

ปัจจัยจูงใจ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ต และการยอมรับเทคโนโลยี
ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในกลุ่มจังหวัด
ภาคเหนือตอนบน 1

Incentive Factors Tax Filing on Internet and Technology Acceptance Affecting
the Efficiency of Filing Personal Income Tax in Upper Northern Provincial
Cluster 1

นันทนลิน โสภางค์¹ และ ประเวศ เพ็ญวุฒิกุล²

Nannarin Sopapang¹ and Pravas Penvutikul²

คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม^{1,2}

School of Accounting, Sripatum University, Thailand^{1,2}

Corresponding Author, E-mail: nannarin.sopp@gmail.com¹

Received: June 10, 2024

Revised: December 24, 2024

Accepted: December 28, 2024

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1. 2) การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลา และด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 และ 3) การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เป็นการวิจัยแบบเชิงปริมาณ เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 จำนวน 400 คน โดยการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Yamane (1973) วิเคราะห์โดยใช้สถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยจูงใจ ด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05. 2) การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านการรับรู้ความเสี่ยงและด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 3) ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ด้านการคาดหวังการใช้งานง่ายและด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา, ปัจจัยจูงใจ, การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต, การยอมรับเทคโนโลยี

Abstract

This research consists purposes were to study 1) the incentive factors affecting the efficiency of filing personal income tax in the field of on-time and complete and accurate information in upper northern provincial cluster 1. 2) Tax filing on internet factors affecting the efficiency of filing personal income tax in the field of on-time and complete and accurate information in upper northern provincial cluster 1, and 3) the technology acceptance factors affecting the efficiency of filing personal income tax in the field of on-time and complete and accurate information in upper northern provincial cluster 1. This quantitative research and a research tool, namely questionnaires, with a sample group was 400 individual income earners in the area of the upper northern provincial cluster 1 by calculating from Taro Yamane formula (1973). The data were analyzed using statistics, including frequency, percentage, mean, standard deviation, correlation coefficient and multiple regression analysis.

The results of the study showed 1) the incentive factors were knowledge and understanding, services and public relations affecting positive the efficiency of filing personal income tax in the field of on-time and complete and accurate information was statistically significant at 0.05 level. 2) Tax filing on internet factors were perceived risk and user trust affecting positive the efficiency of filing personal income tax in the field of on-time and complete and accurate information was statistically significant at 0.05 level, and 3) the technology acceptance factors were facilitating condition, effort expectancy and perceived usefulness affecting positive the efficiency of filing personal income tax in the field of on-time and complete and accurate information was statistically significant at 0.05 level.

Keywords: Personal Income Tax, Incentive Factors, Tax Filing on Internet, Technology Acceptance

บทนำ

ภาษี คือการเรียกเก็บเงินจากประชาชนและองค์กรเอกชนโดยรัฐบาลเพื่อใช้เป็นรายได้ของรัฐ ภาษีมียัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นประโยชน์ในการบริหาร และพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าทั้งทางเศรษฐกิจ การศึกษา สาธารณสุข การคมนาคม การประชาสัมพันธ์ การป้องกันประเทศและรักษาความสงบภายในประเทศ รวมทั้งการจ่ายเงินเดือนให้กับข้าราชการ ทหาร ตำรวจ และผู้ทำหน้าที่ที่บริการประชาชน โดยไม่ได้รับสิ่งตอบแทนโดยตรงจากผู้เสียภาษี การเรียกเก็บภาษีจากประชาชนเป็นเครื่องมือทางการคลังที่สำคัญในการบริหารประเทศ ภาษีอากรทางตรงและภาษีทางอ้อมเป็นประเภทของภาษีที่รัฐบาลใช้ในการเรียกเก็บภาษีโดยมีหน้าที่ในการเสียภาษีเป็นการที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายที่กำหนดโดยรัฐบาลที่กำหนดให้ปฏิบัติตาม โดยภาระหน้าที่ในการเสียภาษีไม่ใช่เพียงของบุคคลใดบุคคลหนึ่งเท่านั้น แต่เป็นหน้าที่ที่ควรปฏิบัติตามฐานะเป็นพลเมืองของประเทศที่มีความรับผิดชอบ อนึ่งรัฐบาลได้มอบหมายงานให้แก่ กรมสรรพากร กรมศุลกากร และกรมสรรพสามิต ในการควบคุมดูแลการจัดเก็บภาษี นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานอื่น ๆ ที่รับผิดชอบ

ในการเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมเป็นรายได้เข้ารัฐ เช่น กรมการขนส่งทางบก และกรมตำรวจ ฯลฯ (ดวงพร เพชรคง, 2560)

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานของรัฐในสังกัดกระทรวงการคลัง มีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีเพื่อเป็นรายได้ให้รัฐบาลนำมาใช้พัฒนาประเทศ โดยมีหลายประเภทได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีเงินได้ปิโตรเลียม ภาษีมูลค่าเพิ่ม อากร และแสตมป์ ซึ่งกรมสรรพากรได้กำหนดรายละเอียดของแผนยุทธศาสตร์กรมสรรพากร ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 – 2565 เพื่อให้สอดคล้องกับแผนแม่บทตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ซึ่งเป็นแผนที่จะถือตั้งอยู่ในการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ ของกรมสรรพากร ในงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 – 2565 ซึ่งกำหนดแผนปฏิบัติราชการ กรมสรรพากร ในระหว่างปีงบประมาณดังกล่าว และสามารถแบ่งเป็น 6 ด้านตามกำหนดไว้ในระบบนี้ 1) แผนปฏิบัติราชการด้านนโยบายและการจัดเก็บภาษี 2) แผนปฏิบัติราชการด้านการตรวจสอบ 3) แผนปฏิบัติราชการด้านการส่งเสริมการปฏิบัติหน้าที่ทางภาษีอย่างถูกต้อง 4) แผนปฏิบัติราชการด้านการบริการ 5) แผนปฏิบัติ ราชการด้านบุคลากร 6) แผนปฏิบัติราชการด้านองค์กร เพื่อให้สามารถจัดเก็บภาษีอากรให้ได้ตาม ประมาณการ ยกระดับการให้บริการและสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี และเสนอแนะนโยบาย ทางภาษีอากรต่อกระทรวงการคลัง ให้สามารถบรรลุตามพันธกิจของกรมที่ได้กำหนดไว้ (กองวิชาการ แผนภาษี กรมสรรพากร, 2562)

ภาษีเงินได้ของบุคคลธรรมดา คือ ภาษีที่เรียกเก็บบุคคลธรรมดาหรือหน่วยภาษีที่มีลักษณะพิเศษตามที่กฎหมายกำหนด โดยภาษีทั่วไปจัดเก็บเป็นรายปี โดยรายได้ที่เกิดขึ้นในปีใด ๆ จะต้องทำการเสียภาษี ผู้มีรายได้จะต้องรายงานรายการรายได้ตามแบบแสดงรายการภาษีที่กำหนดภายในเดือนมกราคมถึงมีนาคมของปีถัดไป นอกจากนี้ ในบางกรณีกฎหมายยังกำหนดให้ยื่นแบบฯเสียภาษีครึ่งปีสำหรับรายได้ที่เกิดขึ้นจริงในช่วงครึ่งปีแรกเพื่อเป็นการบรรเทาภาระภาษีที่ต้องชำระ และในบางกรณีกฎหมายกำหนดให้ผู้จ่ายเงินได้ มีหน้าที่หักภาษี ณ ที่จ่ายจากเงินได้บางส่วนเพื่อให้มีการทยอยชำระภาษีขณะที่มีเงินได้เกิดขึ้นอีกด้วย (กรมสรรพากร, 2561)

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว รัฐบาลได้มีการปฏิรูประบบราชการเพื่อสร้างความพร้อมในการให้บริการ โดยใช้ e-Government (รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์) ซึ่งเป็นวิธีการบริหารจัดการในภาครัฐที่เน้นการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่ายเข้ามาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของภาครัฐและปรับปรุงการบริการแก่ประชาชน มีการบริการด้านข้อมูลที่มีบทบาทสำคัญในการเพิ่มอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมกับรัฐบาลมากขึ้น โดยกรมสรรพากรได้นำเทคโนโลยีการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมผู้เสียภาษีเข้ามาสนับสนุนเพื่อนำนวัตกรรมบริการใหม่ ๆ มาอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ซึ่งผู้เสียภาษีสามารถเลือกใช้บริการที่ต้องการได้อย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น เช่น การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีออนไลน์ (e-Filing) การตรวจสอบสถานะ การขอคืนภาษีและนำส่งเอกสาร เป็นต้น (ขวัญฤทัย พัฒน์แก้ว, 2563)

กรมสรรพากรได้อำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีและประชาชนทั่วไป ด้วยบริการด้าน อิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางเว็บไซต์ www.rd.go.th การใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ผู้เสียภาษีจะได้รับความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดเวลา เนื่องจากผู้เสียภาษีสามารถดำเนินการด้วยตนเองได้โดยไม่ต้องเดินทางมาติดต่อที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา บริการดังกล่าวยังช่วยสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการให้ส่วนราชการต่าง ๆ นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการแก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น (กรมสรรพากร, 2564)

ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 เป็นต้นมา กรมสรรพากรได้เปิดให้บริการการยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต และจำนวนผู้ใช้บริการที่ลงทะเบียนมีการเพิ่มขึ้นทุกปี อย่างไรก็ตาม การเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการนี้ไม่ได้ส่งผลดีต่อกรมสรรพากรเอาไว้ แต่กลับส่งผลให้เกิดปัญหาต่าง ๆ เช่น ผู้ใช้บริการขาดความรู้และความเข้าใจในการยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต การให้คำแนะนำและปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ไม่ชัดเจนและไม่มีมาตรฐาน จึงส่งผลให้ผู้ใช้บริการต้องกลับมายื่นแบบภาษีเพิ่มเติมในภายหลัง บางรายกลับถูกเสียค่าปรับเพิ่ม ทำให้เกิดกระแสเรียกร้องให้มีการอบรมให้ความรู้ผ่านสื่อในช่องทางต่าง ๆ และให้มีการพัฒนาระบบการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานอย่างเหมาะสมที่สุด (นิชานันท์ ชาวนา, 2559)

ดังนั้นจากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาปัจจัยเชิงใจ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ต และการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 เพื่อที่จะได้ทราบว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 โดยผลจากการศึกษาวิจัยที่ได้นี้จะสามารถเป็นประโยชน์เพื่อใช้เป็นข้อมูลและแนวทางในการนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงระบบและกระบวนการต่าง ๆ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีเงินได้ที่มาใช้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1
2. เพื่อศึกษาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1
3. เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยเชิงใจส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยเชิงใจส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1

สมมติฐานที่ 3 การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1

สมมติฐานที่ 4 การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1

สมมติฐานที่ 5 การยอมรับเทคโนโลยี ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1

สมมติฐานที่ 6 การยอมรับเทคโนโลยี ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

สำนักงานคณะกรรมการการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2562) ได้กำหนด ความหมายของ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ไว้ว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการปฏิรูปกระบวนการผลิต การดำเนินธุรกิจ การค้า การบริการ การศึกษา การสาธารณสุข การบริหารราชการแผ่นดิน รวมทั้งกิจกรรมทาง เศรษฐกิจและสังคมอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจ การพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในสังคม และการจ้างงานที่เพิ่มขึ้น เศรษฐกิจและสังคมที่รูปแบบ และกระบวนการดำเนินกิจกรรมใด ๆ ถูก ขับเคลื่อนและเปลี่ยนแปลงด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลในการสร้างมูลค่า และขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจและ สังคมอย่างยั่งยืนในระยะยาว

พิฐวรรณ กิตติคุณ (2558) ได้อธิบายถึงลักษณะการให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) แบ่งออกได้ดังนี้

1. การให้บริการจากภาครัฐสู่ประชาชน (Government to Citizen: G2C) เป็นการ ให้บริการพื้นฐานจากภาครัฐหรือหน่วยงานของรัฐไปสู่ประชาชนโดยตรง ประชาชนสามารถทำ ธุรกิจผ่านเครือข่ายสารสนเทศ ของภาครัฐ
2. การให้บริการจากภาครัฐสู่ภาคเอกชน (Government to Business: G2B) เป็นการให้บริการพื้นฐานจากหน่วยงานของรัฐกับภาคเอกชนเป็นการบริหารกระบวนการที่ครบถ้วนจากภาครัฐ โดยเป็นการให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้
3. การให้บริการจากภาครัฐสู่ภาครัฐ (Government to Government: G2G) เป็นการ ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการทำงานระหว่างหน่วยงานของรัฐ หรือภายในหน่วยงานของ รัฐ โดยเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานใหม่ด้วยการใช้ระบบสารสนเทศของภาครัฐร่วมกัน เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพ มีความรวดเร็ว และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐ
4. การให้บริการจากภาครัฐสู่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ (Government to Employee: G2E) การสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะทำให้เกิดการให้บริการแก่ข้าราชการและ เจ้าหน้าที่ของรัฐ เพราะรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะเป็นเครื่องมือที่จำเป็นเพื่อช่วยในการปฏิบัติงาน

แนวคิดกรมสรรพากรเกี่ยวกับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Revenue)

ศศิกันต์ จิตฺปา (2557) ได้กล่าวไว้ว่า จากแนวความคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ทำให้หน่วยงานภาครัฐจำเป็น ต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับนโยบายและ ยุทธศาสตร์แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารของประเทศไทย การให้บริการทางด้าน อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ โดยใช้สัญลักษณ์ “e-” นำหน้าชื่อสินค้าและบริการ ซึ่งกรมสรรพากรในฐานะ หน่วยงานภาครัฐหน่วยงานหนึ่งมุ่งที่จะเป็นพลังขับเคลื่อนที่สำคัญทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่ e-Government ในประเทศไทย กรมสรรพากรจึงได้ปรับ ยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับนโยบายดังกล่าว จึงเป็นที่มาของการเป็น e-Revenue กรมสรรพากรได้มีการปรับเปลี่ยนงานบริการเพื่อรองรับความเจริญก้าวหน้าทาง เทคโนโลยี โดยสามารถให้บริการยื่นแบบแสดงรายการทางอินเทอร์เน็ตและชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ทุกประเภทภาษี ส่งผลให้เกิดความสะดวกและ ประหยัดด้วยวิธีการ ดังนี้

1. พัฒนาระบบงานและระบบข้อมูลข่าวสารบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มีแหล่งข้อมูลที่ใช้ สามารถสืบค้นได้อย่างสะดวกและเป็นปัจจุบัน
2. มุ่งเน้นการใช้ระบบงานแบบ on - line ทั้งทางด้านการบริหารงานและการให้บริการแก่ผู้เสียภาษี โดยขยายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมทุกประเภทภาษี

3. พัฒนาระบบงานที่ให้บริการรับคำร้องหรือคำขอจดทะเบียนทางอินเทอร์เน็ต
4. จัดทำฐานข้อมูลรวมไว้ที่เดียวและเชื่อมโยงเครือข่ายกับหน่วยงานภายนอกเพื่อใช้ฐานข้อมูลร่วมกัน ทำให้การบริหารจัดการภายในกรมสรรพากรปรับเปลี่ยนให้มีประสิทธิภาพ และ โปร่งใสยิ่งขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

กรมสรรพากร (2561) กล่าวว่า ภาษีที่จัดเก็บจากบุคคลทั่วไปที่มีเงินได้ไม่ว่าประเภทใด ชนิดใด ถ้าไม่มีกฎหมายยกเว้นให้แล้วก็ต้องเสียภาษี หรือภาษีที่จัดเก็บจากหน่วยงานภาษีที่มีลักษณะเฉพาะตามข้อกำหนด และมีจำนวนรายรับถึงเกณฑ์ขั้นต่ำตามที่ข้อกำหนด ซึ่งจะเรียกเก็บจากรายรับที่ได้รับในปีภาษีนั้น ๆ เป็นรายปี ผู้มีรายรับพึงต้องรับผิดชอบชี้แจงถึงรายรับที่ได้รับด้วยตนเองตามแบบฟอร์มที่กฎหมายกำหนด

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

วรพรรณ นุตโร (2564) กล่าวว่า ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ได้แก่ ผู้ที่มีเงินได้เกิดขึ้นระหว่างปีที่ผ่านมาโดยมีสถานะอย่างหนึ่งอย่างใด ดังนี้

1. บุคคลธรรมดา
2. ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือคณะบุคคลที่มีใช้นิติบุคคล
3. ผู้ถึงแก่ความตายระหว่างปีภาษี
4. กองมรดกที่ยังมิได้แบ่ง
5. วิสาหกิจชุมชน ตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน เฉพาะที่เป็นห้างหุ้นส่วนสามัญหรือคณะบุคคลที่มีใช้นิติบุคคล

ข้อมูลเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต

สำนักบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์, (2559) กล่าวว่า ในปัจจุบันการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและชำระภาษี สามารถทำได้ในเว็บไซต์ของกรมสรรพากร การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและชำระภาษีของประชาชนตามเว็บไซต์ของกรมสรรพากร จากเว็บไซต์ของกรมสรรพากรได้กล่าวถึง วัตถุประสงค์ของการยื่นแบบฯ

แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

อาริสรา นนทะคุณ (2561) กล่าวถึง แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ไว้ดังนี้

1. แบบ ภ.ง.ด.90 คือ แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสำหรับผู้มีเงิน ได้ในกรณีทั่วไป ตั้งแต่เงินได้ประเภทที่ 1 – 8 ที่ได้รับในระหว่างปีภาษีที่ล่วงมาแล้วให้ยื่นแบบฯ ภายใน เดือนมีนาคมของปีภาษีถัดไป
2. แบบ ภ.ง.ด.91 คือ แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสำหรับผู้มีเงิน ได้จากการจ้างแรงงานประเภทที่ 1 เพียงอย่างเดียว ให้ยื่นแบบฯ ภายในเดือนมีนาคมของปีภาษีถัดไป
3. แบบ ภ.ง.ด.93 คือ แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา สำหรับใช้ยื่นก่อนถึง กำหนดเวลาการยื่นแบบฯ ให้ยื่นภายในเดือนมีนาคมของปีถัดจากปีที่ได้รับเงินได้พึงประเมิน
4. แบบ ภ.ง.ด.94 คือ แบบฟอร์มที่ชี้แจงในการแสดงถึงภาษีของเงินที่ได้รับในครั้งปี สำหรับผู้มีเงินได้ประเภทที่ 5 – 8 ที่ได้รับมาตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนมิถุนายน และไม่ว่าจะมีเงิน ได้ประเภทอื่นรวมอยู่ด้วยหรือไม่ก็ตามให้ยื่นแบบฯ ภายในเดือนกรกฎาคมถึงเดือนกันยายนของปีภาษี นั้น
5. แบบ ภ.ง.ด.95 คือ แบบฟอร์มที่ชี้แจงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา สำหรับคน ต่างด้าวผู้มีเงิน ได้จากการจ้างแรงงานจากสำนักงานปฏิบัติการภูมิภาคให้ยื่นแบบภายในระยะเวลาที่ กำหนดในปีต่อ ๆ ไป

ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ

เพลินพิศ วิบูลย์กุล (2558) กล่าวถึง ปัจจัยที่เป็นตัวจูงใจ (Motivation) หมายถึง การที่ผู้มีอำนาจปกครองทำการกระตุ้นให้ผู้ใต้ปกครองเสียสละแรงกายและเต็มใจในการประกอบกิจการงานอย่างเต็มความสามารถ มุ่งให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การที่กำหนดไว้โดยให้ความสำคัญด้านปฏิบัติงานเพื่อเกิดผลสำเร็จสูงสุด

ปฐมวงศ์ สีหาเสนา (2557) กล่าวว่า การจูงใจหรือความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติหรือประสบการณ์ทางอารมณ์ของบุคลากรที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นผลมาจากการากฐานในการตระหนักถึงครรลองคลองธรรมที่มีมาตั้งแต่เมื่ออดีตกาลหรือเป็นผลจากการรับรู้จากเหตุการณ์ที่ประสบผ่านมา ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อสิ่งนั้นสามารถสร้างความพึงพอใจหรือตอบสนองสิ่งที่ขาดหายไปได้

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า การจูงใจ หมายถึง ภาวะภายในร่างกายที่เป็นพลังทำให้เกิดการแสดงการกระทำการในการเคลื่อนที่ไปในเป้าประสงค์ที่ตั้งหรือเลือกไว้ในตอนต้น ซึ่งมักจะเป็นเป้าหมายที่มีอยู่ในภาวะสิ่งแวดล้อม

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และเก็บข้อมูลด้วยวิธีการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดา ในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 ซึ่งประกอบด้วย 4 จังหวัด ดังนี้ จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดแม่ฮ่องสอน จังหวัดลำปาง และจังหวัดลำพูน มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 569,312 คน (กองวิชาการแผนภาษี กรมสรรพากร, 2566)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 จำนวน 400 คน ซึ่งคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973: 125)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์สถิติของผู้วิจัย โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 6 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ส่วนที่ 6 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ โดยลักษณะของคำถามเป็นแบบปลายเปิด

โดยแบบสอบถามในส่วนที่ 2 – 5 มีลักษณะคำถามเป็นแบบอัตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale)

การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาการตรวจสอบคุณภาพด้วยความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยหาวิธีการประเมินค่าความสอดคล้องของข้อคำถามกับเนื้อหา วิธีการคำนวณ ดังนี้ ความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) จากความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน โดยการวิเคราะห์ความสอดคล้อง จากการคำนวณค่า IOC จากค่าคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน มีค่า

ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาอยู่ในระดับ 0.60 ถึง 1.00 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้ และนำเครื่องมือแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำผลการทดลองมาใช้คำนวณเพื่อหาค่าความเที่ยง (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) มีค่าความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาที่ระดับ 0.94 ซึ่งมีความมากกว่า 0.70 จึงถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัย ได้แบ่งลักษณะของการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 โดยใช้โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) กับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ชุด

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อใช้ประกอบการกำหนดแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework) ครั้งนี้ และใช้อ้างอิง (Reference) ในการเขียนรายงานผลการวิจัย (Research Report) ดังนี้ วารสารงานวิจัยต่าง ๆ หนังสือทางวิชาการ บทความ รายงานการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อหาค่าสถิติต่าง ๆ สามารถจำแนกได้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

เพื่อเป็นการอธิบายให้ทราบถึงลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยสามารถแยกการวิเคราะห์ตามแบบสอบถามได้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และการหาค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความรู้และความเข้าใจ

ด้านการบริการ และด้านประชาสัมพันธ์ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ความเสี่ยง และความไว้วางใจของผู้ใช้งาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย และด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ ประกอบด้วย ด้านตรงกำหนดเวลา และด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis)

ใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation analysis) ในการหาความสัมพันธ์ของตัวแปรของการวิจัยปัจจัยจูงใจ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ต และการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มีมากกว่า 1 ตัว กับ ตัวแปรตามตั้งแต่ 1 ตัวขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 63.80 มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.20 ระดับการศึกษา ปริญญาตรี จำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 76.00 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 และประสบการณ์ในการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต 3 ปีขึ้นไป จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50

1. ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจูงใจ โดยภาพรวม

ปัจจัยจูงใจ โดยภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.ด้านความรู้และความเข้าใจ	3.75	0.83	มาก
2.ด้านการบริการ	4.09	0.67	มาก
3.ด้านการประชาสัมพันธ์	3.88	0.78	มาก
รวม	3.91	0.54	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจโดยภาพรวม เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 แบ่งเป็นรายด้านจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ตามด้วย การประชาสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และ ด้านความรู้และความเข้าใจ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ตามลำดับ

2. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ตโดย ภาพรวม

การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต โดยภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การรับรู้ความเสี่ยง	4.26	0.64	มากที่สุด
2. ความไว้วางใจของผู้ใช้งาน	4.17	0.65	มาก
รวม	4.22	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ตโดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 แบ่งเป็นรายด้านจาก

มากไปน้อย ได้แก่ ด้านการรับรู้ความเสี่ยง ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17

3. การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับเทคโนโลยี โดยภาพรวม

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี โดยภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน	4.42	0.57	มากที่สุด
2.การคาดหวังการใช้งานง่าย	4.31	0.60	มากที่สุด
3.การรับรู้ว่ามีประโยชน์	4.36	0.57	มากที่สุด
รวม	4.36	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีโดยภาพรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 แบ่งเป็นรายด้านจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ตามด้วย ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 และด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

1. ปัจจัยเชิงจิตด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ และด้านประชาสัมพันธ์ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เรียงลำดับอิทธิพลของตัวแปรอิสระ ดังนี้ ด้านการบริการ ด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านและประชาสัมพันธ์ และทั้งนี้ปัจจัยเชิงจิตด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ และด้านประชาสัมพันธ์ ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 ในทิศทางเดียวกัน

2. ปัจจัยเชิงจิตด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ และด้านประชาสัมพันธ์ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เรียงลำดับอิทธิพลของตัวแปรอิสระ ดังนี้ ด้านการบริการ ด้านความรู้และความเข้าใจ และด้านประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้ปัจจัยเชิงจิตด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ และด้านประชาสัมพันธ์ ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 แบบในทิศทางเดียวกัน

3. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านการรับรู้ความเสี่ยง และด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เรียงลำดับอิทธิพลของตัวแปรอิสระ ดังนี้ ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน และด้านการรับรู้ความเสี่ยง ทั้งนี้การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านการรับรู้ความเสี่ยงและด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 ในทิศทางเดียวกัน

4. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านการรับรู้ความเสี่ยง และด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เรียงลำดับอิทธิพลของตัวแปรอิสระ ดังนี้ ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน และด้านการรับรู้ความเสี่ยง ทั้งนี้การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านการรับรู้ความเสี่ยงและด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 ในทิศทางเดียวกัน

5. การยอมรับเทคโนโลยี ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เรียงลำดับอิทธิพลของตัวแปรอิสระ ดังนี้ ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน และด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ทั้งนี้การยอมรับเทคโนโลยี ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย และด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 ในทิศทางเดียวกัน

6. การยอมรับเทคโนโลยี ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เรียงลำดับอิทธิพลของตัวแปรอิสระ ดังนี้ ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน และด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย ทั้งนี้การยอมรับเทคโนโลยี ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย และด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 ในทิศทางเดียวกัน

อภิปรายผล

1. ปัจจัยจุดใจที่ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลา ได้แก่ ด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ และด้านประชาสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไรพรรณ แซ่ลี (2562) ได้ทำการศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ อินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่น แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับ การยื่นแบบฯ โดยภาพรวม และรายด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านเอกสาร และด้านการบริการและ ประชาสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านทันเวลา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2. ปัจจัยจุดใจที่ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน ได้แก่ ด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ และด้านประชาสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ อุไรพรรณ แซ่ลี (2562) ได้ทำการศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบัน การเงินในเขต กรุงเทพมหานครที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคล ธรรมดาโดยภาพรวม และรายด้าน คือ ด้าน

ความรู้ ด้านเอกสาร และด้านการบริการและ ประชาสัมพันธ์ มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตด้าน ข้อมูลถูกต้องครบถ้วน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลา ได้แก่ ด้านการรับรู้ความเสี่ยงและด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง (2558) ศึกษา เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ของการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา พบว่า ปัจจัยการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ อิเล็กทรอนิกส์ของการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01

4. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน ได้แก่ ด้านการรับรู้ความเสี่ยงและด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พาริณธ์ พ้าวิชฐกุล (2562) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอ ลี้ จังหวัดลำพูน พบว่า ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้เทคโนโลยี มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอ ลี้ จังหวัดลำพูน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

5. การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดาตรงกำหนดเวลา ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ด้านการคาดหวังการใช้งานง่ายและด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง (2558) ได้ทำการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ อิเล็กทรอนิกส์ของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคล พบว่า ปัจจัยคุณภาพบริการ อิเล็กทรอนิกส์และปัจจัยการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการ ให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

6. การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดาข้อมูลถูกต้องครบถ้วน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ด้านการคาดหวังการใช้งานง่ายและด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ วรพรรณ นุตโร (2561) ได้ ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งส่งผลให้ผู้มีความรับผิดชอบในการเสียภาษีตัดสินใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตอย่างแน่นอน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญด้านการประชาสัมพันธ์ โดยการประชาสัมพันธ์เชิงรุก และจัดอบรมออนไลน์เพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา แก่ประชาชนให้ทราบข่าวสารต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนควรลงพื้นที่ในการแนะนำการยื่นแบบภาษีเงินได้

บุคคลธรรมดาแก่ประชาชนผู้มีเงินได้เนื่องจากสื่อสารสร้างการรับรู้ในข้อมูลที่ต้องเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีจะส่งผลให้เกิดการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้อย่างถูกต้องครบถ้วน

1.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรสร้างความเข้าใจถึงประโยชน์และวิธีการใช้งานระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านระบบออนไลน์ให้ประชาชนทราบ ตลอดจนพัฒนาระบบการยื่นภาษีออนไลน์ให้มีรูปแบบที่ง่ายต่อการใช้งาน มีการแนะนำประชาสัมพันธ์ขั้นตอนวิธีการใช้งาน และประโยชน์ที่ได้จากการยื่นภาษีผ่านระบบออนไลน์ ทั้งในแง่ความสะดวกและความปลอดภัย

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรใช้วิธีเก็บข้อมูลด้วยวิธีอื่นประกอบด้วย เช่น วิธีการสัมภาษณ์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้อย่างหลากหลายและตรงกับประชากรกลุ่มตัวอย่างมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในงานวิจัย

2.2 การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 เท่านั้น จึงควรศึกษาเพิ่มเติมในส่วนพื้นที่อื่น ๆ เช่น ในพื้นที่เขตในต่างจังหวัด หรือในเขตสำนักงานสรรพากรภาคอื่น ๆ เป็นต้น เพื่อให้เกิดการค้นพบใหม่ ๆ ครอบคลุมหลากหลายพื้นที่และเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กรมสรรพากร. (2561). รายงานประจำปี 2561 กรมสรรพากร. กรุงเทพฯ: กรม.

กรมสรรพากร. (2564). รายงานประจำปี 2564 กรมสรรพากร. กรุงเทพฯ: กรม.

กองวิชาการแผนภาษี กรมสรรพากร. (2562). แผนยุทธศาสตร์กรมสรรพากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 – 2565 และแผนปฏิบัติการกรมสรรพากรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563. สืบค้นเมื่อ 25 พฤศจิกายน 2566, จาก <http://download.rd.go.th/fileadmin/download/plan/rdplan2020-2022.pdf>

กองวิชาการแผนภาษี กรมสรรพากร. (2566). ผลจัดเก็บภาษีรายปี ปีงบประมาณ 2557 – 2565. . สืบค้นเมื่อ 25 พฤศจิกายน 2566, จาก https://www.rd.go.th/fileadmin/user_upload/tax_report/tax_report_2557_2565.xls

ขวัญฤทัย พัฒน์แก้ว. (2563). การตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3. บทความวิจัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ดวงพร เพชรคง. (2560). ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา. กรุงเทพมหานคร: กลุ่มงานกฎหมาย 2 สำนักกฎหมาย. สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

นิชานันท์ ขาวนา. (2559). ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต), วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ปฐมวงค์ สีหาเสนา. (2557). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลค่ายเนินวง ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยบูรพา.

พิรุณวรรณ กิตติคุณ. (2558). การจัดการภาครัฐ: รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

เพลินพิศ วิบูลย์กุล. (2558). แรงจูงใจ *Motives การจูงใจ Motivation*. สืบค้นเมื่อ 12 ตุลาคม 2565 จาก <https://bit.ly/2OuVbj2>.

- ฟาริณห์ ฟาฏิษฐกุล. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอสีจันทน์ลำพูน. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- วรพรรณ นุตโร. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง. (2558). ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. วารสารมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ, 8(3), 207-215
- อาริสรา นนทะคุณ. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อุไรพรรณ แซ่ลี. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร (การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. New York: Harper & Row. 125.