

ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบ  
อินเทอร์เน็ตของบุคลากร ภายในโครงการชลประทานขอนแก่น  
PROBLEMS AND OBSTACLES IN FILING AND FILING TAX RETURNS  
THROUGH THE SYSTEM INTERNET OF PERSONNEL WITHIN KHON  
KAEN IRRIGATION PROJECT

สัจญญา เนียมเปรม<sup>1\*</sup>

วนันพรณ์ ชื่นพิบูลย์<sup>2</sup>

เมชยา ท่าพิมาย<sup>3</sup>

กนกวรรณ ศิริแก้ว<sup>4</sup>

Sanya Niamprem<sup>1\*</sup>

Wanaporn Chuenpiboon<sup>2</sup>

Maychaya Tapimai<sup>3</sup>

Kanokwan SiriKaew<sup>4</sup>

(Received: July 30, 2019; Revised: November 30, 2019; Accepted: June 12, 2020)

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรภายในโครงการชลประทานขอนแก่น จำนวนทั้งหมด 106 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของบุคลากรภายในโครงการชลประทานขอนแก่น ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติ และยื่นแบบซบซ้อนก่อให้เกิดความล่าช้า รองลงมา คือ ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ได้แก่ อายุ และการได้รับคำแนะนำมีผลต่อความรู้ความเข้าใจ รวมถึงความเชื่อมั่นต่อการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ดังนั้นเพื่อลดปัญหาและอุปสรรคดังกล่าว ควรมีการอบรมให้บุคลากรภายในโครงการมีความรู้ความเข้าใจ และความมั่นใจในระบบการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

**คำสำคัญ:** การยื่นแบบ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ออนไลน์

<sup>1</sup> อาจารย์ประจำสาขาวิชาบัญชี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำสาขาวิชาบัญชี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

<sup>3</sup> อาจารย์ประจำสาขาวิชาบัญชี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

<sup>4</sup> นักศึกษาสาขาวิชาบัญชี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

\*Corresponding author, E-mail: san.aun12@gmail.com

## Abstract

This research is a survey research. With the objective to study the problems and obstacles in filing returns and paying personal income tax through the internet of personnel within Khon Kaen Irrigation Project. The population used in this research are personnel in Khon Kaen Irrigation Project, a total of 106 people. Research instruments are questionnaires. Using descriptive statistics to analyze data. The research findings were showed problem and obstacles in filing returns and paying personal income tax through the internet of personnel within Khon Kaen Irrigation Project. The highest average aspect is the complex approval and filing process, causing delays. The second is the lack of knowledge and understanding of the internet filing system. The lowest average side is the error side during system filing. In addition, the result also found that the factors that affect the problem and obstacles in filing returns and paying personal income tax through the internet of personnel including, age, receiving advice affects the knowledge and understanding, and confidence in filing and paying taxes online. Therefore to reduce such obstacles, project personnel should be trained to increase confidence in online filling and tax payment systems. should be train personnel to understand and be confident in both the network and information services, including providing staff with information about filing and paying taxes online.

**Keywords:** Filing Form, Personal Income Tax, Online

## 1. บทนำ

ภาษีอากรเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญที่สุดของประเทศที่รัฐบาลของแต่ละประเทศเรียกเก็บจากราษฎรของตนเองเพื่อนำไปใช้ในการรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ ด้านป้องกันประเทศจากการรุกรานของข้าศึกศัตรู การจัดการดูแลและส่งเสริมสาธารณสุขการศึกษา การเกษตร การอุตสาหกรรม การสื่อสาร การพลังงาน และการพาณิชย์อื่นๆ ในปัจจุบันภาษีอากรยังเป็นเครื่องมือสำคัญของรัฐบาลในการกระจายรายได้ส่งเสริมความเจริญเติบโตของธุรกิจการค้ารักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจช่วยคุ้มครองการบริโภคของประชาชนภายในประเทศหรือสนองนโยบายบางประการของรัฐบาลด้วย จึงนับได้ว่าภาษีอากรเป็นรายได้ที่สำคัญของรัฐบาลในการพัฒนาเพื่อให้ประชาชนของตนมีความกินดีอยู่ดี (ประสูติ มุลิ, 2544)

ในประเทศไทยกรมสรรพากรมีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีจากฐานรายได้และฐานการบริโภคภายในประเทศตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นรายได้ให้รัฐบาลนำมาใช้พัฒนาประเทศ อีกทั้งยังมีบทบาทในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและส่งเสริมให้มีระบบอิเล็กทรอนิกส์มาช่วย ในการทำงานและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ โดยพยายามพัฒนาปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีการออกแบบเว็บไซต์เพื่อให้ง่ายต่อการใช้งานในรูปแบบที่เรียกว่าอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เพื่อให้สอดคล้องกับระบบ e-Government ภายใต้โครงการ e-Revenue ให้บริการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตและให้บริการข้อมูลแบบออนไลน์เป็นการเพิ่มช่องทางการชำระภาษีเพื่อช่วยให้ผู้ใช้เสียภาษีที่ เลือกใช้บริการได้รับความสะดวกและรวดเร็วและประหยัดเวลาในการชำระภาษีมากยิ่งขึ้น และยังได้รับประโยชน์จากการขยายเวลาการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตออกไปอีก 8 วัน นับแต่วันสุดท้ายของกำหนดการยื่นแบบแสดงรายการทุกประเภท โดยระยะเริ่มแรกได้ให้บริการยื่น

แบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านช่องทางการชำระเงินด้วยระบบ e-Payment ของธนาคาร ต่อมา ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 เริ่มให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และพัฒนามาสู่การ ให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีประเภทอื่นๆ จนครบทุกประเภทภาษีในปัจจุบัน นอกจากนี้บริการยื่น แบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตแล้ว กรมสรรพากรยังมีการให้บริการข้อมูลความรู้ เรื่องภาษีและการยื่นแบบบริการดาวน์โหลดแบบแสดงรายการภาษี แบบคำร้อง/คำขอต่างๆ บริการ ประมวลรัษฎากรฉบับอิเล็กทรอนิกส์ บริการขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร บริการสืบค้นข้อมูลบริการ สอบถาม ปัญหา/ แนะนำ/ ร้องเรียน/ ให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับกฎหมายตามประมวลรัษฎากร มีการจัดสัมมนาภาษีอากรเพื่อให้ผู้เสียภาษีมีความรู้ความเข้าใจและสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี มีการเสริมสร้างฐานภาษีที่ยั่งยืน โดยจัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับภาษีอากรอย่างต่อเนื่อง โดยให้ ผู้สนใจเข้าร่วมสัมมนาสำรอง ที่นั่งผ่านอินเทอร์เน็ต และบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับภาษีอากร (สมคิด บางโม, 2560)

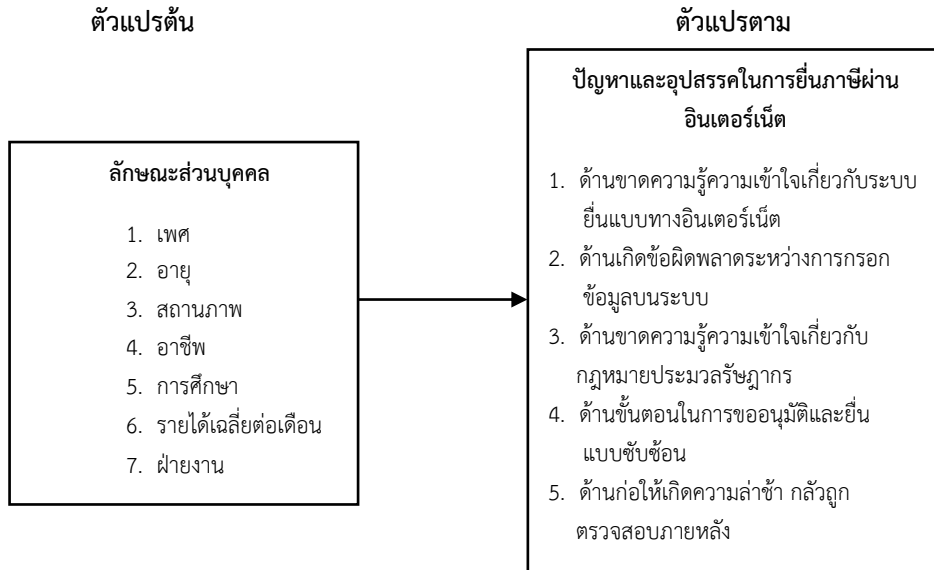
จากการที่กรมสรรพากรได้ให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษี ตั้งแต่ปี 2545 จนถึง ปัจจุบัน แม้จะมีผู้ประกอบการลงทะเบียนในระบบและยื่นแบบแสดงรายการฯ เพิ่มมากขึ้นทุกปี แต่อย่างไร ก็ตามยังพบปัญหาที่เกิดขึ้นตามมาหลายประการ ทำให้ต้องยื่นแบบเพิ่มเติมเนื่องจากการกรอกข้อมูลไม่ ถูกต้อง ได้เงินคืนล่าช้า หรือไม่ได้รับคืนที่ชำระคืน (นิชานันท์ ชาวนา, 2559; สาวิตรี นาคศรีม่วง, 2557) ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ของบุคลากร ภายในโครงการชลประทานขอนแก่น ซึ่งเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการช่าง และวิศวกร เป็นส่วนใหญ่ แต่ไม่มีทักษะในด้านการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อยื่นชำระภาษีอากร เพื่อเป็นข้อมูลที่ จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการในคำแนะนำแก่บุคลากรภายในโครงการชลประทานขอนแก่น ให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากยิ่งขึ้น

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของบุคลากรภายในโครงการชลประทานขอนแก่น

2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของบุคลากรภายในโครงการชลประทานขอนแก่น

## กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## 3. วิธีดำเนินการวิจัย

### 3.1 ขอบเขตการวิจัย

#### 3.1.1 ขอบเขตด้านพื้นที่

โครงการชลประทานขอนแก่น กรมชลประทาน 91/1 ถนนมิตรภาพ ซอย 8/5 ตำบลในเมือง อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น 40000

#### 3.1.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ บุคลากรภายในโครงการชลประทานจังหวัดขอนแก่น ได้แก่ ข้าราชการการชลประทานขอนแก่น จำนวน 15 คน ลูกจ้างประจำโครงการชลประทานขอนแก่น จำนวน 39 คน พนักงานราชการโครงการชลประทานขอนแก่น จำนวน 27 คน และลูกจ้างชั่วคราวโครงการชลประทานขอนแก่น จำนวน 25 คน รวมทั้งสิ้น 109 คน

### 3.2 การพัฒนาเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพ

3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในคั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยพัฒนาจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ประเภทบุคลากร ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย ฝ่ายงาน

ส่วนที่ 2 ลักษณะการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของบุคลากรภายในโครงการชลประทานขอนแก่น

ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของบุคลากรภายในโครงการชลประทานขอนแก่น

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

การให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ใช้มาตราส่วนประมาณค่า โดยมีน้ำหนักคะแนน 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	กำหนดให้	5 คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	กำหนดให้	4 คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	กำหนดให้	3 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย	กำหนดให้	2 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	กำหนดให้	1 คะแนน

การใช้เกณฑ์การจัดระดับค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	4.50 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	3.50 – 4.49	หมายถึง	มาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	2.50 – 3.49	หมายถึง	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.50 – 2.49	หมายถึง	น้อย
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.00 – 1.49	หมายถึง	น้อยที่สุด

3.2.2 การตรวจสอบเครื่องมือวิจัย คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มที่อยู่นอกเหนือกลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย จำนวน 30 ฉบับ เพื่อตรวจสอบความเข้าใจและสมบูรณ์ในคำถาม จากนั้นจึงนำผลที่ได้ไปคำนวณหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วิธีหาค่าสัมสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient;  $\alpha$ ) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยมีค่า  $\alpha = 0.88$  ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ของ (Jump, 1978) ที่กำหนดให้  $\alpha$  ต้องมากกว่า 0.65 ไม่เกิน 1

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูล ดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกให้บุคลากร ภายในโครงการชลประทานขอนแก่น และเก็บคืนภายใน 7 วัน

3.3.2 นำแบบสอบถามที่ได้คืนมาทำการสำรวจความถูกต้อง ความสมบูรณ์

3.3.3 ผลการรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามไปทั้งหมด 106 คน และได้คืนมา 106 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของโครงการชลประทานขอนแก่นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีความสมบูรณ์ครบถ้วน

### 3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.1 ค่าความถี่ (Frequency)

3.4.2 ค่าร้อยละ (Percentage)

3.4.3 ค่าเฉลี่ย (Mean)

3.4.4 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

## 4. ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ประเภทบุคลากร ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย ฝายงาน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	79.00	74.50
1.2 หญิง	27.00	25.50
2. อายุ		
2.1 30 ปีหรือต่ำกว่า	8.00	7.50
2.2 31 - 40 ปี	30.00	28.30
2.3 41 - 50 ปี	42.00	39.60
2.4 51 ปีขึ้นไป	26.00	24.50
3. สถานภาพ		
3.1 โสด	40.00	37.70
3.2 สมรส	59.00	55.70
3.3 หม้าย/หย่าร้าง	7.00	6.60
4. อาชีพ		
4.1 ข้าราชการ	15.00	14.20
4.2 ลูกจ้างประจำ	39.00	36.80
4.3 พนักงานราชการ	27.00	25.50
4.4 ลูกจ้างชั่วคราว	25.00	23.60
5. ระดับการศึกษา		
5.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	37.00	34.90
5.2 ปริญญาตรี	67.00	63.20
5.3 ปริญญาโทหรือสูงกว่า	2.00	1.90
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
6.1 ต่ำกว่า 10,000 บาท	2.00	1.90
6.2 10,001 - 30,000 บาท	58.00	54.70
6.3 30,001 - 50,000 บาท	42.00	39.60
6.4 มากกว่า 50,000 บาท	4.00	3.80
7. ฝ่ายงาน		
7.1 ฝ่ายบริหารทั่วไป	30.00	28.30
7.2 ฝ่ายวิศวกรรม	20.00	18.90
7.3 ฝ่ายจัดสรรน้ำและปรับปรุงระบบชลประทาน	13.00	12.30
7.4 ฝ่ายช่างกล	36.00	34.00
7.5 ฝ่ายส่งน้ำและบำรุงรักษา	7.00	6.60
<b>รวม</b>	<b>106.00</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า บุคลากรภายในโครงการชลประทานขอนแก่น ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 79 คน (ร้อยละ 74.50) และเพศหญิง จำนวน 27 คน (ร้อยละ 25.50)

มีอายุอยู่ในช่วง 41-50 ปี จำนวน 42 คน (ร้อยละ 39.60) รองลงมาคือ อายุ 31-40 ปี จำนวน 30 คน (ร้อยละ 28.30) อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 26 คน (ร้อยละ 24.50) และน้อยที่สุดคืออายุมากกว่า 30 ปีหรือต่ำกว่า จำนวน 8 คน (ร้อยละ 7.50)

มีสถานภาพสมรส จำนวน 59 คน (ร้อยละ 55.70) รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 40 คน (ร้อยละ 37.70) และน้อยที่สุดคือสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 7 คน (ร้อยละ 6.60)

บุคลากรส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างประจำ จำนวน 39 คน (ร้อยละ 36.80) รองลงมาคือ พนักงานราชการ จำนวน 27 คน (ร้อยละ 25.50) ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 25 คน (ร้อยละ 23.60) และน้อยที่สุดคือข้าราชการ จำนวน 15 คน (ร้อยละ 14.20)

บุคลากรส่วนใหญ่ระดับวุฒิปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 67 คน (ร้อยละ 63.20) รองลงมาคือต่ำกว่าวุฒิปริญญาตรี จำนวน 37 คน (ร้อยละ 34.90) และน้อยที่สุด คือ วุฒิปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 2 คน (ร้อยละ 1.90) บุคลากรส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001-30,000 บาท จำนวน 58 คน (ร้อยละ 54.70) รองลงมาคือ มีรายได้ 30,001-50,000 บาท จำนวน 42 คน (ร้อยละ 39.60) มีรายได้ 50,001 บาท จำนวน 4 คน (ร้อยละ 3.80) และน้อยที่สุดคือ มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 2 คน (ร้อยละ 1.90)

บุคลากรส่วนใหญ่ฝ่ายช่างกล จำนวน 36 คน (ร้อยละ 34.00) รองลงมาคือ ฝ่ายงานบริหาร จำนวน 30 คน (ร้อยละ 28.30) ฝ่ายวิศวกรรม จำนวน 20 คน (ร้อยละ 18.90) ฝ่ายจัดสรรน้ำและปรับปรุงระบบชลประทาน จำนวน 13 คน (ร้อยละ 12.30) และน้อยที่สุดคือ ฝ่ายส่งน้ำและบำรุงรักษา จำนวน 7 คน (ร้อยละ 6.60)

ส่วนที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของบุคลากรภายในโครงการชลประทานขอนแก่น ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ลักษณะการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของบุคลากร

มีการชำระภาษี	จำนวน	ร้อยละ
1. ชำระภาษี (ทำต่อข้อ 2)	78.00	73.60
2. ไม่ชำระภาษี	28.00	26.40
<b>รวม</b>	<b>106.00</b>	<b>100.00</b>
จำนวนครั้งในการชำระภาษี	จำนวน	ร้อยละ
1. ชำระครั้งเดียว	78.00	73.60
2. ชำระทั้งหมดภายในงวดที่สอง ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา	16.00	15.10
3. แบ่งชำระสามงวด	12.00	11.30
<b>รวม</b>	<b>106.00</b>	<b>100.00</b>
ลักษณะไม่มีภาษีชำระ	จำนวน	ร้อยละ
1. มีการหักลดหย่อนไว้	71.00	67.00
2. มีการหัก ณ ที่จ่ายไว้เพียงพอ	9.00	8.50
3. มีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประจำปี (ภ.ง.ด. 91)	26.00	24.50
<b>รวม</b>	<b>106.00</b>	<b>100.00</b>
การได้รับเงินภาษีคืน	จำนวน	ร้อยละ
1. ขอรับเงินคืน	39.00	36.80
2. ไม่ขอรับเงินคืน	5.00	4.70
3. ไม่แน่ใจว่ามีเงินคืน	62.00	58.50
<b>รวม</b>	<b>106.00</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า บุคลากรภายในโครงการชลประทานขอนแก่น ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีผู้ชำระภาษี จำนวน 78 คน (ร้อยละ 73.60) และมีการชำระภาษีครั้งเดียว จำนวน 78 คน (ร้อยละ 73.60) รองลงมาคือ ชำระทั้งหมดภายในงวดที่สอง ณ สำนักงานสรรพากร พื้นที่สาขา จำนวน 16 คน (ร้อยละ 15.10) แบ่งชำระสามงวด จำนวน 12 คน (ร้อยละ 11.30) ตามลำดับ

บุคลากรส่วนใหญ่ไม่มีภาษีชำระเนื่องจาก มีการหักลดหย่อนไว้ จำนวน 71 คน (ร้อยละ 67.00) รองลงมา มีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประจำปี (ภ.ง.ด.91) จำนวน 26 คน (ร้อยละ 24.50) และ มีการหัก ณ ที่จ่ายไว้เพียงพอที่น้อยที่สุด จำนวน 9 คน (ร้อยละ 8.50)

นอกจากนี้ พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ ไม่แน่ใจว่ามีเงินคืน จำนวน 62 คน (ร้อยละ 58.50) รองลงมาคือ ขอรับเงินคืน จำนวน 5 คน (ร้อยละ 4.70) และน้อยที่สุดคือ ไม่ขอรับเงินคืน จำนวน 39 คน (ร้อยละ 36.80)

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับตัวแปรตามและระดับความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของบุคลากรภายในโครงการชลประทานขอนแก่น ดังตารางที่ 6 - 11

**ตารางที่ 3** ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของบุคลากร โดยรวม

ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	$\bar{x}$	S.D.	สรุปผล
1. โดยรวม			
1.1 ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต	1.75	0.62	น้อย
1.2 ด้านเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ	1.57	0.57	น้อย
1.3 ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร	1.57	0.59	น้อย
1.4 ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่น แบบชำระ	1.83	0.60	น้อย
1.5 ด้านก่อให้เกิดความล่าช้า กลัวถูกตรวจสอบภายหลัง	1.74	0.64	น้อย
รวม	1.67	0.34	น้อย

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของบุคลากรภายในโครงการชลประทานขอนแก่น ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับน้อยทุกด้าน ( $\bar{x} = 1.67$ , S.D. = 0.34) เมื่อพิจารณาปัญหาทางด้านเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบชำระก่อให้เกิดความล่าช้า, ด้านขาดความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับระบบยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต, ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง, ด้านเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ, และด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประมวลรัษฎากร ( $\bar{x} = 1.83$ , S.D. = 0.60;  $\bar{x} = 1.75$ , S.D. = 0.62;  $\bar{x} = 1.74$ , S.D. = 0.64;  $\bar{x} = 1.57$ , S.D. = 0.57;  $\bar{x} = 1.57$ , S.D. = 0.59) ตามลำดับ



ตารางที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของบุคลากรในแต่ละด้าน

ด้านขาดความรู้ความเข้าใจในระบบการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต	$\bar{X}$	S.D.	สรุปผล
1. ขาดความรู้ความเข้าใจในระบบการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตผ่านเว็บไซต์ <a href="http://www.rd.go.th">www.rd.go.th</a>	1.84	0.73	น้อย
2. การลืมหุ้สผ่านในการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	1.73	0.76	น้อย
3. ขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรมคำนวณภาษีในการยื่นแบบ ภ.ง.ด. 90/91	1.69	0.67	น้อย
รวม	1.75	0.62	น้อย
ด้านเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ	$\bar{X}$	S.D.	สรุปผล
1. การกรอกจำนวนเงินผิดพลาด	1.67	0.82	น้อย
2. การกรอกสถานภาพผิดพลาด ทำให้การคำนวณค่าลดหย่อนผิดพลาดได้	1.48	0.64	น้อยที่สุด
3. การกำหนดที่อยู่ในการจัดส่งเอกสารระบบจะยึดตามหน้าแบบแสดงรายการ	1.58	0.72	น้อย
รวม	1.57	0.57	น้อย
ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประมวลรัษฎากร	$\bar{X}$	S.D.	สรุปผล
1. ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแยกประเภทเงินได้พึงประเมินตามมาตรา 40(1) - 40(8)	1.65	0.75	น้อย
2. ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายตามประเภทเงินได้พึงประเมิน	1.55	0.69	น้อย
3. ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการค่าหักลดหย่อน	1.50	0.72	น้อย
รวม	1.57	0.59	น้อย
ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อนก่อให้เกิดความล่าช้า	$\bar{X}$	S.D.	สรุปผล
1. ไม่มั่นใจในเสถียรภาพของระบบการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	1.99	0.76	น้อย
2. ไม่มั่นใจในความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูลที่ส่งผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	1.85	0.75	น้อย
3. มีความกังวลว่า กรมสรรพากรอาจไม่ได้รับข้อมูลหรือเกิดการล่าช้าในการยื่นแบบ	1.65	0.81	น้อย
รวม	1.83	0.60	น้อย
ด้านก่อให้เกิดความล่าช้า กลัวถูกตรวจสอบภายหลัง	$\bar{X}$	S.D.	สรุปผล
1. ยื่นแบบเพิ่มเติมหลายครั้งจะทำให้ถูกตรวจสอบเอกสาร	1.80	0.87	น้อย
2. มีเงินคืนจำนวนมาก ทำให้มีโอกาสถูกตรวจสอบ	1.71	0.73	น้อย
3. การกรอกข้อมูลในระบบของกรมสรรพากร ทำให้มีโอกาสถูกตรวจสอบย้อนหลังได้	1.72	0.73	น้อย
รวม	1.74	0.64	น้อย

จากตารางที่ 4 พบว่า ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ของบุคลากรภายในโครงการฯ ด้านขาดความรู้ความเข้าใจในระบบการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตโดยรวมอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X}$  = 1.75, S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ขาดความรู้ความเข้าใจในระบบการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตผ่าน เว็บไซต์ [www.rd.go.th](http://www.rd.go.th) อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X}$  = 1.84, S.D. = 0.73) รองลงมา คือ ลืมหุ้สผ่านในการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X}$  = 1.73, S.D. = 0.76) และขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรมคำนวณภาษีในการยื่นแบบ ภ.ง.ด. 90/91 อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X}$  = 1.69, S.D. = 0.67) ตามลำดับ

ในด้านเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบพบว่าบุคลากรฯ เกิดข้อผิดพลาดในการกรอกข้อมูลโดยรวมอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X}$  = 1.57, S.D. = 0.57) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การกรอกจำนวนเงิน

ผิดพลาด อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{x} = 1.67$ , S.D.=0.82) รองลงมา คือ กำหนดที่อยู่ในการจัดส่งเอกสารแบบยึดตามหน้าแบบแสดงรายการ อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{x} = 1.58$ , S.D.= 0.72) และกรอกสถานภาพผิดพลาด ทำให้การคำนวณค่าลดหย่อนผิดพลาดได้ อยู่ในระดับน้อยที่สุด ( $\bar{x} = 1.48$ , S.D.= 0.64) ตามลำดับ ในด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประมวลรัษฎากร พบว่าการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประมวลรัษฎากรของบุคลากรอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{x} = 1.57$ , S.D.= 0.59) เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงลำดับได้ดังนี้ ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแยกประเภทเงินได้พึงประเมินตามมาตรา 40 (1) - 40 (8) อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{x} = 1.65$ , S.D.=0.75) รองลงมา คือ ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายตามประเภทเงินได้พึงประเมิน อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{x} = 1.55$ , S.D.= 0.69) และ ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการหักค่าลดหย่อนอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{x} = 1.50$ , S.D.= 0.72) ในด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อนก่อให้เกิดความล่าช้าพบว่า ปัญหาขั้นตอนการขออนุมัติและความซับซ้อนในการยื่นแบบโดยรวมอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{x} = 1.83$ , S.D.= 0.60) เมื่อพิจารณา เรียงลำดับรายข้อพบว่า บุคลากรไม่มั่นใจในเสถียรภาพของระบบการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{x} = 1.99$ , S.D.=0.76) รองลงมา คือ ไม่มั่นใจในการครบถ้วนถูกต้องของข้อมูลที่ส่งผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{x} = 1.85$ , S.D.= 0.75) และสุดท้าย คือ มีความกังวลว่า กรมสรรพากรอาจไม่ได้รับข้อมูลหรือเกิดการล่าช้าในการยื่นแบบ อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{x} = 1.65$ , S.D.= 0.81) ปัญหาและอุปสรรคด้านสุดท้ายคือ ด้านก่อให้เกิดความล่าช้าและถูกตรวจสอบภายหลัง โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{x} = 1.74$ , S.D.= 0.64) เมื่อพิจารณา รายข้อพบว่าเป็น การยื่นแบบเพิ่มเติมหลายครั้งจะทำให้ถูกตรวจสอบเอกสาร อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{x} = 1.80$ , S.D.=0.87) การกรอกข้อมูลในฐานระบบของกรมสรรพากร ทำให้มีโอกาสถูกตรวจสอบย้อนหลังได้ อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{x} = 1.72$ , S.D.= 0.73) และมีเงินคืนจำนวนมาก ทำให้มีโอกาสถูกตรวจสอบ อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{x} = 1.71$ , S.D.= 0.73) ตามลำดับ

## 5. สรุปและอภิปรายผล

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ของบุคลากรภายในโครงการชลประทานขอนแก่น ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เพื่อเป็นแนวทางในการให้คำแนะนำแก่บุคลากรภายในโครงการชลประทานขอนแก่น ให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากยิ่งขึ้น และส่งเสริมการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้นตามการส่งเสริมของกรมสรรพากร โดยผลการวิจัยพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย ร้อยละ 74.50 มีอายุอยู่ในช่วง 41-50 ปี (ร้อยละ 39.60) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 55.70) ส่วนมากเป็นบุคลากรประเภท ลูกจ้างประจำ (ร้อยละ 36.80) รองลงมาคือ พนักงานราชการ (ร้อยละ 25.50) ลูกจ้างชั่วคราว (ร้อยละ 23.60) และน้อยที่สุดคือ (ร้อยละ 14.20) ระดับวุฒิการศึกษาส่วนมาก คือ ระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 63.20) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนมากอยู่ที่ 10,001 - 30,000 บาท ส่วนใหญ่อยู่ฝ่ายงาน ฝ่ายช่างกล รองลงมา คือ ฝ่ายงานบริหาร และ ฝ่ายวิศวกรรม ลักษณะของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ของบุคลากรภายในโครงการฯ พบว่า บุคลากรภายในโครงการฯ ส่วนใหญ่ทำการชำระภาษี ร้อยละ 73.60 โดยมีการชำระภาษีแบบครั้งเดียว ร้อยละ 73.60 รองลงมา คือ ผู้ที่ชำระทั้งหมดภายในงวดที่สอง ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา และแบ่งชำระสามงวด ตามลำดับ ทั้งนี้บุคลากรภายในโครงการฯส่วนใหญ่ไม่มีภาษีชำระเพราะมีการหักลดหย่อนไว้ แต่ส่วนใหญ่ไม่แน่ใจว่ามีเงินคืน ร้อยละ 58.50 โดยมีผู้ไม่ขอรับเงินคืน ร้อยละ 36.80

และขอรับเงินคืนเพียง ร้อยละ 4.70 ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ของบุคลากรภายในโครงการฯ

ด้านการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุและด้านสถานภาพที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตด้านการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกันส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านอาชีพ ด้านการศึกษา และด้านรายได้ที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกันเนื่องจากการยื่นภาษีผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตเป็นระบบที่มีการนำมาใช้ในระยะเวลาไม่ถึง 20 ปี ดังนั้น ผู้ที่ต้องเสียภาษีในกลุ่มอายุมากจะมีความเคยชินกับการยื่นภาษีแบบเดิมและบางส่วนยังไม่เปิดรับและไม่เรียนรู้การใช้งานอินเทอร์เน็ตแตกต่างกับผู้ที่เสียภาษีในกลุ่มอายุน้อยที่เมื่อเริ่มต้นเสียภาษีจะเริ่มจากการจ่ายผ่านทางอินเทอร์เน็ต สอดคล้องกับแนวคิดของ กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์ (2546) ที่ว่าอายุจะแสดงถึงวัยวุฒิของบุคคลและเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความสามารถในการทำความเข้าใจในเนื้อหาและข่าวสารรวมถึงการรับรู้ต่าง ๆ ได้มากน้อยต่างกันการมีประสบการณ์ในชีวิตที่ผ่านมาแตกต่างกัน นอกจากนั้นก็จะชี้ให้เห็นอารมณ์ที่แตกต่างกันออกไปในกลุ่มคนที่มียุ่ต่างกันอันเนื่องมาจากกระบวนการคิดและตัดสินใจที่ผ่านการกลั่นกรองจากประสบการณ์ของช่วงวัยที่จะส่งผลต่อกระบวนการคิดและการควบคุมทางอารมณ์ของแต่ละช่วงอายุของบุคคลอายุที่เพิ่มขึ้น อายุหรือวัยเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างในเรื่องความคิด และพฤติกรรม บุคคลที่มีอายุมาก จะมีพฤติกรรมการตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารต่างจากบุคคลที่มีอายุน้อยและบุคคลที่มีอายุน้อย จะมีพฤติกรรมการตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารเปลี่ยนไปเมื่อตนเองมีอายุมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิไลวรรณ กลมมา (2555) ศึกษาการรับรู้ข่าวสารของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90,91) ผ่านอินเทอร์เน็ต ผลการศึกษาความสัมพันธ์ พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้มีผลต่อปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด. 90, 91) ผ่านอินเทอร์เน็ตด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉันทนันท์ มงคลธิตวิวัฒน์ (2556) การเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชัยภูมิ ที่ว่าอายุที่เพิ่มขึ้นจะทำให้มีความคิดที่รอบคอบเพิ่มมากขึ้น อายุหรือวัย เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างในเรื่องความคิด และพฤติกรรม บุคคลที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรม การตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารต่างจากบุคคลที่มีอายุน้อยและบุคคลที่มีอายุน้อยจะมีพฤติกรรม การตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารเปลี่ยนไปเมื่อตนเองมีอายุมากขึ้น สมแก้ว รุ่งเลิศกรियงไกร (2559) ศึกษาเรื่องปัญหาและสาเหตุของการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

ด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลพบว่า มีข้อผิดพลาดอยู่ในระดับน้อยปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษาที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบแตกต่างกันส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศด้านอายุ ด้านสถานภาพ ด้านอาชีพ และด้านรายได้ ที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบไม่แตกต่างกันเนื่องจากรายการและขั้นตอนระหว่างการกรอกข้อมูลภาษีในอินเทอร์เน็ตจะมีหลายระบบขั้นตอนและใช้ภาษีที่เข้าใจยากง่ายแตกต่างกัน ดังนั้นกลุ่มคนที่มียุ่ระดับการศึกษาต่ำบางส่วนอาจจะใช้เวลาในการประมวลผลและทำความเข้าใจในกระบวนการยื่นภาษีล่าช้ากว่ากลุ่มคนที่มีการศึกษาในระดับสูงสอดคล้องกับแนวคิดของ กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์ (2546) การศึกษาบ่งบอกถึงความสามารถในการเลือกรับข่าวสาร และ

อัตราการเรียนรู้หนังสือระดับการศึกษาจะทำให้คนมีความรู้ความคิดตลอดจนความเข้าใจในสิ่งต่างๆ กว้างขวางลึกซึ้งแตกต่างกันออกไปทำให้ผู้พูดสามารถแยกความเหมาะสมของเนื้อหาและตัวอย่างที่จะยกมากล่าวได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิไลวรรณ กลมมา (2555) ศึกษาการรับรู้ข่าวสารของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด. 91) ผ่านอินเทอร์เน็ต ผลการศึกษาความสัมพันธ์พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีผลต่อปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด. 90, 91) ผ่านอินเทอร์เน็ตด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบและสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอมอร พลวัฒน์กุล และสมแก้ว รุ่งเลิศเกรียงไกร (2550) ศึกษาเรื่องปัญหาและสาเหตุของการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตกรณีศึกษาจังหวัดภูเก็ตผลการศึกษาพบว่าสาเหตุของการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเกิดจากขาดความเชื่อมั่นต่อระบบการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตความไม่มั่นใจในระบบการตัดบัญชีรับฝาก

ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประมวลรัษฎากรพบว่า อยู่ในระดับน้อย ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประมวลรัษฎากรแตกต่างกันส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านสถานภาพ ด้านอาชีพ ด้านการศึกษาและด้านรายได้ ที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประมวลรัษฎากรไม่แตกต่างกัน เนื่องจากประมวลรัษฎากรเป็นเรื่องเกี่ยวกับกฎหมายซึ่งภาษาที่ใช้ในประมวลรัษฎากรเป็นภาษากฎหมาย เข้าใจยากต้องมีการตีความ ต้องมีการอ้างอิง ต้องใช้ดุลยพินิจในการตีความ ทำให้เกิดการสับสนในการใช้ ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทำให้เป็นอุปสรรคในการทำงานมีเนื้อหามากปัญหาการตีความไม่ตรงกัน ไม่มีความรู้และความเข้าใจกฎหมาย ทศนคติในการปฏิบัติตามประมวลรัษฎากรของเจ้าหน้าที่สรรพากรและผู้เสียภาษีไม่ดี ดังนั้น ประชาชนทั่วไปจึงมีความรู้ความเข้าใจในประมวลรัษฎากรต่ำ อีกทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับประมวลรัษฎากรให้ประชาชนไม่ทั่วถึง ส่งผลให้ประชาชนส่วนใหญ่ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประมวลรัษฎากรสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิไลวรรณ กลมมา (2555) ศึกษาการรับรู้ข่าวสารของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด. 90, 91) ผ่านอินเทอร์เน็ตผลการศึกษาความสัมพันธ์พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้มีผลต่อปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด. 90, 91) ผ่านอินเทอร์เน็ตด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัฒนา แสนจิตต์ (2551) การศึกษาปัจจัยที่มีผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาบนระบบอินเทอร์เน็ตผ่านหน่วยบริการรับแบบฯ: กรณีศึกษาหน่วยบริการรับแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดานอกสถานที่ในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ยื่นแบบเสียภาษีมีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลางเกี่ยวกับประเภทของเงินได้พึงประเมินตามประมวลรัษฎากร (มาตรา 40) ที่ต้องนำมาคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและงานวิจัย เอมอร พลวัฒน์กุล และสมแก้ว รุ่งเลิศเกรียงไกร (2550) ศึกษาเรื่องปัญหาและสาเหตุของการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตกรณีศึกษา จังหวัดภูเก็ตผลการศึกษาพบว่า สาเหตุของการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเกิดจากขาดความรู้และความเข้าใจในกฎหมายประมวลรัษฎากร

ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อนก่อให้เกิดความล่าช้าพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ และด้านสถานภาพ ที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อนก่อให้เกิดความล่าช้าที่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านอาชีพ ด้านการศึกษา และด้านรายได้ที่แตกต่างกันมี

ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบ  
ซับซ้อนก่อให้เกิดความล่าช้าไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เอมอร พลวัฒน์กุล และสมแก้ว  
รุ่งเลิศเกรียงไกร (2550) ศึกษาเรื่องปัญหาและสาเหตุของการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต  
กรณีศึกษาจังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่าสาเหตุของการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเกิด  
จากขั้นตอนในการขออนุมัติและการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตยุ่งยากล่าช้าการขาดความรู้และความเข้าใจ  
ในกฎหมายประมวลรัษฎากร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิไลวรรณ กลมมา (2555) ศึกษาการรับรู้  
ข่าวสารของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด. 90, 91)  
ผ่านอินเทอร์เน็ต ผลการศึกษาความสัมพันธ์พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีผลต่อ  
ปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด. 90, 91) ผ่านอินเทอร์เน็ตด้านการ  
เกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบและสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมิตตรา เมืองมูล (2555)  
ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษาสำนักงาน  
สรรพากรพื้นที่สาขาเชิงคำ จังหวัดพะเยา ผลการศึกษา พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบภาษีเงินได้  
บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเมื่อ ได้แก่ ความซับซ้อนของระบบการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา  
ผ่านอินเทอร์เน็ต

ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ  
ด้านอายุ ที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูก  
ตรวจสอบภายหลังแตกต่างกันส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพ ด้านอาชีพ ด้านการศึกษา และด้าน  
รายได้ ที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูก  
ตรวจสอบภายหลังไม่แตกต่างกัน เนื่องจากกลุ่มผู้เสียภาษีในกลุ่มอายุมากหรือแบบเดิมจะมีความเคยชิน  
และมั่นใจในเอกสารแสดงถึงการเสร็จสิ้นการยื่นภาษีที่ทางกรมสรรพากรมอบให้ในรูปแบบ บัญชี ซึ่งบางครั้ง  
ในทัศนคติของกลุ่มคนอายุมากจะรู้สึกว่ามีค่าน่าเชื่อถือกว่าเอกสารที่พิมพ์ทางอินเทอร์เน็ต สอดคล้อง  
กับงานวิจัยของ เอมอร พลวัฒน์กุล และสมแก้ว รุ่งเลิศเกรียงไกร (2550) ศึกษาเรื่องปัญหาและสาเหตุของ  
การไม่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตกรณีศึกษา จังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษา พบว่า สาเหตุของการ  
ไม่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเกิดจากเกิดความผิดพลาดบ่อยและกลัวจะถูกเรียกตรวจสอบ  
และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิไลวรรณ กลมมา (2555) ศึกษาการรับรู้ข่าวสารของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับ  
การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด. 90, 91) ผ่านอินเทอร์เน็ตผลการศึกษา  
ความสัมพันธ์พบว่า เพศอายุระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีผลต่อปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการ  
ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ

## 6. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

6.1 ควรขยายการศึกษาในกลุ่มประชากรอื่นในการทำวิจัยครั้งต่อไป รวมถึงปัญหาและ  
อุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ของบุคลากรในหน่วยงานอื่น  
เพื่อเป็นการศึกษาหาข้อมูลใหม่ ๆ และเป็นการพัฒนาต่อยอดงานวิจัยต่อไป

## 7. เอกสารอ้างอิง

- กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์. (2546). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพมหานคร: ไทยเจริญการพิมพ์.
- ฉันทนันท์ มงคลธิตวัฒน์. (2556). *การเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชัยภูมิ*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต). สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- นิชนันท์ ขาวนา. (2559). *การศึกษาเรื่องปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1*. หลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
- ประสูติ มุลิ. (2544). *ความรู้ความเข้าใจในด้านภาษีเงินได้นิติบุคคลของผู้เสียภาษีในอำเภอเมืองจังหวัดระยอง*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต). สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วัฒนา แสนจิตต์. (2551). *ปัจจัยที่มีผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตนอกสถานที่ในจังหวัดเชียงใหม่*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต). สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิไลวรรณ กลมมา. (2555). *การศึกษาปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตจังหวัดพะเยา*. (วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต). สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- สมแก้ว รุ่งเลิศเกรียงไกร. (2559). *การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต). สาขาวิชาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สมคิด บางโม. (2560). *องค์การการจัการ*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : บริษัทวิทยพัฒนาจำกัด
- สาวิตรี นาคศรีม่วง. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากร ภาค 4*. *วารสารวิจัยและพัฒนาโดยองค์กร ในพระบรมราชูปถัมภ์*. ปีที่ 9 ; ฉบับที่ 3 (กันยายน-ธันวาคม 2557) : 127.
- สุमितรา เมืองมูล. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตกรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเชียงใหม่จังหวัดพะเยา*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- เอมอร พลวัฒน์กุล, และสมแก้ว รุ่งเลิศเกรียงไกร. (2550). สาเหตุของการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต: กรณีศึกษาจังหวัดภูเก็ต. *วารสารวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่*, 25(1), 1-11
- Jump, N. (1978). *Psychometric theory* (2<sup>nd</sup> Ed). New York: Mcgraw Hill.