	**P-value**
ชำระครั้งเดียว	3.48	0.75	2.11	0.10
ชำระทั้งหมด	3.62	0.87		
แบ่งชำระสามงวด	4.03	0.57		
รวม	3.53	0.84		

* P-value $\leq$ 0.05

จากตารางที่ 4-54 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 P-value = 0.10 ซึ่งมีค่ามากกว่า α = 0.05 ($P > \alpha$) พบว่า รูปแบบการชำระภาษี ด้านมีภาษีชำระแตกต่างกัน ส่งผลให้ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากรไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1.4 ทดสอบความแตกต่างระหว่างรูปแบบการชำระภาษี ด้านมีภาษีชำระกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า

H_0: รูปแบบการชำระภาษี ด้านมีภาษีชำระแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้าไม่แตกต่างกัน

H_1: รูปแบบการชำระภาษี ด้านมีภาษีชำระแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้าแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-55 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า จำแนกตามรูปแบบการชำระภาษีด้านมีภาษีชำระ

รูปแบบการชำระภาษีด้านมีภาษีชำระ	**ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า**			
	Mean	**SD**	**F**	**P-value**
ชำระครั้งเดียว	3.54	0.78	0.32	0.81
ชำระทั้งหมด	3.51	0.84		
แบ่งชำระสามงวด	3.70	0.66		
รวม	3.60	0.68		

* P-value $\leq$ 0.05

จากตารางที่ 4-55 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 P-value = 0.81 ซึ่งมีค่ามากกว่า $\alpha = 0.05$ ($P > \alpha$) พบว่า รูปแบบการชำระภาษี ด้านมีภาษีชำระแตกต่างกัน ส่งผลให้ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อนก่อให้เกิดความล่าช้าไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1.5 ทดสอบความแตกต่างระหว่างรูปแบบการชำระภาษี ด้านมีภาษีชำระกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง

H_0: รูปแบบการชำระภาษี ด้านมีภาษีชำระแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลังไม่แตกต่างกัน

H_1: รูปแบบการชำระภาษี ด้านมีภาษีชำระแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลังแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-56 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง จำแนกตามพฤติกรรมการชำระภาษี ด้านมีภาษีชำระ

รูปแบบการชำระภาษีด้านมีภาษีชำระ	**ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง**			
	Mean	**SD**	**F**	**P-value**
ชำระครั้งเดียว	4.05	0.68	0.30	0.82
ชำระทั้งหมด	3.98	0.80		
แบ่งชำระสามงวด	4.09	0.62		
รวม	3.99	0.67		

* P-value $\leq$ 0.05

จากตารางที่ 4-56 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 P-value = 0.82 ซึ่งมีค่ามากกว่า α = 0.05 (P > α) พบว่า รูปแบบการชำระภาษี ด้านมีภาษีชำระแตกต่างกัน ส่งผลให้ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลังไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างรูปแบบการชำระภาษี ด้านไม่มีภาษีชำระ กับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต

สมมติฐานที่ 2.2.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างรูปแบบการชำระภาษี ด้านไม่มีภาษีชำระกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต

H_0: รูปแบบการชำระภาษี ด้านไม่มีภาษีชำระแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ตไม่แตกต่างกัน

H_1: รูปแบบการชำระภาษี ด้านไม่มีภาษีชำระแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ตแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-57 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต จำแนกตามรูปแบบการชำระภาษีด้านไม่มีภาษีชำระ

รูปแบบการชำระภาษีด้านมีภาษีชำระ	**ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต**			
	Mean	**SD**	**F**	**P-value**
ชำระครั้งเดียว	3.51	0.84	0.80	0.50
ชำระทั้งหมด	3.69	0.74		
แบ่งชำระสามงวด	3.72	0.87		
รวม	3.60	0.77		

* P-value $\leq$ 0.05

จากตารางที่ 4-57 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 P-value = 0.50 ซึ่งมีค่ามากกว่า α = 0.05 (P > α) พบว่า รูปแบบการชำระภาษี ด้านไม่มีภาษีชำระแตกต่างกัน ส่งผลให้ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างรูปแบบการชำระภาษี ด้านไม่มีภาษีชำระกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ

H_0: รูปแบบการชำระภาษี ด้านไม่มีภาษีชำระแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบไม่แตกต่างกัน

H_1: รูปแบบการชำระภาษี ด้านไม่มีภาษีชำระแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-58 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ จำแนกตามรูปแบบการชำระภาษี ด้านไม่มีภาษีชำระ

รูปแบบการชำระภาษีด้านมีภาษีชำระ	**ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ**			
	Mean	**SD**	**F**	**P-value**
ชำระครั้งเดียว	3.58	0.94	2.70	0.06*
ชำระทั้งหมด	3.35	0.98		
แบ่งชำระสามงวด	3.24	0.95		
รวม	3.55	0.87		

* P-value $\leq$ 0.05

จากตารางที่ 4-58 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 P-value = 0.06 ซึ่งมีค่ามากกว่า $\alpha = 0.05$ ($P > \alpha$) พบว่า รูปแบบการชำระภาษี ด้านไม่มีภาษีชำระแตกต่างกัน ส่งผลให้ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2.3 ทดสอบความแตกต่างระหว่างรูปแบบการชำระภาษี ด้านไม่มีภาษีชำระกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร

H_0: รูปแบบการชำระภาษี ด้านไม่มีภาษีชำระแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากรไม่แตกต่างกัน

H_1: รูปแบบการชำระภาษี ด้านไม่มีภาษีชำระแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-59 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร จำแนกตามรูปแบบการชำระภาษีด้านไม่มีภาษีชำระ

รูปแบบการชำระภาษีด้านมีภาษีชำระ	**ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร**			
	Mean	**SD**	**F**	**P-value**
ชำระครั้งเดียว	3.47	0.74	0.79	0.50
ชำระทั้งหมด	3.52	0.76		
แบ่งชำระสามงวด	3.36	0.84		
รวม	3.54	0.80		

* P-value $\leq$ 0.05

จากตารางที่ 4-59 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 P-value = 0.50 ซึ่งมีค่ามากกว่า $\alpha = 0.05$ ($P > \alpha$) พบว่า รูปแบบการชำระภาษี ด้านไม่มีภาษีชำระแตกต่างกัน ส่งผลให้ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากรไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2.4 ทดสอบความแตกต่างระหว่างรูปแบบการชำระภาษี ด้านไม่มีภาษีชำระกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า

H_0: รูปแบบการชำระภาษี ด้านไม่มีภาษีชำระแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้าไม่แตกต่างกัน

H_1: รูปแบบการชำระภาษี ด้านไม่มีภาษีชำระแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้าแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-60 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า จำแนกตามรูปแบบการชำระภาษี ด้านไม่มีภาษีชำระ

รูปแบบการชำระภาษีด้านมีภาษีชำระ	**ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า**			
	Mean	**SD**	**F**	**P-value**
ชำระครั้งเดียว	3.65	0.75	2.37	0.07
ชำระทั้งหมด	3.56	0.84		
แบ่งชำระสามงวด	3.17	0.88		
รวม	3.55	0.77		

* P-value $\leq$ 0.05

จากตารางที่ 4-60 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 P-value = 0.07 ซึ่งมีค่ามากกว่า α = 0.05 (P > α) พบว่า รูปแบบการชำระภาษี ด้านไม่มีภาษีชำระแตกต่างกัน ส่งผลให้ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อนก่อให้เกิดความล่าช้าไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2.5 ทดสอบความแตกต่างระหว่างรูปแบบการชำระภาษี ด้านไม่มีภาษีชำระกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง

H_0: รูปแบบการชำระภาษี ด้านไม่มีภาษีชำระแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลังไม่แตกต่างกัน

H_1: รูปแบบการชำระภาษี ด้านไม่มีภาษีชำระแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลังแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-61 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง จำแนกตามรูปแบบการชำระภาษี ด้านไม่มีภาษีชำระ

รูปแบบการชำระภาษีด้านมีภาษีชำระ	**ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง**			
	Mean	**SD**	**F**	**P-value**
ชำระครั้งเดียว	4.01	0.76	1.90	0.13
ชำระทั้งหมด	4.21	0.50		
แบ่งชำระสามงวด	4.06	0.85		
รวม	4.02	0.70		

* P-value $\leq$ 0.05

จากตารางที่ 4-61 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 P-value = 0.13 ซึ่งมีค่ามากกว่า α = 0.05 (P > α) พบว่า รูปแบบการชำระภาษี ด้านไม่มีภาษีชำระแตกต่างกัน ส่งผลให้ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลังไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 ทดสอบความแตกต่างระหว่างรูปแบบการชำระภาษี ด้านมีเงินคืนกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต

สมมติฐานที่ 2.3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างรูปแบบการชำระภาษี ด้านมีเงินคืนกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต

H_0: รูปแบบการชำระภาษี ด้านมีเงินคืนแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ตไม่แตกต่างกัน

H_1: รูปแบบการชำระภาษี ด้านมีเงินคืนแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ตแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-62 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต จำแนกตามรูปแบบการชำระภาษีด้านมีเงินคืน

รูปแบบการชำระภาษีด้านมีภาษีชำระ	**ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต**			
	Mean	**SD**	**F**	**P-value**
ขอรับเงินคืน	3.42	0.70	1.87	0.16
ไม่ขอรับเงินคืน	3.73	0.82		
รวม	3.60	0.77		

* P-value $\leq$ 0.05

จากตารางที่ 4-62 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 P-value = 0.16 ซึ่งมีค่ามากกว่า α = 0.05 (P > α) พบว่า รูปแบบการชำระภาษี ด้านมีเงินคืนแตกต่างกัน ส่งผลให้ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ตไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างรูปแบบการชำระภาษี ด้านมีเงินคืนกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ

H_0: รูปแบบการชำระภาษี ด้านมีเงินคืนแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบไม่แตกต่างกัน

H_1: รูปแบบการชำระภาษี ด้านมีเงินคืนแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-63 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ จำแนกตามรูปแบบการชำระภาษี ด้านมีเงินคืน

รูปแบบการชำระภาษีด้านมีเงินคืน	**ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตด้านเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ**			
	Mean	**SD**	**F**	**P-value**
ขอรับเงินคืน	3.51	0.61	0.08	0.92
ไม่ขอรับเงินคืน	3.59	0.95		
รวม	3.55	0.87		

* P-value $\leq$ 0.05

จากตารางที่ 4-63 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 P-value = 0.92 ซึ่งมีค่ามากกว่า α = 0.05 (P > α) พบว่า รูปแบบการชำระภาษี ด้านมีเงินคืนแตกต่างกัน ส่งผลให้ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3.3 ทดสอบความแตกต่างระหว่างรูปแบบการชำระภาษี ด้านมีเงินคืนกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร

H_0: รูปแบบการชำระภาษี ด้านมีเงินคืนแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากรไม่แตกต่างกัน

H_1: รูปแบบการชำระภาษี ด้านมีเงินคืนแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-64 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร จำแนกตามรูปแบบการชำระภาษีด้านมีเงินคืน

รูปแบบการชำระภาษีด้านมีเงินคืน	**ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร**			
	Mean	**SD**	**F**	**P-value**
ขอรับเงินคืน	3.43	0.71	0.97	0.38
ไม่ขอรับเงินคืน	3.70	0.73		
รวม	3.54	0.80		

* P-value $\leq$ 0.05

จากตารางที่ 4-64 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 P-value = 0.38 ซึ่งมีค่ามากกว่า α = 0.05 (P > α) พบว่า รูปแบบการชำระภาษี ด้านมีเงินคืนแตกต่างกัน ส่งผลให้ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากรไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3.4 ทดสอบความแตกต่างระหว่างรูปแบบการชำระภาษี ด้านมีเงินคืนกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า

H_0: รูปแบบการชำระภาษี ด้านมีเงินคืนแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อนก่อให้เกิดความล่าช้าไม่แตกต่างกัน

H_1: รูปแบบการชำระภาษี ด้านมีเงินคืนแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อนก่อให้เกิดความล่าช้าแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-65 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า จำแนกตามรูปแบบการชำระภาษี ด้านมีเงินคืน

รูปแบบการชำระภาษีด้านมีเงินคืน	**ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า**			
	Mean	**SD**	**F**	**P-value**
ขอรับเงินคืน	3.52	0.59	0.25	0.78
ไม่ขอรับเงินคืน	3.65	0.89		
รวม	3.55	0.77		

* P-value $\leq$ 0.05

จากตารางที่ 4-65 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 P-value = 0.78 ซึ่งมีค่ามากกว่า α = 0.05 (P > α) พบว่า รูปแบบการชำระภาษี ด้านมีเงินคืนแตกต่างกัน ส่งผลให้ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้าไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3.5 ทดสอบความแตกต่างระหว่างรูปแบบการชำระภาษี ด้านมีเงินคืนกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง

H_0: รูปแบบการชำระภาษี ด้านมีเงินคืนแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลังไม่แตกต่างกัน

H_1: รูปแบบการชำระภาษี ด้านมีเงินคืนแตกต่างกันส่งผลกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลังแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-66 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง จำแนกตามพฤติกรรมการชำระภาษี ด้านมีเงินคืน

รูปแบบการชำระภาษีด้านมีเงินคืน	**ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง**			
	Mean	**SD**	**F**	**P-value**
ขอรับเงินคืน	4.04	0.71	1.22	0.30
ไม่ขอรับเงินคืน	3.88	0.60		
รวม	4.08	0.82		

* P-value $\leq$ 0.05

จากตารางที่ 4-66 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 P-value = 0.30 ซึ่งมีค่ามากกว่า α = 0.05 (P > α) พบว่า รูปแบบการชำระภาษี ด้านมีเงินคืนแตกต่างกัน ส่งผลให้ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลังไม่แตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานที่ 3 การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตมีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

สมมติฐานที่ 3.1 การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตมีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบยื่นแบบทางเน็ต

สมมติฐานที่ 3.1.1 การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตด้านการประชาสัมพันธ์ มีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบยื่นแบบทางเน็ต

สมมติฐานที่ 3.1.2 การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตด้านได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่มีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบยื่นแบบทางเน็ต

สมมติฐานที่ 3.1.3 การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตด้านการมีกิจกรรมการให้ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบมีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบยื่นแบบทางเน็ต

H_0 = การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตไม่มีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบยื่นแบบทางเน็ต

H_1 = การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตมีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบยื่นแบบทางเน็ต

ตารางที่ 4-67 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุขั้นตอน (Multiple regression analysis) ในการวิเคราะห์การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตมีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบยื่นแบบทางเน็ต

การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต	**Unstandardized Coefficients**		**Standardized Coefficients**	**T**	**Sig.**	**Collinearity Statistics**	
	B	**SE**	**Beta**			**Tolerance**	**VIF**
ค่าคงที่	2.65	0.12		21.39	0.00		
1. การประชาสัมพันธ์	0.36	0.07	0.42	5.43	0.00	0.35	2.84
2. ได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่	0.01	0.07	0.02	0.16	0.87	0.27	3.71
3. การมีกิจกรรมการให้ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบ	-0.05	0.06	-0.07	-0.77	0.44	0.29	3.40
R	0.387						
R Square	0.150						
Adjusted R Square	0.143						
Durbin Watson	1.244						
F ratio	23.277		(0.00)				

* P-value $\leq$ 0.05

จากตารางที่ 4-67 การทดสอบเงื่อนไขของ Multiple regression analysis พบว่า การประชาสัมพันธ์ ได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ และการมีกิจกรรมการให้ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบ ไม่เกิดปัญหา Multicollinearity เนื่องจากค่า Tolerance ทุกตัวแปร มีค่ามากว่า 0.1 และค่า VIF ทุกตัวแปรมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ R ระหว่างตัวแปรอิสระ "การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต" และตัวแปรตาม “ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบยื่นแบบทางเน็ต” ซึ่งเท่ากับ 0.387 ดังนั้น การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต กับ ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบยื่นแบบทางเน็ต มีความสัมพันธ์กัน โดยมีค่า R Square เท่ากับ 0.150 หรือ ร้อยละ 15.0

การทดสอบค่าสถิติทดสอบ F ปรากฏว่าค่า Sig. = 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีตัวแปรต้นคือ การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตอย่างน้อย 1 ตัว ที่สามารถทำนายผลการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตามคือ ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบยื่นแบบทางเน็ต

สมการ Multiple linear regression ดังนี้

Unstandardized $\hat{\gamma} = 2.65 + 0.36\ (X_1) + 0.01\ (X_2) - 0.05\ (X_3)$

เมื่อ $\hat{\gamma}$ = ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบยื่นแบบทางเน็ต

X_1 = การประชาสัมพันธ์

X_2 = ได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่

X_3 = การมีกิจกรรมการให้ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบ

Standardized $\hat{\gamma} = 0.42(X_1) + 0.02\ (X_2) - 0.07\ (X_3)$

เมื่อ $\hat{\gamma}$ = ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบยื่นแบบทางเน็ต

X_1 = การประชาสัมพันธ์

X_2 = ได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่

X_3 = การมีกิจกรรมการให้ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบ

สมมติฐานที่ 3.2 การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตมีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ

สมมติฐานที่ 3.2.1 การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตด้านการประชาสัมพันธ์ มีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ

สมมติฐานที่ 3.2.2 การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตด้านได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่มีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต เกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ

สมมติฐานที่ 3.2.3 การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตด้านการมีกิจกรรมการให้ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบมีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ

H_0 = การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตไม่มีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ

H_1 = การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตมีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ

ตารางที่ 4-68 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุขั้นตอน (Multiple regression analysis) ในการวิเคราะห์การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตมีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ

การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต	**Unstandardized Coefficients**		**Standardized Coefficients**	**T**	**Sig.**	**Collinearity Statistics**	
	B	**SE**	**Beta**			**Tolerance**	**VIF**
ค่าคงที่	2.53	0.13		19.10	0.00		
1. การประชาสัมพันธ์	-0.25	0.07	-0.26	-3.52	0.00	0.35	2.84
2. ได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่	0.24	0.08	0.26	3.08	0.00	0.27	3.71
3. การมีกิจกรรมการให้ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบ	0.38	0.07	0.44	5.49	0.00	0.29	3.40

ตารางที่ 4-68 (ต่อ)

การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	SE	Beta			Tolerance	VIF
R	0.491						
R Square	0.241						
Adjusted R Square	0.235						
Durbin Watson	1.165						
F ratio	41.940		(0.00)				

* P-value $\leq$ 0.05

จากตารางที่ 4-68 การทดสอบเงื่อนไขของ Multiple regression analysis พบว่า การประชาสัมพันธ์ ได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ และการมีกิจกรรมการให้ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบไม่เกิดปัญหา Multicollinearity เนื่องจากค่า Tolerance ทุกตัวแปร มีค่ามากว่า 0.1 และค่า VIF ทุกตัวแปรมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ R ระหว่างตัวแปรอิสระ "การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต" และตัวแปรตาม “ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ” ซึ่งเท่ากับ 0.491 ดังนั้น การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต กับ ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ มีความสัมพันธ์กัน โดยมีค่า R Square เท่ากับ 0.241 หรือ ร้อยละ 24.1

การทดสอบค่าสถิติทดสอบ F ปรากฏว่าค่า Sig. = 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีตัวแปรต้นคือ การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตอย่างน้อย 1 ตัว ที่สามารถทำนายผลการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตามคือ ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ

สมการ Multiple linear regression ดังนี้

Unstandardized $\hat{\gamma} = 2.53 - 0.25\ (X_1) + 0.24\ (X_2) + 0.38\ (X_3)$

เมื่อ $\hat{\gamma}$ = ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ

X_1 = การประชาสัมพันธ์

X_2 = ได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่

X_3 = การมีกิจกรรมการให้ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบ

Standardized $\hat{\gamma}$ = $-0.26(X_1) + 0.26(X_2) + 0.44(X_3)$

เมื่อ $\hat{\gamma}$ = ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ

X_1 = การประชาสัมพันธ์

X_2 = ได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่

X_3 = การมีกิจกรรมการให้ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบ

สมมติฐานที่ 3.3 การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตมีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร

สมมติฐานที่ 3.3.1 การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตด้านการประชาสัมพันธ์ มีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร

สมมติฐานที่ 3.3.2 การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตด้านได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่มีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร

สมมติฐานที่ 3.3.3 การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตด้านการมีกิจกรรมการให้ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบมีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร

H_0 = การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตไม่มีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร

H_1 = การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตมีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร

ตารางที่ 4-69 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุขั้นตอน (Multiple regression analysis) ในการวิเคราะห์การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตมีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร

การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต	**Unstandardized Coefficients**		**Standardized Coefficients**	**T**	**Sig.**	**Collinearity Statistics**	
	B	**SE**	**Beta**			**Tolerance**	**VIF**
ค่าคงที่	2.51	0.13		19.67	0.00		
1. การประชาสัมพันธ์	0.14	0.07	0.16	2.03	0.04	0.35	2.84
2. ได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่	0.11	0.08	0.13	1.49	0.14	0.27	3.71
3. การมีกิจกรรมการให้ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบ	0.11	0.07	0.14	1.64	0.10	0.29	3.40
R	0.397						
R Square	0.158						
Adjusted R Square	0.151						
Durbin Watson	1.254						
F ratio	24.678		(0.00)				

* P-value $\leq$ 0.05

จากตารางที่ 4-69 การทดสอบเงื่อนไขของ Multiple regression analysis พบว่า การประชาสัมพันธ์ ได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ และการมีกิจกรรมการให้ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบไม่เกิดปัญหา Multicollinearity เนื่องจากค่า Tolerance ทุกตัวแปร มีค่ามากว่า 0.1 และค่า VIF ทุกตัวแปรมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ R ระหว่างตัวแปรอิสระ "การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต" และตัวแปรตาม “ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร” ซึ่งเท่ากับ 0.491 ดังนั้น การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต กับ ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร มีความสัมพันธ์กัน โดย

มีค่า R Square เท่ากับ 0.241 หรือ ร้อยละ 24.1

การทดสอบค่าสถิติทดสอบ F ปรากฏว่าค่า Sig. = 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีตัวแปรต้นคือ การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตอย่างน้อย 1 ตัว ที่สามารถทำนายผลการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตามคือ ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร

สมการ Multiple linear regression ดังนี้

Unstandardized $\hat{\gamma} = 2.51 + 0.14 (X_1) + 0.11 (X_2) + 0.11 (X_3)$

เมื่อ $\hat{\gamma}$ = ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร

X_1 = การประชาสัมพันธ์

X_2 = ได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่

X_3 = การมีกิจกรรมการให้ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบ

Standardized $\hat{\gamma} = 0.16+(X_1) + 0.13 (X_2) + 0.14 (X_3)$

เมื่อ $\hat{\gamma}$ = ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร

X_1 = การประชาสัมพันธ์

X_2 = ได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่

X_3 = การมีกิจกรรมการให้ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบ

สมมติฐานที่ 3.4 การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตมีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า

สมมติฐานที่ 3.4.1 การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตด้านการประชาสัมพันธ์ มีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า

สมมติฐานที่ 3.4.2 การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตด้านได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่มีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า

สมมติฐานที่ 3.4.3 การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตด้านการมีกิจกรรมการให้ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบมีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า

H_0 = การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตไม่มีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อนก่อให้เกิดความล่าช้า

H_1 = การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตมีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อนก่อให้เกิดความล่าช้า

ตารางที่ 4-70 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุขั้นตอน (Multiple regression analysis) ในการวิเคราะห์การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตมีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า

การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต	**Unstandardized Coefficients**		**Standardized Coefficients**	**T**	**Sig.**	**Collinearity Statistics**	
	B	**SE**	**Beta**			**Tolerance**	**VIF**
ค่าคงที่	2.73	0.12		22.58	0.00		
1. การประชาสัมพันธ์	-0.18	0.07	-0.21	-2.75	0.01	0.35	2.84
2. ได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่	0.20	0.07	0.24	2.73	0.01	0.27	3.71
3. การมีกิจกรรมการให้ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบ	0.28	0.06	0.37	4.45	0.00	0.29	3.40
R	0.434						
R Square	0.189						
Adjusted R Square	0.182						
Durbin Watson	1.181						
F ratio	30.669		(0.00)				

* P-value $\leq$ 0.05

จากตารางที่ 4-70 การทดสอบเงื่อนไขของ Multiple regression analysis พบว่า

การประชาสัมพันธ์ ได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ และการมีกิจกรรมการให้ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบ ไม่เกิดปัญหา Multicollinearity เนื่องจากค่า Tolerance ทุกตัวแปร มีค่ามากว่า 0.1 และค่า VIF ทุกตัวแปรมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ R ระหว่างตัวแปรอิสระ "การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต" และตัวแปรตาม “ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า” ซึ่งเท่ากับ 0.434 ดังนั้น การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต กับ ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า มีความสัมพันธ์กัน โดยมีค่า R Square เท่ากับ 0.189 หรือร้อยละ 18.9

การทดสอบค่าสถิติทดสอบF ปรากฏว่าค่าSig. = 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ0.05 แสดงว่ามีตัวแปรต้นคือ การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตอย่างน้อย 1 ตัว ที่สามารถทำนายผลการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตามคือ ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า

สมการ Multiple Linear Regression ดังนี้

Unstandardized $\hat{\gamma} = 2.73 - 0.18 (X_1) + 0.20 (X_2) + 0.28 (X_3)$

เมื่อ $\hat{\gamma}$ = ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า

X_1 = การประชาสัมพันธ์

X_2 = ได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่

X_3 = การมีกิจกรรมการให้ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบ

สมมติฐานที่ 3.5 การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตมีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง

สมมติฐานที่ 3.5.1 การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตด้านการประชาสัมพันธ์ มีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง

สมมติฐานที่ 3.5.2 การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตด้านได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่มีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง

สมมติฐานที่ 3.5.3 การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตด้านการมีกิจกรรมการให้ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบมีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง

H_0 = การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตไม่มีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง

H_1 = การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตมีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง

ตารางที่ 4-71 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุขั้นตอน (Multiple regression analysis) ในการวิเคราะห์การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตมีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง

การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต	**Unstandardized Coefficients**		**Standardized Coefficients**	**T**	**Sig.**	**Collinearity Statistics**	
	B	**SE**	**Beta**			**Tolerance**	**VIF**
ค่าคงที่	4.08	0.12		33.34	0.00		
1. การประชาสัมพันธ์	0.12	0.07	0.15	1.84	0.07	0.35	2.84
2. ได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่	-0.09	0.07	-0.12	-1.20	0.23	0.27	3.71
3. การมีกิจกรรมการให้ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบ	-0.06	0.06	-0.09	-0.93	0.35	0.29	3.40
R	0.114						
R Square	0.013						
Adjusted R Square	0.006						
Durbin Watson	0.978						
F ratio	1.736		(0.00)				

* P-value $\leq$ 0.05

จากตารางที่ 4-71 การทดสอบเงื่อนไขของ Multiple regression analysis พบว่า การประชาสัมพันธ์ ได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ และการมีกิจกรรมการให้ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบ ไม่เกิดปัญหา Multicollinearity เนื่องจากค่า Tolerance ทุกตัวแปร มีค่ามากว่า 0.1 และค่า VIF ทุกตัวแปรมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ R ระหว่างตัวแปรอิสระ "การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต" และตัวแปรตาม “ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง” ซึ่งเท่ากับ 0.114 ดังนั้น การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตกับ ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง มีความสัมพันธ์กัน โดยมีค่า R Square เท่ากับ 0.013 หรือ ร้อยละ 1.3

การทดสอบค่าสถิติทดสอบF ปรากฏว่าค่าSig. = 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ0.05 แสดงว่ามีตัวแปรต้นคือ การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตอย่างน้อย 1 ตัว ที่สามารถทำนายผลการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตามคือ ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง

สมการ Multiple linear regression ดังนี้

Unstandardized $\hat{\gamma} = 4.08 + 0.12 (X_1) - 0.09 (X_2) - 0.06 (X_3)$

เมื่อ $\hat{\gamma}$ = ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง

X_1 = การประชาสัมพันธ์

X_2 = ได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่

X_3 = การมีกิจกรรมการให้ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบ

Standardized $\hat{\gamma} = 0.15(X_1) - 0.12 (X_2) - 0.09 (X_3)$

เมื่อ $\hat{\gamma}$ = ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง

X_1 = การประชาสัมพันธ์

X_2 = ได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่

X_3 = การมีกิจกรรมการให้ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบ

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1

ตารางที่ 4-72 ผลการวิเคราะห์ผลสรุปการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	Sig.	ผลการทดสอบ
1.1.1	ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต	0.40	ยอมรับ H_0
1.1.2	ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต	0.00*	ปฏิเสธ H_0
1.1.3	ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต	0.00*	ปฏิเสธ H_0
1.1.4	ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต	0.57	ยอมรับ H_0
1.1.5	ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษากับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต	0.13	ยอมรับ H_0
1.1.6	ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้กับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต	0.54	ยอมรับ H_0
1.2.1	ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ	0.39	ยอมรับ H_0
1.2.2	ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ	0.35	ยอมรับ H_0

ตารางที่ 4-72 (ต่อ)

สมมติฐาน	ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	Sig.	ผลการทดสอบ
1.2.3	ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ	0.20	ยอมรับ H_0
1.2.4	ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ	0.62	ยอมรับ H_0
1.2.5	ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษากับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ	0.06	ยอมรับ H_0
1.2.6	ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้กับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ	0.20	ยอมรับ H_0
1.3.1	ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร	0.78	ยอมรับ H_0
1.3.2	ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร	0.00*	ปฏิเสธ H_0
1.3.3	ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร	0.49	ยอมรับ H_0
1.3.4	ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร	0.80	ยอมรับ H_0

ตารางที่ 4-72 (ต่อ)

สมมติฐาน	ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	Sig.	ผลการทดสอบ
1.3.5	ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษากับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร	0.49	ยอมรับ H_0
1.3.6	ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้กับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร	0.50	ยอมรับ H_0
1.4.1	ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า	0.27	ยอมรับ H_0
1.4.2	ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า	0.01*	ปฏิเสธ H_0
1.4.3	ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า	0.07	ยอมรับ H_0
1.4.4	ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า	0.49	ยอมรับ H_0
1.4.5	ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษากับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า	0.25	ยอมรับ H_0
1.4.6	ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้กับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า	0.08	ยอมรับ H_0

ตารางที่ 4-72 (ต่อ)

สมมติฐาน	ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	Sig.	ผลการทดสอบ
1.5.1	ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง	0.00*	ปฏิเสธ H_0
1.5.2	ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง	0.00*	ปฏิเสธ H_0
1.5.3	ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง	0.12	ยอมรับ H_0
1.5.4	ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง	0.02*	ปฏิเสธ H_0
1.5.5	ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษากับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง	0.99	ยอมรับ H_0
1.5.6	ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้กับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง	0.06	ยอมรับ H_0
2.1.1	พฤติกรรมการชำระภาษี ด้านมีภาษีชำระกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต	0.79	ยอมรับ H_0
2.1.2	พฤติกรรมการชำระภาษี ด้านมีภาษีชำระกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ	0.08	ยอมรับ H_0

ตารางที่ 4-72 (ต่อ)

สมมติฐาน	ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	Sig.	ผลการทดสอบ
2.1.3	พฤติกรรมการชำระภาษี ด้านมีภาษีชำระกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร	0.10	ยอมรับ H_0
2.1.4	พฤติกรรมการชำระภาษี ด้านมีภาษีชำระกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า	0.81	ยอมรับ H_0
2.1.5	พฤติกรรมการชำระภาษี ด้านมีภาษีชำระกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง	0.82	ยอมรับ H_0
2.2.1	พฤติกรรมการชำระภาษี ด้านไม่มีภาษีชำระกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต	0.50	ยอมรับ H_0
2.2.2	พฤติกรรมการชำระภาษี ด้านไม่มีภาษีชำระกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ	0.06	ยอมรับ H_0
2.2.3	พฤติกรรมการชำระภาษี ด้านไม่มีภาษีชำระกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร	0.50	ยอมรับ H_0
2.2.4	พฤติกรรมการชำระภาษี ด้านไม่มีภาษีชำระกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อนก่อให้เกิดความล่า	0.07	ยอมรับ H_0

ตารางที่ 4-72 (ต่อ)

สมมติฐาน	ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	Sig.	ผลการทดสอบ
2.2.5	พฤติกรรมการชำระภาษี ด้านไม่มีภาษีชำระกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง	0.13	ยอมรับ H_0
2.3.1	พฤติกรรมการชำระภาษี ด้านมีเงินคืนกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต	0.16	ยอมรับ H_0
2.3.2	พฤติกรรมการชำระภาษี ด้านมีเงินคืนกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ	0.92	ยอมรับ H_0
2.3.3	พฤติกรรมการชำระภาษี ด้านมีเงินคืนกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร	0.38	ยอมรับ H_0
2.3.4	พฤติกรรมการชำระภาษี ด้านมีเงินคืนกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า	0.78	ยอมรับ H_0
2.3.5	พฤติกรรมการชำระภาษี ด้านมีเงินคืนกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง	0.30	ยอมรับ H_0
3.1.1	การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตด้านการประชาสัมพันธ์ มีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบยื่นแบบทางเน็ต	0.00*	ปฏิเสธ H_0

ตารางที่ 4-72 (ต่อ)

สมมติฐาน	ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	Sig.	ผลการทดสอบ
3.1.2	การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตด้านได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่มีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบยื่นแบบทางเน็ต	0.87	ยอมรับ H_0
3.1.3	การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตด้านการมีกิจกรรมการให้ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบมีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบยื่นแบบทางเน็ต	0.44	ยอมรับ H_0
3.2.1	การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตด้านการประชาสัมพันธ์ มีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ	0.00*	ปฏิเสธ H_0
3.2.2	การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตด้านได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่มีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต เกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ	0.00*	ปฏิเสธ H_0
3.2.3	การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตด้านการมีกิจกรรมการให้ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบมีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ	0.00*	ปฏิเสธ H_0
3.3.1	การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตด้านการประชาสัมพันธ์ มีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร	0.04*	ปฏิเสธ H_0

ตารางที่ 4-72 (ต่อ)

สมมติฐาน	ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	Sig.	ผลการทดสอบ
3.3.2	การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตด้านได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่มีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร	0.14	ยอมรับ H_0
3.3.3	การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตด้านการมีกิจกรรมการให้ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบมีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร	0.10	ยอมรับ H_0
3.4.1	การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตด้านการประชาสัมพันธ์ มีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า	0.01*	ปฏิเสธ H_0
3.4.2	การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตด้านได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่มีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า	0.01*	ปฏิเสธ H_0
3.4.3	การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตด้านการมีกิจกรรมการให้ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบมีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า	0.00*	ปฏิเสธ H_0
3.5.1	การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตด้านการประชาสัมพันธ์ มีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง	0.07	ยอมรับ H_0

ตารางที่ 4-72 (ต่อ)

สมมติฐาน	ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	Sig.	ผลการทดสอบ
3.5.2	การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตด้านได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่มีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต กลัวถูกตรวจสอบภายหลัง	0.23	ยอมรับ H_0
3.5.3	การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตด้านการมีกิจกรรมการให้ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบมีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง	0.35	ยอมรับ H_0

บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานวิจัยเรื่อง “ ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยทำการเก็บข้อมูลจำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามทั้งหมด ด้วยวิธีการสำรวจ (Survey research method) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัย โดยมีรายเอียด ในเรื่องการกำหนดกลุ่มตัวอย่างประชากร การสุ่มตัวอย่างการเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล จากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อมูลไปทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical package for the social sciences) ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และส่วนการทดสอบสมมติฐานนั้นใช้การพิสูจน์ความแตกต่างแบบ One-way ANOVA รวมทั้งการวิเคราะห์ความถดถอยของตัวแปรตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป Multiple regression

ส่วนที่ 1: ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคคลธรรมดาที่มาใช้บริการในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1

ส่วนที่ 2: ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับการชำระภาษี

ส่วนที่ 3: ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 4: ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 5: ข้อมูลเชิงอนุมานของผลการทดสอบสมมติฐาน

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1: ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคคลธรรมดาที่มาใช้บริการในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1

สรุปผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.0 มีอายุช่วง 31-40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.3 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 48.0 มีอาชีพพนักงานเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.5 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ

73.5 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.0

ส่วนที่ 2: ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับการชำระภาษี

สรุปผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่การชำระภาษี ประเภทการชำระครั้งเดียวมากที่สุดเป็นอับดับแรก คิดเป็นร้อยละ 23.0 รองลงมาคือ แบ่งชำระสามงวด คิดเป็นร้อยละ 18.5 อันดับสามคือ มีหัก ณ ที่จ่ายไว้เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 15.5 อันดับสี่คือ มีการหักลดหย่อนไว้ คิดเป็นร้อยละ 15.0 อันดับห้าคือ ขอรับเงินคืน คิดเป็นร้อยละ 13.8 อันดับที่หกคือ มีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาครึ่งปี (ภ.ง.ด. 94) คิดเป็นร้อยละ 6.0 อันดับที่เจ็ดคือ ไม่ขอรับเงินคืน คิดเป็นร้อยละ 5.5 อันดับสุดท้ายคือ ชำระทั้งหมดภายในงวดที่สอง ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา คิดเป็นร้อยละ 2.8 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3: ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต

การประชาสัมพันธ์

สรุปผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต ด้านการประชาสัมพันธ์พบว่า โดยภาพรวมในระดับปานกลาง โดยการรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตของผู้ที่มาใช้บริการด้านประชาสัมพันธ์ อันดับแรกคือ การประชาสัมพันธ์ทางสื่อออนไลน์ มีค่าเฉลี่ย $\overline{X}$ เท่ากับ 3.12 อยู่ในระดับปานกลาง อันดับสองคือ การประชาสัมพันธ์โทรทัศน์ มีค่าเฉลี่ย $\overline{X}$ เท่ากับ 2.97 อยู่ในระดับปานกลาง อันดับสามคือ การแจกแผ่นพับ โบรชัวร์และเอกสารเผยแพร่ มีค่าเฉลี่ย $\overline{X}$ เท่ากับ 2.73 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

การได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่

สรุปผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต ด้านการได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ พบว่าโดยภาพรวมมีในระดับปานกลาง โดย ผู้ที่มาใช้บริการได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ อันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ออกให้ความรู้ยังสถานประกอบการ บริษัท ห้างหุ้นส่วน มีค่าเฉลี่ย $\overline{X}$ เท่ากับ 2.91อยู่ในระดับปานกลาง อันดับสองคือ มีบริการสายด่วน 1161 ให้บริการแก่ประชาชน ค่าเฉลี่ย $\overline{X}$ เท่ากับ 2.83 อยู่ในระดับปานกลาง อันดับสามคือ เจ้าหน้าที่ออกให้ความรู้ยังห้างสรรพสินค้า มีค่าเฉลี่ย $\overline{X}$ เท่ากับ 2.71 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

การมีกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบฯ

สรุปผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต ด้านการมีกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบฯ พบว่า โดยภาพรวมในระดับปานกลาง โดยผู้ที่มาใช้บริการมีการรับรู้การจัดกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบฯ อันดับแรก

คือ จัดอบรมให้ความรู้เรื่องภาษีให้กับประชาชนมีค่าเฉลี่ย $\overline{X}$ เท่ากับ 2.94 อยู่ในระดับปานกลาง อันดับสองคือ ออกบูทให้ความรู้ตามสถานที่ชุมชน มีค่าเฉลี่ย $\overline{X}$ เท่ากับ 2.84 อยู่ในระดับปานกลาง อันดับสามคือ จัดกิจกรรมให้ความรู้เรื่องภาษียังสถานศึกษา มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.72 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ส่วนที่ 4: ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

ปัญหาขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบทางอินเทอร์เน็ต

สรุปผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีการปัญหาและอุปสรรคในการยื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต พบว่า โดยภาพรวมในระดับมาก โดยผู้ที่มาใช้บริการมีปัญหาด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต อันดับแรกคือ จัดการใช้โปรแกรมคำนวณในการยื่นแบบ ภ.ง.ด. 90/ 91 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 อยู่ในระดับมาก อันดับสองคือ การยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตต้องยื่นผ่านเว็บไซด์ www.rd.go.th มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.61อยู่ในระดับมาก อันดับสามคือ การขอรหัสผ่านใหม่ในกรณีลืมรหัสผ่านการยื่น มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.57อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ปัญหาเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ

สรุปผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีการปัญหาและอุปสรรคในการยื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ พบว่า โดยภาพรวมสรุปผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีในระดับมาก โดยผู้ที่มาใช้บริการมีปัญหาปัญหาเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ อันดับแรกคือ การกรอกสถานภาพผิดทำให้การคำนวณการลดหย่อนผิดพลาดได้ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.62 อยู่ในระดับมาก อันดับสองคือ การกรอกจำนวนเงินผิดพลาดจะยังสามารถยื่นแบบได้ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.57 อยู่ในระดับมาก อันดับสามคือ การกำหนดที่อยู่จัดส่งเอกสารระบบจะยึดตามหน้าแบบแสดงรายการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.45 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ปัญหาขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร

สรุปผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีการปัญหาและอุปสรรคในการยื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร พบว่า โดยภาพรวมในระดับมาก โดยผู้ที่มาใช้บริการมีปัญหาขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร อันดับแรกคือ การขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการหักลดหย่อนประกันชีวิตในแบบต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.56 อยู่ในระดับมาก อันดับสองคือ ขาดความรู้เกี่ยวกับการหักลดหย่อน บิดา มารดา ไม่สามารถใช้ซ้ำซ้อนได้ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.53 อยู่ในระดับมาก อันดับสามคือ ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแยกประเภทเงินได้พึงประเมินตามมาตรา 40 (1) - 40 (8) มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ

3.51 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ปัญหาขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อนก่อให้เกิดความล่าช้า

สรุปผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีการปัญหาและอุปสรรคในการยื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อนก่อให้เกิดความล่าช้า พบว่า โดยภาพรวมในระดับมาก โดยขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อนก่อให้เกิดความล่าช้า อันดับแรกคือไม่มั่นใจในความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูลที่ส่งผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.64 อยู่ในระดับมาก อันดับสองคือ มีความกังวลว่ากรมสรรพากรอาจไม่ได้รับข้อมูลหรือเกิดการล่าช้าในการยื่นแบบของท่าน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.62 อยู่ในระดับมาก อันดับสามคือ ไม่มั่นใจในเสถียรภาพของระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.37 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ปัญหากลัวถูกตรวจสอบภายหลัง

สรุปผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีการปัญหาและอุปสรรคในการยื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ปัญหากลัวถูกตรวจสอบภายหลัง พบว่า โดยภาพรวมในระดับมาก โดยปัญหากลัวถูกตรวจสอบภายหลัง อันดับแรกคือ หากท่านมีเงินคืนจำนวนมากมีโอกาสถูกตรวจสอบมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.23 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสองคือ การยื่นแบบเพิ่มเติมหลายครั้งจะทำให้ถูกตรวจสอบเอกสาร มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับมาก อันดับสามคือ การกรอกข้อมูลในฐานระบบของกรมสรรพากรทำให้มีโอกาสถูกตรวจสอบย้อนหลัง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.82 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ส่วนที่ 5: ข้อมูลเชิงอนุมานของผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ และด้านสถานภาพที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านอาชีพ ด้านการศึกษา และด้านรายได้ ที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ตไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพ ด้านอาชีพ ด้านการศึกษาและด้านรายได้ ที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประมวลรัษฎากร

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประมวลรัษฎากรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านสถานภาพ ด้านอาชีพ ด้านการศึกษาและด้านรายได้ที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประมวลรัษฎากรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านสถานภาพ ด้านอาชีพ ด้านการศึกษาและด้านรายได้ที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้าไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ด้านอายุ และด้านอาชีพที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลังแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพ ด้านการศึกษาและด้านรายได้ ที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลังไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมการชำระภาษีที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

รูปแบบการชำระภาษีด้านมีภาษีชำระ

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า รูปแบบการชำระภาษีที่มีภาษีชำระ ที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตด้านด้านการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต ด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประมวลรัษฎากร ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้าและด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รูปแบบการชำระภาษีด้านไม่มีภาษีชำระ

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า รูปแบบการชำระภาษีที่ไม่มีภาษีชำระที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตด้านด้านการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต ด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประมวลรัษฎากร ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้าและด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รูปแบบการชำระภาษีด้านมีเงินคืน

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า รูปแบบการชำระภาษีที่มีเงินคืนที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตด้านด้านการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต ด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประมวลรัษฎากร ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้าและด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตส่งผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

ด้านขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบยื่นแบบทางเน็ต

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตด้านการประชาสัมพันธ์ ส่งผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตด้านขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบยื่นแบบทางเน็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนการรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตด้านการได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่และการมีกิจกรรมการให้ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบ ไม่ส่งผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบยื่นแบบทางเน็ตอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่และการมีกิจกรรมการให้ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบ ส่งผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตด้านเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต ด้านการประชาสัมพันธ์ ส่งผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนการรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตด้านการได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่และการมีกิจกรรมการให้ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบ ไม่ส่งผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่และการมีกิจกรรมการให้ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบ ส่งผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่และการมีกิจกรรมการให้ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบ ไม่ส่งผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการยื่นแบบทางเน็ต

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ และด้านสถานภาพที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ตแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านอาชีพ ด้านการศึกษา และด้านรายได้ ที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ตไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจากการยื่นภาษีผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตเป็นระบบที่มีการนำมาใช้ในระยะเวลาไม่ถึง 20 ปี ดังนั้น ผู้ที่ต้องเสียภาษีในกลุ่มอายุมากจะมีความเคยชินกับการยื่นภาษีแบบเดิม และบางส่วนยังไม่เปิดรับและไม่เรียนรู้การใช้งานอินเทอร์เน็ตแตกต่างกับผู้ที่เสียภาษีในกลุ่มอายุน้อยที่เมื่อเริ่มต้นเสียภาษีจะเริ่มจากการจ่ายผ่านทางอินเทอร์เน็ต สอดคล้องกับแนวคิดของ กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์ (2546) ที่ว่าอายุจะแสดงถึงวัยวุฒิของบุคคล และเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความสามารถในการทำความเข้าใจในเนื้อหาและข่าวสารรวมถึงการรับรู้ต่าง ๆ ได้มากน้อยต่างกัน การมีประสบการณ์ในชีวิตที่ผ่านมาแตกต่างกัน นอกจากนั้นก็จะชี้ให้เห็นอารมณ์ที่แตกต่างกันออกไปในกลุ่มคนที่มีวัยต่างกันอันเนื่องจากกระบวนการคิดและตัดสินใจที่ผ่านการกลั่นกรองจากประสบการณ์ของช่วงวัยที่จะส่งผลต่อกระบวนการคิดและการควบคุมทางอารมณ์ของแต่ละช่วงอายุของบุคคลอายุที่เพิ่มขึ้น อายุหรือวัยเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างในเรื่องความคิด และพฤติกรรม บุคคลที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรมการตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารต่างจากบุคคลที่มีอายุน้อยและบุคคลที่มีอายุน้อยจะมีพฤติกรรมการตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารเปลี่ยนไปเมื่อตนเองมีอายุมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิไลวรรณ กลมมา (2555) ศึกษาการรับรู้ข่าวสารของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด. 90, 91) ผ่านอินเทอร์เน็ต ผลการศึกษาความสัมพันธ์พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ มีผลต่อปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด. 90, 91) ผ่านอินเทอร์เน็ตด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธันยนันท์ มงคลธิติวัฒน์ (2556) การเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชัยภูมิ ที่ว่าอายุที่เพิ่มขึ้นจะทำให้มีความคิดที่รอบคอบเพิ่มมากขึ้น อายุหรือวัยเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างในเรื่องความคิด และพฤติกรรม บุคคลที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรมการตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารต่างจากบุคคลที่มีอายุน้อยและบุคคลที่มีอายุน้อยจะมีพฤติกรรมการตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารเปลี่ยนไปเมื่อตนเองมีอายุมากขึ้น เช่นเดียวกับงานวิจัยของ เอมอร พลวัฒนกุล และสมแก้ว รุ่งเลิศเกรียงไกร (2550) ศึกษาเรื่องปัญหาและสาเหตุของการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่าน

อินเทอร์เน็ต กรณีศึกษาจังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่า สาเหตุของการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเกิดจากขาดความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัฒนา แสนจิตต์ (2551) การศึกษาปัจจัยที่มีผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาบนระบบ อินเตอร์เน็ตผ่านหน่วยบริการรับแบบฯ: กรณีศึกษาหน่วยบริการรับแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดานอกสถานที่ในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ยื่นแบบเสียภาษีมีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อย เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเตอร์เน็ตและความรู้

ด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษา ที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพ ด้านอาชีพ และด้านรายได้ ที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจากรายการและขั้นตอนระหว่างการกรอกข้อมูลภาษีในอินเทอร์เน็ตจะมีหลายระบบขั้นตอน และใช้ภาษีที่เข้าใจยากง่ายแตกต่างกัน ดังนั้นกลุ่มคนที่มีระดับการศึกษาต่ำบางส่วนอาจจะใช้เวลาในการประมวลผลและทำความเข้าใจในกระบวนการยื่นภาษีล่าช้ากว่ากลุ่มคนที่มีการศึกษาในระดับสูง สอดคล้องกับแนวคิดของ กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์ (2546) การศึกษาบ่งบอกถึงความสามารถในการเลือกรับข่าวสาร และอัตราการรู้หนังสือ ระดับการศึกษาจะทำให้คนมีความรู้ ความคิด ตลอดจนความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ กว้างขวางลึกซึ้งแตกต่างกันออกไป ทำให้ผู้พูดสามารถแยกความเหมาะสมของเนื้อหาและตัวอย่างที่จะยกมากล่าวได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิไลวรรณ กลมมา (2555) ศึกษาการรับรู้ข่าวสารของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด. 90, 91) ผ่านอินเทอร์เน็ต ผลการศึกษาความสัมพันธ์พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ มีผลต่อปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด. 90, 91) ผ่านอินเทอร์เน็ตด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบและสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอมอร พลวัฒนกุล และสมแก้ว รุ่งเลิศเกรียงไกร (2550) ศึกษาเรื่องปัญหาและสาเหตุของการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษาจังหวัดภูเก็ตผลการศึกษาพบว่า สาเหตุของการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเกิดจากขาดความเชื่อมั่นต่อระบบการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ความไม่มั่นใจในระบบการตัดบัญชีเงินฝาก

ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประมวลรัษฎากร

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประมวลรัษฎากรแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านสถานภาพ ด้านอาชีพ ด้านการศึกษาและด้านรายได้ ที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประมวลรัษฎากรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจากประมวลรัษฎากร เป็นเรื่องเกี่ยวกับกฎหมายซึ่งภาษาที่ใช้ในประมวลรัษฎากร เป็นภาษากฎหมาย เข้าใจยาก ต้องมีการตีความต้องอ้างอิง ต้องใช้ดุลยพินิจในการตีความ ทำให้เกิดการสับสนในการใช้ ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทำให้เป็นอุปสรรคในการทำงานมีเนื้อหามาก ปัญหาการตีความไม่ตรงกัน ไม่มีความรู้และความเข้าใจกฎหมาย ทัศนคติในการปฏิบัติตามประมวลรัษฎากรของเจ้าหน้าที่สรรพากรและผู้เสียภาษีไม่ดี ดังนั้น ประชาชนทั่วไปจึงมีความรู้ความเข้าใจในประมวลรัษฎากรต่ำ อีกทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับประมวลรัษฎากรให้ประชาชนไม่ทั่วถึง ส่งผลให้ประชาชนส่วนใหญ่ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประมวลรัษฎากร สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิไลวรรณ กลมมา (2555) ศึกษาการรับรู้ข่าวสารของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด. 90, 91) ผ่านอินเทอร์เน็ต ผลการศึกษาความสัมพันธ์พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ มีผลต่อปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด. 90, 91) ผ่านอินเทอร์เน็ตด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ สอดคล้องกับงานวิจัย วัฒนา แสนจิตต์ (2551) การศึกษาปัจจัยที่มีผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาบนระบบ อินเตอร์เน็ตผ่านหน่วยบริการรับแบบฯ : กรณีศึกษาหน่วยบริการรับแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดานอกสถานที่ในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ยื่นแบบเสียภาษีมีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลางเกี่ยวกับประเภทของเงินได้พึงประเมินตามประมวลรัษฎากร (มาตรา 40) ที่ต้องนำมาคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและงานวิจัย เอมอร พลวัฒนกุล และสมแก้ว รุ่งเลิศเกรียงไกร (2550) ศึกษาเรื่องปัญหาและสาเหตุของการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษาจังหวัดภูเก็ตผลการศึกษาพบว่าสาเหตุของการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเกิดจากขาดความรู้และความเข้าใจในกฎหมายประมวลรัษฎากร

ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุและด้านสถานภาพที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้าแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ

ด้านอาชีพ ด้านการศึกษาและด้านรายได้ ที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ เอมอร พลวัฒนกุล และสมแก้ว รุ่งเลิศเกรียงไกร (2550) ศึกษาเรื่องปัญหาและสาเหตุของการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษาจังหวัดภูเก็ตผลการศึกษาพบว่าสาเหตุของการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเกิดจากขั้นตอนในการขออนุมัติและการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ยุ่งยาก ล่าช้า การขาดความรู้และความเข้าใจในกฎหมายประมวลรัษฎากร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิไลวรรณ กลมมา (2555) ศึกษาการรับรู้ข่าวสารของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด. 90, 91) ผ่านอินเทอร์เน็ต ผลการศึกษาความสัมพันธ์พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ มีผลต่อปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด. 90, 91) ผ่านอินเทอร์เน็ตด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุมิลตรา เมืองมูล (2555) ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเตอร์เน็ต กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเชียงคำ จังหวัดพะเยา ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเตอร์เน็ต ได้แก่ ความขัดข้องของระบบการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเตอร์เน็ต

ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ด้านอายุที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลังแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพ ด้านอาชีพ ด้านการศึกษาและด้านรายได้ ที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลังไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มผู้เสียภาษีในกลุ่มอายุมากหรือแบบเดิมจะมีความเคยชินและมั่นใจในเอกสารแสดงถึงการเสร็จสิ้นการยื่นภาษีที่ทางกรมสรรพกรมอบให้ในรูปแบบบุคคลซึ่งบางครั้งในทัศนคติของกลุ่มคนอายุมากจะรู้สึกว่ามีความน่าเชื่อถือกว่าเอกสารที่พิมพ์ทางอินเตอร์เน็ท สอดคล้องกับงานวิจัยของเอมอร พลวัฒนกุล และสมแก้ว รุ่งเลิศเกรียงไกร (2550) ศึกษาเรื่องปัญหาและสาเหตุของการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษาจังหวัดภูเก็ตผลการศึกษาพบว่าสาเหตุของการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเกิดจากเกิดความผิดพลาดบ่อย และกลัวจะถูกเรียกตรวจสอบ และสอดคล้องกับงานวิจัยของวิไลวรรณ กลมมา (2555) ศึกษาการรับรู้ข่าวสารของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด. 90, 91) ผ่านอินเทอร์เน็ต ผลการศึกษาความสัมพันธ์พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ มีผลต่อปัญหาในการยื่นแบบ

แสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด. 90, 91) ผ่านอินเทอร์เน็ตด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ

สมมติฐานที่ 2 รูปแบบการชำระภาษีที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า รูปแบบการชำระภาษีด้านมีภาษีชำระ ไม่มีภาษีชำระ และมีภาษีเงินคืนที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจาก รูปแบบชำระภาษีของแต่ละบุคคลเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการและวิธีการชำระเงิน ถ้าบุคคลมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอน การยื่นภาษีทางอินเตอร์เน็ทอย่างครบถ้วน ย่อมไม่เกิดปัญหาและอุปสรรคในการยื่นภาษี สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธันยนันท์ มงคลธิติวัฒน์ (2556) การเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชัยภูมิ ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมของผู้เสียภาษีที่แตกต่างกัน มีการเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชัยภูมิไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของ เอมอร พลวัฒนกุล และสมแก้ว รุ่งเลิศเกรียงไกร (2550) ศึกษาเรื่องปัญหาและสาเหตุของการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษาจังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการการชำระภาษีและรูปแบบการชำระภาษีมีผลต่อการขาดความรู้ความเข้าใจ และความเชื่อมั่นต่อการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต และขัดแย้งกับงานวิจัยของ ศิริรัตน์ มุขดารา (2555) ได้ทำการวิจัย “ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9 ได้แก่ พฤติกรรมการชำระภาษีของผู้เสียภาษี

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตส่งผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

ด้านการประชาสัมพันธ์

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตด้านการประชาสัมพันธ์ส่งผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในภาพรวม ทั้งนี้เนื่องจากการประชาสัมพันธ์คือการสื่อสารที่มีการวางแผน และเป็นการสื่อสารเพื่อการชักจูงใจ (Persuasive communication) โดยการจัดวางรูปแบบขึ้น เพื่อให้มีอิทธิพลในการชักจูง หรือจูงใจให้เกิดการปฏิบัติตาม สอดคล้องกับแนวคิดของ นิติพล ภูตะโชติ (2556) กล่าวว่า

ความสำคัญของการประชาสัมพันธ์ คือ เพื่อการถ่ายทอดหรือบอกข่าวสารให้แก่ประชาชนได้รับทราบ เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง และเพื่อเป็นการสร้างความนิยมและภาพพจน์ที่ดีขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริรัตน์ มุขดารา (2555) ได้ทำการวิจัย “ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9” ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9 ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์และด้านรูปแบบเว็บไซต์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนิศา เกตุแดง (2555) การศึกษาแรงจูงใจในการชำระภาษีของประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธาน ผลการศึกษา แรงจูงใจในการชำระภาษีของประชาชนในเขตเทศบาลคลองชะลุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วย การเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุมิลตรา เมืองมูล (2555) ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเตอร์เน็ต กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเชียงคำ จังหวัดพะเยา ผลการศึกษา ประชาชนทั่วไปมีข้อเสนอแนะให้กรมสรรพากรมีการประชาสัมพันธ์การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเตอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้นเพื่อลดปัญหาและอุปสรรคในการยื่นภาษีผ่านทางอินเตอร์เน็ท

ด้านการได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตด้านการได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ไม่ส่งผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในภาพรวม ทั้งนี้เนื่องจาก การให้ข้อมูลโดยเจ้าหน้าที่จะเป็นการให้ข้อมูลที่สะดวก ง่าย และชัดเจนมากที่สุด อีกทั้งยังตรงกับความต้องการและปัญหาของบุคคลในระหว่างการยื่นภาษี ส่งผลให้ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตจะสามารถแก้ไขได้จากการสอบถามกับเจ้าหน้าที่โดยตรง สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนิศา เกตุแดง (2555) การศึกษาแรงจูงใจในการชำระภาษีของประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธาน ผลการศึกษา แรงจูงใจในการชำระภาษีของประชาชนในเขตเทศบาลคลองชะลุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วย การชี้แจงให้ประชาชนได้ทราบถึงความสำคัญและประโยชน์ของเงินภาษีและสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุมิลตรา เมืองมูล (2555) ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเตอร์เน็ต กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเชียงคำ จังหวัดพะเยา ผลการศึกษา ประชาชนทั่วไปมีข้อเสนอแนะให้กรมสรรพากรมีการเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ตลอด 24 ชั่วโมงเพื่อแก้ปัญหาระหว่างที่บุคคลยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเตอร์เน็ต

ด้านการมีกิจกรรมการให้ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตด้านการมีกิจกรรมการให้ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบส่งผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในภาพรวม ทั้งนี้เนื่องจากการมีกิจกรรมการให้ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบจะเป็นรูปแบบกิจกรรมอย่างการมีวิทยากรบรรยาย การจัดกิจกรรมให้ความรู้ การออกหน่วยเคลื่อนที่ ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้จะสามารถสื่อสารให้กับบุคคลได้โดยตรง แต่อาจจะไม่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคล ณ เวลาในการยื่นแบบภาษีทางอินเตอร์เน็ทได้ เพราะในการแก้ปัญหาเมื่อเจอปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในแต่ละเรื่องที่บุคคลเจอจะแตกต่างกัน แต่กิจกรรมเหล่านั้นเป็นการสื่อสารข้อมูลเพียงด้านเดียว ในช่วงเวลาเดียว และอาจจะไม่ใช่ช่วงเวลาที่บุคคลทำการยื่นภาษีทางอินเตอร์เน็ท รวมถึงข้อมูลเหล่านั้นอาจตรงหรือไม่ตรงกับความต้องการของบุคคล ขัดแย้งกับงานวิจัยของงานวิจัยของ สุนิศา เกตุแดง (2555) การศึกษาแรงจูงใจในการชำระภาษีของประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธาน ผลการศึกษา แรงจูงใจในการชำระภาษีของประชาชนในเขตเทศบาล คลองชะลุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วย การออกหน่วยเคลื่อนที่จัดเก็บรายได้ถึงที่พักและการจัดเก็บล่วงหน้า แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุมิลตรา เมืองมูล (2555) ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเตอร์เน็ต กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเชียงคำ จังหวัดพะเยา ผลการศึกษา ประชาชนทั่วไปมีข้อเสนอแนะให้กรมสรรพากรจัดกิจกรรมให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการยื่นภาษีในรูปแบบที่เข้าถึงง่าย

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งนี้

1. ด้านการประชาสัมพันธ์ จากตารางที่ 4-8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตราฐานเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต ด้านประชาสัมพันธ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์ทางสื่อออนไลน์เป็นอันดับหนึ่ง ดังนั้นควรจะเพิ่มช่องทางสื่อออนไลน์ให้มากขึ้น อาทิ การเพิ่มช่องทางสื่อสารในหลายรูปแบบทั้งทางยูทูป ทางเฟสบุ๊ค ทางเว็บไซต์ต่าง ๆ เป็นต้น

2. ด้านการได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ จากตารางที่ 4-9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต ด้านการได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับการได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ออกให้ความรู้ยังสถานประกอบการบริษัท ห้างหุ้นส่วน เป็นอันดับหนึ่ง ดังนั้น ควรให้เจ้าหน้าที่

ออกพื้นยังแหล่งชุมชน ตามสถานประกอบการบริษัท ห้างหุ้นส่วน ในการออกให้ข้อมูลการเสียภาษีให้มากยิ่งขึ้น รวมถึงควรมีการเพิ่มเบอร์โทรศัพท์ให้เพียงพอและติดต่อง่ายในการติดต่อเจ้าหน้าเพื่อสอบถามหากเกิดปัญหาและการใช้บริการยื่นแบบให้มากยิ่งขึ้น

3. ด้านการมีกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบฯ จากตารางที่ 4-10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต ด้านการมีกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบฯ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับการจัดอบรมให้ความรู้เรื่องภาษีให้กับประชาชน ดังนั้นควรให้มีการจัดอบรมให้ความรู้เรื่องภาษีให้กับประชาชนในการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตนอกสถานที่ อย่างการจัดตั้งบูทในงานแสดงสินค้า ตามสถานศึกษาหรือสถานที่ชุมชน เพื่อให้การประชาสัมพันธ์เข้าถึงกลุ่มประชาชน

4. ด้านปัญหาและอุปสรรคในการยื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตจากตารางที่ 4-11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นภาษีผ่าน อินเทอร์เน็ต ปัญหาด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตจากการศึกษา พบว่า ปัญหาเกี่ยวกับปัญหาการใช้โปรแกรมคำนวณในการยื่นแบบ ภ.ง.ด. 90/ 91 เป็นอันดับหนึ่ง ดังนั้นผู้ที่เกี่ยวข้องควรปรับปรุงโปรแกรมคำนวณในการยื่นแบบ ภ.ง.ด. 90/ 91 ให้สามารถใช้งานง่าย มีขั้นตอนการใช้งานที่ไม่ซับซ้อน มีขนาดตัวอักษรขนาดใหญ่ และสามารถเปิดโปรแกรมได้กับคอมพิวเตอร์ทุกรุ่น นอกจากนี้ควรเพิ่ม Link โปรแกรมตามเว็บที่สำคัญ ๆ เพื่อให้ผู้เสียภาษีสามารถเข้าใช้งานได้ง่ายขึ้น ในกรณีที่เวบกรมสรรพกรมีปัญหา เป็นต้น

5. ด้านปัญหาและอุปสรรคในการยื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านปัญหาเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบจากตารางที่ 4-12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ปัญหาด้านข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ พบว่า ปัญหาการกรอกสถานภาพผิดทำให้การคำนวณการลดหย่อนผิดพลาดได้ เป็นอันดับหนึ่ง ดังนั้น ฝ่ายที่เกี่ยวข้องควรปรับปรุงโปรแกรมโดยการเพิ่มข้อความข้อควรระวังต่าง ๆ ก่อนใช้งานโปรแกรมเสียภาษีหรือจะขึ้นข้อความเตือนในจุดที่ควรระวัง เป็นต้น

6. ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นภาษีผ่าน อินเทอร์เน็ต ด้านปัญหาขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากรจากตารางที่ 4-13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต พบว่า ปัญหาด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร เกี่ยวกับปัญหาขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการหักลดหย่อนประกันชีวิตในแบบต่าง ๆ เป็นอันดับหนึ่ง ดังนั้น ฝ่ายที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับการแปลความหมายของกฎหมายประมวลรัษฎากรให้เป็นภาษาที่เข้าใจง่าย และสื่อสารในรูปแบบ

ที่เข้าใจง่าย อาทิ การทำเป็นละครสั้น โปสเตอร์ เป็นต้น

7. ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นภาษีผ่าน อินเทอร์เน็ต ด้านปัญหาขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อนก่อให้เกิดความล่าช้า จากตารางที่ 4-14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ปัญหาขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อนก่อให้เกิดความล่าช้าจากการศึกษา พบว่า ผู้เสียภาษีไม่มั่นใจในความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูลที่ส่งผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เป็นอันดับหนึ่ง ดังนั้น ฝ่ายที่เกี่ยวข้องควรเพิ่มขั้นตอนการแก้ไขข้อมูลหลังการกรอกข้อมูล และควรเพิ่มขั้นตอนการจัดส่งเอกสารให้กับผู้เสียภาษีทางไปรษณีย์ สำหรับผู้ที่ต้องการ เพื่อเพิ่มความมั่นใจให้กับผู้เสียภาษีว่าดำเนินการเสียภาษีเรียบร้อยตามต้องการ เป็นต้น

8. ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านปัญหากลัวถูกตรวจสอบภายหลัง จากตารางที่ 4-15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัญหาอละอุปสรรคในการยื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ปัญหากลัวถูกตรวจสอบภายหลังจากการศึกษา พบว่า หากมีเงินคืนจำนวนมาก มีโอกาสถูกตรวจสอบ เป็นอันดับหนึ่ง ดังนั้น ฝ่ายที่เกี่ยวข้องควรให้ข้อมูลว่าการเสียภาษีกรณีใดที่มีแนวโน้มว่าจะถูกตรวจสอบย้อนหลัง รวมถึงการแจ้งให้ผู้เสียภาษีทราบว่าต้องแสดงเอกสารแบบใดในการนำมาเป็นหลักฐานในการเสียภาษี โดยอาจแจ้งเป็นเอกสาร หรือข้อความให้ผู้เสียภาษีรับทราบก่อนเข้าระบบเสียภาษีทางอินเตอร์เน็ต เป็นต้น

9. ควรให้ความสำคัญกับการดูแลการทำงานของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ให้สามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาในอนาคตควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่อื่น ๆ และภาษีเงินได้ประเภทอื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาในระบบการจัดเก็บภาษี

2. ควรมีการศึกษาถึงทัศนคติ ความคาดหวัง การยอมรับของประชาชนผู้เสียภาษีต่อการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต หรือทำการวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติมเพื่อให้เข้าใจความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง และนำผลการศึกษาไปปรับใช้ในอนาคต

3. ควรมีการศึกษาถึงปัญหา อุปสรรคของประชาชนผู้ยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงแก้ไขและให้การบริการเสียภาษีได้รับความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

4. จากผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในประมวลรัษฎากรเป็นอย่างมาก ดังนั้นการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป ควรศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรค ในประมวลรัษฎากรในเชิงคุณภาพเพื่อสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ได้ถึงที่สุด

บรรณานุกรม

กรมสรรพากร. (2559). *ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต*. เข้าถึงได้จาก https://rdserver.rd.go.th/publish/index.php

กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์. (2546). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ: ไทยเจริญการพิมพ์.

คชาธาร บุญอนันต์. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น.

ชัยสิทธิ์ ตราชูธรรม. (2551). *การวางแผนภาษีอากร*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชูชัย สมิทธิไกร. (2556). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ฎาฎะณี วุฒิภดาดร. (2554). ธุรกิจเงินสดกับการหลบเลี่ยงภาษีอากรกรณีศึกษาประเทศเกี่ยวกับพฤติกรรมการชำระภาษีในประเทศสหรัฐอเมริกา. *สรรพากรสาส์น, 58*(4), 77-84.

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์. (2551). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ดารา ทีปะปาล และธนวัฒน์ ทีปะปาล. (2553). *การสื่อสารการตลาด*. กรุงเทพฯ: อมรการพิมพ์.

ธันยนันท์ มงคลธิติวัฒน์. (2556). *การเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชัยภูมิ*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

นิติพล ภูตะโชติ. (2556). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: วี.พริ้นท์ (1991).

นิพันธ์ เห็นโชคชัยชนะ และวาสนา ดวงดารา. (2554). การบัญชีภาษีอากร = Tax accounting.

พิฐุวรรณ กิติคุณ. (2558). *การบริหารจัดการภาครัฐรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government)*. กรุงเทพฯ: สำนักงานวิชาการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

มลินี สมภพเจริญ. (2551). *ทฤษฎีการสื่อสารระหว่างบุคคล*. กรุงเทพฯ: Graphic printing prepress.

วัชรี หวังนุช. (2550). *การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร แรงจูงใจการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การและความคิดที่จะโยกย้ายสถานที่ทำงานกรณีศึกษาพนักงานโรงงานยาสูบ*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วัฒนา แสนจิตต์. (2551). *ปัจจัยที่มีผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเตอร์เน็ตนอกสถานที่ในจังหวัดเชียงใหม่*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วิไลวรรณ กลมมา. (2555). *การศึกษาปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตกรณีศึกษาผู้เสียภาษีในเขตจังหวัดพะเยา*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยพะเยา.

ศศิกานต์ จัตุปา. (2557). การบริหารจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากร. *วารสารนักบริหาร*, 40-50.

ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2552). *การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ ฉบับพิมพ์เพิ่มเติม* (พิมพ์ครั้งที่ 20). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริรัตน์ มุขดารา. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9. สารนิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบัญชี, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

สุนิศา เกตุแดง. (2555). *แรงจูงใจในการชำระภาษีของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. วิทยานิพนธ์การบริหารจัดการ,สาขาวิชาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.

สุพา อนันตกูล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุมิลตรา เมืองมูล. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเตอร์เน็ต กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเชียงคำ จังหวัดพะเยา*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยนเรศวร.

สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1. (2559). *เกี่ยวกับสท.ชลบุรี 1*. เข้าถึงได้จาก http://www.rd.go.th/chonburi1/32.0.html.

สำนักบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์. (2559). *การยื่นแบบผ่านชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต*. เข้าถึงได้จาก http://rdserver.rd.go.th/publish/index.php?page=advice.

เอมอร พลวัฒนกุล และสมแก้ว รุ่งเลิศเกรียงไกร. (2550). ปัญหาสาเหตุของการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตกรณีศึกษาจังหวัดภูเก็ต. *วารสารวิทยาการจัดการ, 25*(1), 1-11.

Cochran, W. G. (1977). *Sampling techniques* (3rd ed.). New York: John Wiley & Sons.

Goldstein, D. M. (2010). Security and the culture expert: dilemmas of an engaged anthropology. *Political and Legal Anthropology Review, 33*(S1), 126-142.

Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.

Schiffman, L., & Kanuk, L. L. (2010). *Consumer Behavior, Global Tenth Edition*. United State of America: Pearson Education.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Graduate school of Commerce Burapha University

169 ถนนลงหาดบางแสน ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประกอบการเรียนวิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองในหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผู้ทำการวิจัยขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ด้วย และขอขอบคุณท่านมา ณ โอกาสนี้

<u>ส่วนที่ 1</u> ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

<u>คำชี้แจง</u> กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ( ) หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่เว้นไว้ให้ตรงตามความเป็นจริง

1. เพศ

( ) ชาย ( ) หญิง

2. อายุ

( ) 30 ปี หรือต่ำกว่า ( ) 31-40 ปี

( ) 41-50 ปี ( ) 51 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพ

( ) โสด ( ) สมรส

( ) หม้าย ( ) หย่าร้าง/ แยกกันอยู่

4. อาชีพ

( ) ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ( ) พนักงานเอกชน

( ) ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ

5. ระดับการศึกษา

( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี ( ) ปริญญาตรี

( ) ปริญญาโทหรือสูงกว่า ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

( ) ต่ำกว่า 10,000 บาท ( ) 10,001-30,000 บาท

( ) 30,001-50,000 บาท ( ) มากกว่า 50,000 บาท

<u>ส่วนที่ 2</u> คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการชำระภาษี

<u>คำชี้แจง</u> กรุณาเลือกตอบเพียงหนึ่งข้อในสามข้อเท่านั้นโดยการทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง

1. ท่านมีภาษีชำระ

( ) ชำระครั้งเดียว

( ) ชำระทั้งหมดภายในงวดที่สอง ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

( ) แบ่งชำระสามงวด

2. ท่านไม่มีภาษีชำระ

( ) มีการหักลดหย่อนไว้

( ) มีการหัก ณ ที่จ่ายไว้เพียงพอ

( ) มีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาครึ่งปี (ภ.ง.ด. 94)

3. ท่านมีเงินคืน

( ) ขอรับเงินคืน

( ) ไม่ขอรับเงินคืน

( ) ไม่แน่ใจว่ามีเงินคืน

<u>ส่วนที่ 3</u> คำถามเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต

<u>คำชี้แจง</u> กรุณาตอบคำถามต่อไปนี้โดยการทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงที่สุด

<u>การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต</u>	**ระดับการรับรู้**				
	มากที่สุด	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**
การประชาสัมพันธ์					
1. การประชาสัมพันธ์ทางโทรทัศน์					
2. การประชาสัมพันธ์ทางสื่อออนไลน์ http://rdserver.rd.go.th/					
3. การแจกแผ่นพับ โบรชัวร์ และเอกสารเผยแพร่					
ได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่					
1. เจ้าหน้าที่ออกให้ความรู้ยังห้างสรรพสินค้า					
2. เจ้าหน้าที่ออกให้ความรู้ยังสถานประกอบการบริษัท ห้างหุ้นส่วน					
3. มีบริการสายด่วน 1161 ให้บริการแก่ประชาชน					
การมีกิจกรรมการให้ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบ					
1. การจัดให้มีการอบรมให้ความรู้เรื่องภาษีให้กับประชาชน					
2 จัดกิจกรรมให้ความรู้เรื่องภาษียังสถานศึกษา					
3. ออกบูทให้ความรู้ตามสถานที่ชุมชน					

<u>ส่วนที่ 4</u> คำถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

<u>คำชี้แจง</u> กรุณาตอบคำถามต่อไปนี้โดยการทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

<u>ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต</u>	**ระดับปัญหา**				
	มากที่สุด	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**
ขาดความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับระบบยื่นแบบทางเน็ต					
1. การยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตต้องยื่นแบบผ่านเว็บไซด์ www.rd.go.th					
2. การขอรหัสผ่านใหม่ในกรณีลืมรหัสผ่านการยื่นแบบ					
3. ท่านทราบถึงวิธีการ การใช้โปรแกรมคำนวณในการยื่นแบบ ภ.ง.ด 90/ 91					
เกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ					
1. การกรอกจำนวนเงินผิดพลาดจะยังสามารถยื่นแบบ ได้					
2. การกรอกสถานภาพผิดทำให้การคำนวณการลดหย่อนผิดพลาดได้					
3. การกำหนดที่อยู่การจัดส่งเอกสารระบบจะยึดตามหน้าแบบแสดงรายการ					
ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร					
1. ท่านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแยกประเภทเงินได้พึงประเมินตามมาตรา 40 (1)-40 (8)					
2 ท่านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการหักลดหย่อนประกันชีวิตในแบบต่าง ๆ					
3. ท่านขาดความรู้เกี่ยวกับการหักลดหย่อน บิดา มารดา ไม่สามารถใช้ซ้ำซ้อนได้					

<u>ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต</u>	**ระดับปัญหา**				
	มากที่สุด	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**
ขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า					
1. ท่านไม่มั่นใจในสเถียรภาพของระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต					
2. ท่านไม่มั่นใจในความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูลที่ส่งผ่านระบบอินเทอร์เน็ต					
3. ท่านมีความกังวลว่า กรมสรรพากรอาจไม่ได้รับข้อมูลหรือเกิดการล่าช้าในการยื่นแบบของท่าน					
กลัวถูกตรวจสอบภายหลัง					
1. การยื่นแบบเพิ่มเติมหลายครั้งจะทำให้ถูกตรวจสอบเอกสาร					
2. หากท่านมีเงินคืนจำนวนมากมีโอกาสถูกตรวจสอบ					
3. การกรอกข้อมูลในฐานระบบของกรมสรรพากรทำให้มีโอกาสถูกตรวจสอบย้อนหลัง					

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

.....

.....

.....

***** ขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาในการให้ข้อมูลในแบบสอบถามนี้ *****

ภาคผนวก ข

ผลการวิเคราะห์การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ค่า (IOC) ของผู้เชี่ยวชาญ

ผลการวิเคราะห์การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ค่า (IOC)
ของผู้เชี่ยวชาญ

ชื่อเรื่อง: ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
ผ่านอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1

แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ ดังรายนามต่อไปนี้

ได้รับการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านดังนี้

1. ชื่อ ดร.ธีทัต ตรีศิริโชติ
   ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ อาจารย์สถาบัน วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2. ชื่อ ดร.ศักดิ์ชาย จันทร์เรือง
   ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ อาจารย์สถาบัน วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
3. ชื่อ ดร.สรศักดิ์ ขาวเหลือง
   ดำรงตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป ร้านไพรเวช ค้าวัสดุ

ผู้วิจัยได้กำหนดค่าดัชนีความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ (IOC) ของแต่ละข้อไม่น้อยกว่า 0.5 (อ้างอิง)

ดังตารางสรุปคะแนนแบบทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถามดังนี้

- 1 หมายถึง ไม่สอดคล้อง 0 หมายถึง ไม่แน่ใจ 1 หมายถึง สอดคล้อง

<u>ส่วนที่ 1</u> ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อที่	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			คะแนน IOC	แปลผล
		1	2	3		
1	เพศ	1	1	1	1	สอดคล้อง
2	อายุ	1	1	1	1	สอดคล้อง
3	สถานภาพ	1	1	1	1	สอดคล้อง
4	อาชีพ	1	1	1	1	สอดคล้อง
5	ระดับการศึกษา	1	1	1	1	สอดคล้อง
6	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1	1	1	1	สอดคล้อง

<u>ส่วนที่ 2</u> คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการชำระภาษี

ข้อที่	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			คะแนน IOC	แปลผล
		1	2	3		
1	ท่านมีภาษีชำระ	1	0	1	0.67	สอดคล้อง
2	ท่านไม่มีภาษีชำระ	1	0	1	0.67	สอดคล้อง
3	ท่านมีเงินคืน	1	0	1	0.67	สอดคล้อง

<u>ส่วนที่ 3</u> แบบสอบถามด้านการรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต

ข้อที่	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			คะแนน IOC	แปลผล
		1	2	3		
การประชาสัมพันธ์						
1	การประชาสัมพันธ์ทางโทรทัศน์	1	1	1	1	สอดคล้อง
2	การประชาสัมพันธ์ทางสื่อออนไลน์ http://rdserver.rd.go.th/	1	1	1	1	สอดคล้อง
3	การแจกแผ่นพับ โบรชัวร์และเอกสารเผยแพร่	1	1	1	1	สอดคล้อง
ได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่						
1	เจ้าหน้าที่ออกให้ความรู้ยังห้างสรรพสินค้า	1	1	1	1	สอดคล้อง
2	เจ้าหน้าที่ออกให้ความรู้ยังสถานประกอบการบริษัท ห้างหุ้นส่วน	1	1	1	1	สอดคล้อง
3	มีบริการสายด่วน 1161 ให้บริการแก่ประชาชน	1	1	1	1	สอดคล้อง
การมีกิจกรรมการให้ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบ						
1	เจ้าหน้าที่ออกให้ความรู้ยังห้างสรรพสินค้า	1	1	0	0.67	สอดคล้อง
2	จัดกิจกรรมให้ความรู้เรื่องภาษียังสถานศึกษา	1	1	1	1	สอดคล้อง
3	ออกบูทให้ความรู้ตามสถานที่ชุมชน	1	1	1	1	สอดคล้อง

<u>ส่วนที่ 4</u> แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

ข้อที่	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			คะแนน IOC	แปลผล
		1	2	3		
ขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบยื่นแบบทางเน็ต						
1	การยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตต้องยื่นแบบผ่านเว็บไซต์ www.rd.go.th	1	1	1	1	สอดคล้อง
2	การขอรหัสผ่านใหม่ในกรณีลืมรหัสผ่านการยื่นแบบ	1	0	1	0.67	สอดคล้อง
3	ท่านทราบถึงวิธีการ การใช้โปรแกรมคำนวณในการยื่นแบบ ภ.ง.ด 90/ 91	1	1	1	1	สอดคล้อง
เกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ						
1	การกรอกจำนวนเงินผิดพลาดจะยังสามารถยื่นแบบได้	1	1	1	1	สอดคล้อง
2	การกรอกสถานภาพผิดทำให้การคำนวณการลดหย่อนผิดพลาดได้	1	1	1	1	สอดคล้อง
3	การกำหนดที่อยู่การจัดส่งเอกสารระบบจะยึดตามหน้าแบบแสดงรายการ	1	1	0	0.67	สอดคล้อง
ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร						
1	ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแยกประเภทเงินได้พึงประเมินตามมาตรา 40 (1)-40 (8)	1	1	0	1	สอดคล้อง
2	ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการหักลดหย่อนประกันชีวิตในแบบต่าง ๆ	1	1	1	1	สอดคล้อง
3	ขาดความรู้เกี่ยวกับการหักลดหย่อน บิดามารดา ไม่สามารถใช้ซ้ำซ้อนได้	1	1	1	1	สอดคล้อง

ข้อที่	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			คะแนน IOC	แปลผล
		1	2	3		
ขั้นตอนในการขอนุมัติและยื่นแบบซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า						
1	ท่านไม่มั่นใจในเสถียรภาพของระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต	1	1	1	1	สอดคล้อง
2	ท่านไม่มั่นใจในความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูลที่ส่งผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	1	1	1	1	สอดคล้อง
3	ท่านมีความกังวลว่า กรมสรรพากรอาจไม่ได้รับข้อมูลหรือเกิดการล่าช้าในการยื่นแบบของท่าน	1	1	1	1	สอดคล้อง
กลัวถูกตรวจสอบภายหลัง						
1	การยื่นแบบเพิ่มเติมหลายครั้งจะทำให้ถูกตรวจสอบเอกสาร	1	1	1	1	สอดคล้อง
2	หากท่านมีเงินคืนจำนวนมากมีโอกาสถูกตรวจสอบ	1	1	1	1	สอดคล้อง
3	การกรอกข้อมูลในฐานระบบของกรมสรรพากรทำให้มีโอกาสถูกตรวจสอบย้อนหลัง	1	1	1	1	สอดคล้อง

แบบสอบถามนี้สามารถใช้เป็น
เครื่องมือในการวิจัย(วิจัยเชิงปริมาณ)

☐ ได้

☐ ได้ แต่ต้องปรับปรุงบางส่วน

☐ ไม่ได้ทั้งฉบับ

ลงชื่อ.....

ผู้เชี่ยวชาญ/ ผู้ทรงคุณวุฒิ

...../...../.....

แบบทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา IOC ของแบบสอบถาม (วิจัยเชิงปริมาณ)

ชื่อเรื่องงานนิพนธ์ ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1

ชื่อผู้วิจัย นางสาวนิชานันท์ ขาวนา

รหัสประจำตัว 56750104

นิสิตหลักสูตร

☐สาขาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร (Y-mba รุ่น 29)

หมายเลขโทรศัพท์ 092-6651741 email king_cn_5@hotmail.com

อาจารย์ที่ปรึกษา ผศ.ดร.สุชนี เมธิโยธิน

ข้อมูลเบื้องต้น

1 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาถึงลักษณะส่วนบุคคลที่มีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการชำระภาษีที่มีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

แบบสอบถามนี้สามารถใช้เป็น
เครื่องมือในการวิจัย(วิจัยเชิงปริมาณ)

☑ ได้

☐ ได้ แต่ต้องปรับปรุงบางส่วน

☐ ไม่ได้ทั้งฉบับ

ลงชื่อ ดร. สิทธิ์ อรัสโณ

ผู้เชี่ยวชาญ/ ผู้ทรงคุณวุฒิ

2 / เมษายน / 2559

แบบทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา IOC ของแบบสอบถาม (วิจัยเชิงปริมาณ)

ชื่อเรื่องงานนิพนธ์ ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1

ชื่อผู้วิจัย นางสาวนิชานันท์ ชาวนา

รหัสประจำตัว 56750104

นิสิตหลักสูตร

☐สาขาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร (Y-mba รุ่น 29)

หมายเลขโทรศัพท์ 092-6651741 email king_cn_5@hotmail.com

อาจารย์ที่ปรึกษา ผศ.ดร.สุชนี เมธิโยธิน

ข้อมูลเบื้องต้น

1 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาถึงลักษณะส่วนบุคคลที่มีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการชำระภาษีที่มีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

แบบสอบถามนี้สามารถใช้เป็น
เครื่องมือในการวิจัย(วิจัยเชิงปริมาณ)

☐ ได้

☑ ได้ แต่ต้องปรับปรุงบางส่วน

☐ ไม่ได้ทั้งฉบับ

ลงชื่อ.....ดร.สุชนี เมธิโยธิน.....

ผู้เชี่ยวชาญ/ ผู้ทรงคุณวุฒิ

7 / 4 / 59

แบบทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา IOC ของแบบสอบถาม (วิจัยเชิงปริมาณ)

ชื่อเรื่องงานนิพนธ์ ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1

ชื่อผู้วิจัย นางสาวนิชานันท์ ชาวนา

รหัสประจำตัว 56750104

นิสิตหลักสูตร

☐สาขาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร (Y-mba รุ่น 29)

หมายเลขโทรศัพท์ 092-6651741 email king_cn_5@hotmail.com

อาจารย์ที่ปรึกษา ผศ.ดร.สุชนี เมธิโยธิน

ข้อมูลเบื้องต้น

1 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาถึงลักษณะส่วนบุคคลที่มีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการชำระภาษีที่มีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

ภาคผนวก ค

อักขราวิสุทธิ์

Plagiarism Checking Report

Created on Jun 20, 2016 at 02:21 AM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
259564	Jun 20, 2016 at 02:21 AM	56750104@go.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 1.doc		

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX

No data available in table

Plagiarism Checking Report

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
259566	Jun 20, 2016 at 02:22 AM	56750104@go.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 2..doc		

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
1	ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม : กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9	สมคิด หลายเจริญวัฒน์	มหาวิทยาลัยบูรพา	1.64 %
2	ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม ทางอินเทอร์เน็ต	สมศรี ขันทอง	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	1.63 %
3	ปัญหาและแนวทางในการแก้ไขปัญหาของผู้ประกอบการที่มีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาราชเทวี 1	นลดรา ฤทธิ์จำนงค์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	0.81 %
4	เขตพื้นที่สรรพากร	วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี	Wikipedia	0.78 %

Match Details

TEXT FROM SUBMITTED DOCUMENT	TEXT FROM SOURCE DOCUMENT(S)
ถนนดำหนักน้ำด่านคนางปลาสร้อยอำเภอเมืองชลบุรีจังหวัดชลบุรีมีอำนาจหน้าที่ภายในเขตท้องที่ที่รับผิดชอบดังนี้ 1 วางแผนปฏิบัติการและประเมินผลเพื่อการบริหารงานในการจัดเก็บภาษีอากรให้เป็นไปตามนโยบายแผนงานและเป้าหมายของกรมและสำนักงานสรรพากรภาค 2 กำกับดูแลผู้เสียภาษีเป็นรายผู้ประกอบการตรวจปฏิบัติการและตรวจสอบภาษีอากรสำหรับรายที่อยู่ในความรับผิดชอบ 3 ดำเนินการเกี่ยวกับการเร่งรัดภาษีอากรค้างและดำเนินคดีแก่ผู้เสียภาษีรวมทั้งตอบข้อหารือทาง	\ n เขตพื้นที่สรรพากร\ n \ n เขตพื้นที่สรรพากรหรือสรรพากรพื้นที่เป็นระบบการจัดแบ่งเขตพื้นที่จัดแบ่งโดยกรมสรรพากรกระทรวงการคลังเพื่อการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรในประเทศไทยให้เป็นไปตามนโยบายแผนงานและเป้าหมายของกรมและสำนักงานสรรพากรภาคกำกับดูแลผู้เสียภาษีเป็นรายผู้ประกอบการตรวจปฏิบัติการและตรวจสอบภาษีอากรสำหรับรายที่อยู่ในความรับผิดชอบ\ n ดำเนินการเกี่ยวกับการเร่งรัดภาษีอากรค้างและดำเนินคดีแก่ผู้เสียภาษีรวมทั้งตอบข้อหารือทางภาษีอากรกำกับติดตามและควบคุมการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาพิจารณาคืนเงินภาษีอากรปฏิบัติงานด้านกรรมวิธีภาษีประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสารความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร\ n ปัจจุบันมีเขตพื้นที่สรรพากรทั่วประเทศจำนวน 11 พื้นที่(รวมภาคใต้ 12 ภาค)\ n \ n
ได้บางกรณีกฎหมายกำหนดให้ผู้จ่ายทำหน้าที่หักภาษีณที่จ่ายจากเงินได้ที่จ่ายบางส่วนเพื่อให้มีการทยอยชำระภาษีซึ่งจะที่มีเงินได้เกิดขึ้นอีกด้วยนิพันธ์เห็นโชคชัยชนะและวาสนาดวงดารา 2554 ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้แก่ผู้ที่มีเงินได้เกิดขึ้นระหว่างปีที่ผ่านมาโดยมีสถานะอย่างหนึ่งอย่างใดดังนี้ 1 บุคคลธรรมดา 2 ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือคณะบุคคลที่มิใช่นิติบุคคล 3 ผู้ถึงแก่ความตายระหว่างปีภาษี 4 กองมรดกที่ยังไม่ได้แบ่งตาม	47 ภาคผนวก 48 ประมวลรัษฎากรภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาคือภาษีที่จัดเก็บจากบุคคลทั่วไปหรือจากหน่วยภาษีที่มีลักษณะพิเศษตามที่กฎหมายกำหนดและมีรายได้เกิดขึ้นตามเกณฑ์ที่กำหนดโดยปกติจัดเก็บเป็นรายปีรายได้ที่เกิดขึ้นในปีใดๆผู้มีรายได้มีหน้าที่ต้องนำไปแสดงรายการคนเองตามแบบแสดงรายการภาษีที่กำหนดภายในเดือนมกราคมถึงมีนาคมของปีถัดไปสำหรับผู้มีเงินได้บางกรณีกฎหมายยังกำหนดให้ยื่นแบบฯเสียภาษีถอนครั้งนี้สำหรับรายได้ที่เกิดขึ้นจริงในช่วงครึ่งปีแรกเพื่อเป็นการบรรเทาภาระภาษีที่ต้องชำระและเงินได้บางกรณีกฎหมายกำหนดให้ผู้จ่ายทำหน้าที่หักภาษีณที่จ่ายจากเงินได้ที่จ่ายบางส่วนเพื่อให้มีการทยอยชำระภาษีขณะที่มีเงินได้เกิดขึ้นอีกด้วยใครมีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้แก่ผู้ที่มีเงินได้เกิดขึ้นระหว่างปีที่ผ่านมาโดยมีสถานะอย่างหนึ่งอย่างใดดังนี้ 1)บุคคลธรรมดา 2)ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือคณะบุคคลที่มิใช่นิติบุคคล 3)ผู้ถึงแก่ความตายระหว่างปีภาษี 4)กองมรดกที่ยังไม่ได้แบ่งเมื่อมีเงินได้เกิดขึ้นแล้วผู้มีหน้า
ได้จากการโอนการเป็นหุ้นส่วนหรือโอนหุ้นหุ้นกู้พันธบัตรหรือตั๋วเงินหรือตราสารแสดงสิทธิในหนี้ที่บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลหรือนิติบุคคลอื่นเป็นผู้ออกทั้งนี้เฉพาะซึ่งดีราคาเป็นเงินได้เกินกว่าที่ลงทุน 5 ประเภทเงินได้ตามมาตรา 40 5 ได้แก่การให้เช่าทรัพย์สินการผิดสัญญาเช่าซื้อทรัพย์สินการผิดสัญญาซื้อขายเงินผ่อนซึ่งผู้ขายได้รับคืนทรัพย์สินที่ซื้อขายนั้นโดยไม่ต้องคืนเงินหรือประโยชน์ที่ได้รับไว้แล้วให้ถือว่าเงินหรือประโยชน์ที่ได้รับไว้แล้วแต่วันทำสัญญา	หรือดราสารแสดงสิทธิในหนี้ที่บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลหรือนิติบุคคลอื่นเป็นผู้ออกทั้งนี้เฉพาะซึ่งดีราคาเป็นเงินได้เกินกว่าที่ลงทุนเงินได้ประเภทที่ 4 ในหลายๆกรณีกฎหมายให้สิทธิที่จะเลือกเสียภาษีโดยวิธีหักภาษีณที่จ่ายแทนการนำไปรวมคำนวณกับเงินได้อื่นตามหลักทั่วไปซึ่งจะทำให้ผู้มีเงินได้ที่ต้องเสียภาษีตามบัญชีอัตราภาษีในอัตราที่สูงกว่าอัตราภาษีหักณที่จ่ายสามารถประหยัดภาษีได้ 5 .เงินได้ประเภทที่ 5 เงินได้จากการให้เช่าทรัพย์สินเงินหรือประโยชน์อย่างอื่นที่ได้เนื่องจาก-การให้เช่าทรัพย์สิน-การผิดสัญญาเช่าซื้อทรัพย์สิน 52 - การผิดสัญญาซื้อขายเงินผ่อนซึ่งผู้ขายได้รับคืนทรัพย์สินที่ขายนั้นโดยไม่ต้องคืนเงินหรือประโยชน์ที่ได้รับไว้แล้ว 6 .เงินได้ประเภทที่ 6 ได้แก่เงินได้จากวิชาชีพอิสระคือวิชากฎหมายการประกอบโรคศิลปวิศวกรรมสถาปัตยกรรมการบัญชีประณีตศิลปกรรมหรือวิชาชีพอื่นซึ่งจะได้มีพระราชกฤษฎีกากำหนดชนิดไว้ 7 .เงินได้ประเภทที่ 7 ได้แก่เงินได้จากการรับเหมาที่ผู้รับเหมาต้องลงทุนด้วยการจัดหาสัมภาระในส่วนสำคัญนอกจากเครื่องมือ 8 .เงินได้ประเภทที่ 8 ได้แก่เงินได้จากการธุรกิจการพาณิชย์การเกษตรการอุตสาหกรรมการขนส่งการขายอสังหาริมทรัพย์
แบบที่สามารถยื่นและชำระผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสำนักบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ 2557 วัตถุประสงค์ของการยื่นแบบชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นการให้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตโดยผู้เสียภาษีเป็นผู้ป้อนข้อมูลที่จะต้องกรอกในแบบแสดงรายการที่ได้รับอนุญาตให้ยื่นผ่านทางอินเทอร์เน็ตแทนการกรอกแบบและยื่นแบบฯด้วยกระดาษพร้อมชำระภาษีโดยใช้คำสั่งทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ธนาคารโอนเงินเข้าภาษีให้กรมสรรพากรเป็นทางเลือกใหม่อีก	เดียวกันซึ่งกรมสรรพากรคาดว่าจะมีผู้เสียภาษีเข้าระบบเพิ่มมากขึ้นโดยเฉพาะบริษัทขนาดใหญ่ 22 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจากเอกสารต่างๆของกรมสรรพากรและเว็บไซต์www.rd.go.thเพื่อศึกษากระบวนการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตดังต่อไปนี้ 1 .วัตถุประสงค์ของการให้บริการและประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการ1.1วัตถุประสงค์ของการให้บริการการให้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นการให้บริการที่ผู้แก่ผู้เสียภาษีโดยผู้เสียภาษีเป็นผู้ป้อนข้อมูลที่จะต้องกรอกในแบบแสดงรายการที่ได้รับอนุญาตให้ยื่นผ่านทางอินเทอร์เน็ตแทนการกรอกแบบและยื่นแบบแสดงรายการด้วยกระดาษพร้อมชำระภาษีโดยใช้คำสั่งทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ธนาคารโอนเงินเข้าภาษีให้กรมสรรพากร(กรณียื่นแบบ ภ.พ. 30 โดยไม่มีภาษีต้องชำระตามแบบแสดงรายการหรือขอคืนภาษีไว้ก็ใช้บริการนี้ได้)จึงเป็นทางเลือกใหม่อีกทางหนึ่งที่ไม่บังคับแต่ช่วยให้ผู้เสียภาษีที่สนใจเลือกใช้บริการเพื่อความสะดวกมากยิ่ง
เข้าเว็บไซต์ของกรมสรรพากร http www rd go th 2 คลิกเลือก"บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต" 3 เลือกประเภทแบบแสดงรายการที่มีความประสงค์จะยื่นผ่านอินเทอร์เน็ต 4 มีอนหมายเลขผู้ใช้ User ID และรหัสผ่าน Password ที่ได้รับจากกรมสรรพากรหน้าจอจะแสดงแบบแสดงรายการตามที่ท่านเลือก	สรรพากรที่www.rd.go.thเลือก"บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต"ภาพที่ 4 การเข้าสู่ขั้นตอนการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตที่มา:สำนักงานเลขานุการกรม(กรมสรรพากร, 2549) 2 .หัวข้อบริการยื่นแบบฯเลือกประเภทแบบแสดงรายการที่มีความประสงค์จะยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตภาพที่ 5 การเลือกประเภทภาษีที่มา:สำ

โดยจะปรากฏข้อมูลเกี่ยวกับผู้เสียภาษีตามที่ได้แจ้งข้อมูลไว้ต่อกรมสรรพากร 5 ป้อนข้อมูลตามแบบแสดงรายการเรียบร้อยแล้วคลิก"ตกลง"เพื่อ	นักงานเลขานุการกรม(กรมสรรพากร, 2549) 37 3 .ป้อนหมายเลขผู้ใช้(User ID)และรหัสผ่าน(Password)ที่ได้รับจากกรมสรรพากรภาพที่ 6 การเข้าสู่ระบบเพื่อยื่นแบบภ.พ.30ที่มา:สำนักงานเลขานุการกรม(กรมสรรพากร, 2549) 4 .หน้าจอจะแสดงแบบแสดงรายการตามที่ท่านเลือกโดยส่วนหนึ่งของแบบฯจะปรากฏข้อมูลเกี่ยวกับสถานะของผู้เสียภาษีตามที่ได้แจ้งไว้ต่อกรมสรรพากร ภาพที่ 7 ข้อมูลสถานะของผู้เสียภาษีที่มา:สำนักงานเลขานุการกรม(กรมสรรพากร, 2549) 38 5 .ป้อนข้อมูลตามแบบแสดงรายการให้ครบถ้วนแล้วกดปุ่มตกลงเพื่อยืนยันการยื่นแบบฯและเลือกช่องทางการชำระภาษีภาพที่ 8 แบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มภ.พ.30ที่มา
รายการเสนอกลับไปให้ทันทีเพื่อที่ผู้เสียภาษีทำการแก้ไขให้ถูกต้องและเพื่อความมั่นใจว่ากรมสรรพากรได้รับแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีเรียบร้อยแล้วจะมีหลักฐานเพื่อยืนยัน 3 ระดับดังนี้ 4 1 ยืนยันตอบรับทันทีเมื่อการทำรายการแล้วเสร็จ 4 2 ยืนยันการรับแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีทำงจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ E mail ในวันถัดไป 4 3 ยืนยันการรับแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีทำโดยใบเสร็จรับเงินที่จัดส่งให้	ตามแบบแสดงรายการที่กรอกไว้และหากพบข้อมูลที่ผิดพลาดบางกรณีระบบจะส่งรายการเสนอกลับไปให้ทันทีเพื่อท่านจะได้แก้ไขให้ถูกต้องและเพื่อความมั่นใจว่ากรมสรรพากรได้รับแบบฯและชำระภาษีเรียบร้อยแล้วจะมีหลักฐานเพื่อยืนยัน 3 ระดับดังนี้ระดับที่ 1 ยืนยันตอบรับทันทีเมื่อทำรายการแล้วเสร็จระดับที่ 2 ยืนยันการรับแบบแสดงรายการและรับชำระภาษี(ถ้ามี)ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์(E-mail)ในวันถัดไประดับที่ 3 ยืนยันการรับแบบแสดงรายการและรับชำระภาษี(ถ้ามี)โดยใบเสร็จรับเงินที่จัดส่งให้ทางไปรษณีย์ลงทะเบียน3.1.6ได้รับการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มเร็วขึ้น 29 3.2ด้านกรมสรรพากร3.2.1ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายด้านการรับแบบการบันทึกข้อมูลการตรวจผลข้อมูล3.2.2สนองตอบความต้องการของประชาชนในการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วประหยัด3.2.3ตอบสนองต่อนโยบาย e-Government3.2.4ลดขั้นตอนกระบวนการทำงาน3.2.5ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อกรมสรรพากร 4 .การสมัครขอใช้บริการ4.1ลงทะเบียนเพื่อขอใช้บริการด้วยแบบ4.1.1ภ.อ.014.1.2ข้อตกลงในการใช้บริการ

Plagiarism Checking Report

Created on Jun 20, 2016 at 02:22 AM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
259567	Jun 20, 2016 at 02:22 AM	56750104@go.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 3.doc	Completed	0.00 %

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				

Plagiarism Checking Report

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
259568	Jun 20, 2016 at 02:22 AM	56750104@go.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 4.doc		

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX

No data available in table

Plagiarism Checking Report

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
269903	Jul 1, 2016 at 13:07 PM	56750104@go.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 5.doc		

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				