

ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต
ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 18
Factors Affecting Filing Personal Income Tax Form via the Internet
at Bangkok Revenue Office Region 18

ผจกศกคตี่ หมวตตง¹

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 18 โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านรูปแบบของเว็บไซต์ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านกระบวนการยื่นภาษี และด้านการประชาสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้ใช้บริการยื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรในเขตสำนักงานสรรพากรเขตพื้นที่ 18 จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างโดยใช้สถิติทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะใช้การทดสอบรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ใช้บริการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้ใช้บริการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านค่าใช้จ่าย ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปให้ระดับคะแนนความคิดเห็นต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตสูงกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ผู้ใช้บริการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีอาชีพต่างกันมีผลต่อผู้ให้บริการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ยกเว้นด้านค่าใช้จ่ายผู้ที่มีอาชีพต่างกันมีระดับคะแนนความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มผู้ที่มีอาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่สูงกว่าผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนและอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ผู้ใช้บริการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตให้คะแนนความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตโดยรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปแบบเว็บไซต์ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านประชาสัมพันธ์ ในระดับมาก

3. ปัญหาและอุปสรรคที่พบคือความรู้ในวิธีการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตกรมสรรพากรจึงควรประชาสัมพันธ์หรือให้ความรู้ในวิธีการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น

คำสำคัญ: ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 18

¹ รองศาสตราจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

Abstract

This research aimed to study factors affecting filing of personal income tax form via electronic filing (e-filing) system via the internet service in responsibility area of Bangkok Area Revenue Office 18 toward overall and following individual aspects: web form, expenditure, tax filing process and public relations (PR). The structured questionnaire was used as a data collection tool. The required data was gathered by questionnaire survey from 400 individual taxpayers filing personal income tax form via e-filing system by the at Bangkok Area Revenue Office 18. Statistics used for data analysis included frequency, percentage, mean and standard deviation. Statistical hypothesis testing for difference of two sets of data was analyzed by t-test. One-way Analysis of Variance (ANOVA) was also applied for analyzing the differences among groups and in case statistically significant difference was found, Least Significant Difference (LSD) was applied. Research findings indicated that:

1. Gender, age and marital status difference of taxpayers filing personal income tax form via e-filing system was found at agreeable level of factors affecting filing of personal income tax form via e-filing system by the internet service toward overall and following individual aspects: web form, expenditure, tax filing process and public relations (PR) showing difference by no statistical significance. Difference in educational level of taxpayers was at agreeable level of factors affecting filing of personal income tax form via e-filing system showed no statistically significant difference. Meanwhile, the difference in education revealed factors affecting filing of personal income tax form via e-filing system toward expenditure aspect showed difference at statistical significance of 0.05 level. Different occupations of taxpayers showed factors affecting filing of personal income tax form via e-filing system by the internet service toward overall showed difference by no statistical significance. Meanwhile, occupation difference of taxpayers expressed different opinions on agreement level of factors affecting filing of personal income tax form via e-filing system by the internet service toward expenditure aspect at statistical significance of 0.05 level. The agreement level of factors affecting filing of personal income tax form via e-filing system by the internet service toward expenditure aspect of taxpayers being government officer / state enterprise employee was higher than the agreement level of the same factors of the other occupations (employee, freelance / business owner).

2. Factors affecting filing of personal income tax form via e-filing system by the internet service toward overall and following individual aspects: web form, expenditure, tax filing process and public relations (PR) were at high level of agreement.

3. Some taxpayers revealed their obstacles filling the online form via the internet. The tax office then should provide more workshops or information on steps of filing personal income tax form via e-filing system.

Keywords: *Personal Income Tax, Filing Personal Income Tax Form via the Internet,*

Bangkok Revenue Office Region 18

บทนำ

ในการบริหารประเทศ รัฐบาลจำเป็นจะต้องมีรายได้ในการนำมาบริหารประเทศในด้านความมั่นคงของประเทศ ด้านการเศรษฐกิจ ด้านการศึกษา ด้านวัฒนธรรม ซึ่งรายได้ส่วนใหญ่มาจากการจัดเก็บภาษีอากร คือ กรมสรรพากร กรมสรรพสามิต และกรมศุลกากร ดังนั้นในการบริหารประเทศเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย รัฐบาลจำเป็นต้องอาศัยเงินจากงบประมาณจากการจัดเก็บภาษีอากร ในการบริหารประเทศของรัฐบาลให้บรรลุเป้าหมายรัฐบาลมีความจำเป็นต้องอาศัยเงินงบประมาณจำนวนมากเพื่อนำมาพัฒนาประเทศและสาธารณูปโภคต่างๆ ซึ่งงบประมาณของรัฐบาลทุกปีมีแนวโน้มขยายตัวเพิ่มขึ้นเนื่องจากการเพิ่มขึ้นของประชากรและคุณภาพมาตรฐานความเป็นอยู่ของประชากรที่มีวิวัฒนาการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น ในการจัดทำงบประมาณเพื่อพัฒนาประเทศในแต่ละปี รัฐบาลจัดสรรเงินค่าใช้จ่ายโดยคำนึงถึงการจัดหารายได้จากภาษีอากรที่จัดเก็บจากประชาชนเป็นสำคัญ เนื่องจากเป็นการเฉลี่ยรายจ่ายทางสังคมของประชาชนร่วมกัน ไม่มีพันธะในการชดเชยคืนดังเช่นเงินกู้ยืม ภาษีอากรจึงเป็นรายได้สำคัญ ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาความสามารถจัดเก็บภาษีให้เป็นไปตามเป้าหมายจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการผลักดันแผนงานต่างๆ ของรัฐบาล หากผลการจัดเก็บภาษีไม่เป็นไปตามเป้าหมายก็จะเกิดผลกระทบต่อแผนงานที่วางไว้และอาจจำเป็นต้องมีการกู้ยืมเพื่อนำมาชดเชยงบประมาณในส่วนที่จัดเก็บภาษีทำให้หนี้สาธารณะของประเทศเพิ่มขึ้น การจ่ายภาษีเป็นหน้าที่ของประชาชนทุกคนที่ควรจะต้องปฏิบัติในฐานะที่เป็นพลเมืองประเทศที่มีความรับผิดชอบคนหนึ่ง ด้วยรัฐบาลมีหน้าที่ที่จะจัดหารายได้เพื่อนำมาพัฒนาประเทศในหลายๆ ด้านเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของประเทศให้มีความก้าวหน้าต่อไป ทั้งยังเป็นเครื่องมือการส่งเสริมการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจ ซึ่งรัฐบาลจะนำเงินระบบภาษีอากรมากระตุ้นการเจริญเติบโต เป็นเครื่องมือในการควบคุมการบริโภคของประชาชน รัฐบาลจึงมีการสร้างรูปแบบใหม่ๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็ว และตรงตามความต้องการผู้ใช้บริการ

จากการที่กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานจัดเก็บรายรับของประเทศสูงสุดเป็นอันดับหนึ่งของประเทศ หนึ่งในกลยุทธ์การดำเนินงานของกรมสรรพากรคือ Digital Transformation ซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับปรุงหรือปรับใช้กับกระบวนการงาน ด้วยกลยุทธ์ดังกล่าว กรมสรรพากรจึงเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้กับการบริหารและการชำระภาษีในโลกแห่งเทคโนโลยีและสารสนเทศ อินเทอร์เน็ตหรือเครือข่ายคอมพิวเตอร์เป็นเครือข่ายและแหล่งรวบรวมข้อมูลที่ใหญ่ที่สุดในโลก จึงช่วยให้เข้าถึงข้อมูลได้ในเวลาอันรวดเร็ว กรมสรรพากรจึงได้เพิ่มช่องทางการให้บริการรูปแบบใหม่ให้มีความสะดวกต่อผู้เสียภาษีมากขึ้นผ่านทางเว็บไซต์ ซึ่งการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตนั้น ผู้เสียภาษีสามารถสมัครขอใช้บริการและทราบข้อมูลต่างๆ รวมทั้งข้อกฎหมายและข้อบังคับเกี่ยวกับประมวลรัษฎากรโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น จะเห็นได้ว่าการยื่นภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตอำนวยความสะดวกอย่างมากมายในการที่ผู้เสียภาษีสามารถเลือกขอใช้บริการได้ตามที่ต้องการ โดยไม่ต้องเดินทางไปยังสำนักงานสรรพากรพื้นที่ด้วยตนเอง ซึ่งจะสร้างความสะดวกสบายและก่อให้เกิดประโยชน์กับสังคมมากขึ้นในภาพรวมของการประหยัดทรัพยากรต่างๆ

นอกจากนี้ ในการบริหารและดูแลประชาชนให้ทั่วถึง กรมสรรพากรแบ่งสำนักงานออกเป็น 12 ภาคทั่วประเทศ โดยพื้นที่กรุงเทพมหานครประกอบด้วยสำนักงาน 3 ภาค ในสำนักงานแต่ละภาคยังแบ่งพื้นที่ย่อยในการบริการแก่ประชาชนอีก รวมทั้งสิ้น 30 พื้นที่ ได้แก่ ภาค 1 (9 พื้นที่) ภาค 2 (12 พื้นที่) และภาค 3 (9 พื้นที่) กล่าวได้ว่าสำนักงานภาค 2 ประกอบด้วยพื้นที่จำนวนมากที่สุด ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการกับประชาชน อันเป็นการพัฒนากลยุทธ์ที่ยั่งยืนและต่อเนื่องซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการปฏิรูประบบราชการไทย ตลอดจนเป็นการยกระดับการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยเลือกศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 18 ซึ่งอยู่ในส่วนของสำนักงานภาค 2 พื้นที่ในความรับผิดชอบคือแขวงคลองจั่นและแขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการการเสียภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 18 ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคที่พบในการยื่นแบบดังกล่าว อันเป็นการส่งเสริมการพัฒนาระบบการยื่นภาษีอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อผู้เสียหายในการเลือกยื่นแบบและแสดงรายการการเสียหายเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 18
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียหายเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 18
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่พบในการยื่นแบบและแสดงรายการการเสียหายเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 18

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ขอบเขตของการวิจัย
ประชากร ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาซึ่งเป็นผู้ใช้บริการยื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 18 ด้วยวิธีการสุ่ม จำนวน 400 ตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับสอบถามกลุ่มตัวอย่างทั่วไป แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้
ตอนที่ 1 : เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 : ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการ ได้แก่ ด้านรูปแบบเว็บไซต์ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านประชาสัมพันธ์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ
ตอนที่ 3 : ข้อมูลด้านปัญหาและอุปสรรคที่พบในการยื่นแบบและแสดงรายการเสียหายเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

ผลการวิจัย

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน พบว่าเป็นเพศหญิงในช่วงอายุ 21-35 ปี จำนวน 84% มีสถานภาพสมรส สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมีรายได้ อยู่ระหว่าง 20,000-40,000 บาท มีผลการวิจัยดังนี้

1. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อปัจจัยในการเลือกยื่นแบบและแสดงรายการเสียหายเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต มีผลการวิจัยดังนี้
 - 1.1 ผู้ใช้บริการยื่นแบบทั้งเพศชายและเพศหญิงมีระดับคะแนนความคิดเห็นต่อปัจจัยการยื่นแบบและแสดงรายการเสียหายเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
 - 1.2 ผู้ใช้บริการยื่นแบบที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการยื่นแบบและแสดงรายการเสียหายเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต โดยรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ด้านเว็บไซต์ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์ และโดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
 - 1.3 ผู้ใช้บริการยื่นแบบที่มีสถานภาพต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการยื่นแบบและแสดงรายการเสียหายเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต โดยรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ด้านเว็บไซต์ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์ และโดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

- 1.4 ผู้ใช้บริการยื่นแบบที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต โดยรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ด้านเว็บไซต์ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์ และโดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
- 1.5 ผู้ใช้บริการยื่นแบบที่มีอาชีพต่างกันมีระดับคะแนนความคิดเห็นต่อปัจจัยการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตที่ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านค่าใช้จ่าย พบว่าด้านค่าใช้จ่ายของกลุ่มอาชีพที่แตกต่างกัน ได้แก่ กลุ่มผู้ที่มีอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ที่มีระดับคะแนนความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตที่สูงกว่าผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนและผู้ที่มีอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน ค่าขายธุรกิจส่วนตัว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- 1.6 ผู้ใช้บริการยื่นแบบที่มีรายได้ต่างกันมีระดับคะแนนความคิดเห็นต่อปัจจัยการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นรายด้านรูปแบบเว็บไซต์ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีผลต่อผู้ใช้บริการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ด้านรายได้ต่อเดือนของกลุ่มผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนที่ต่างกันของผู้ที่ให้บริการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต กลุ่มผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001- 40,000 บาท และมีรายได้ต่อเดือน 40,001-60,000 บาท มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่สูงกว่าผู้ที่มีรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยรวมและรายด้าน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีต่อปัจจัยการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต พบว่าผู้ให้บริการให้คะแนนความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 18 โดยรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปแบบเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 3.60) ด้านค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.59) ด้านกระบวนการการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.62) และด้านประชาสัมพันธ์(ค่าเฉลี่ย 3.56) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- 2.1 ด้านรูปแบบเว็บไซต์ ผู้ใช้บริการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาให้คะแนนความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตด้านรูปแบบเว็บไซต์ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยให้คะแนนในเรื่องของความทันสมัยมากที่สุด รองลงมาคือข้อความเข้าใจง่าย กะทัดรัด และลดขั้นตอนในการทำงานของผู้ใช้บริการ ตามลำดับ
- 2.2 ด้านค่าใช้จ่าย ผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาให้คะแนนความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในด้านค่าใช้จ่ายโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยให้คะแนนในเรื่องของระบบช่วยลดขั้นตอนในการทำงานของผู้ใช้งานมากที่สุดรองลงมาประหยัดค่าใช้จ่ายในการยื่นแบบฯ และชำระภาษีและสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล ตามลำดับ
- 2.3 ด้านกระบวนการการให้บริการ ผู้ใช้บริการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาให้คะแนนความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในด้านกระบวนการการให้บริการโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก โดยให้ระดับคะแนนความคิดเห็นระบบมีการแจ้งเตือนหากกรอกข้อมูลผิดพลาดมากที่สุด รองลงมาระบบมีการยืนยันเมื่อทำรายการเสร็จสมบูรณ์และระบบบริการยื่นแบบฯ สามารถแสดงข้อมูลบริษัทได้อย่างถูกต้อง ตามลำดับ

2.4 ด้านการประชาสัมพันธ์ ผู้ใช้บริการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาให้คะแนนความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในการประชาสัมพันธ์โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก โดยให้ระดับคะแนนความคิดเห็นในเรื่องข่าวสารที่นำมาประชาสัมพันธ์มีความครบถ้วนเพียงพอ สามารถปฏิบัติได้มากที่สุดรองลงมา และเจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูล ตอบคำถามได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ ครบถ้วน และมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ ความเข้าใจ ผ่านสื่อต่างๆ อย่างทั่วถึง ตามลำดับ

3. ด้านปัญหาและอุปสรรค พบว่าวิธีการยื่นแบบแสดงรายการและเสียภาษีในอินเทอร์เน็ตยังเข้าใจได้ยาก ประชากรบางส่วนมีปัญหาในด้านความรู้ในวิธีการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษี และบางครั้งพบอุปสรรคในความเสถียรของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีผู้ให้บริการจำนวนมาก ในด้านข้อเสนอแนะหรือแนวทางการพัฒนาการให้บริการมีดังนี้

- 3.1 กรมสรรพากรควรประชาสัมพันธ์วิธีการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้น เพื่อให้ประชาชนทราบถึงวิธีการยื่นแบบและขั้นตอนให้มากขึ้น เพื่อสะดวกต่อการชำระและเป็นแรงจูงใจในการการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต
- 3.2 สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 18 ควรจัดโปรแกรมให้ความรู้ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ให้แก่ผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในท้องที่ เช่น การอบรม การให้คำปรึกษาเชิงลึกในการยื่นภาษี เป็นต้น เพื่อให้ผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 18 มีความรู้ในการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้อย่างรวดเร็ว
- 3.3 รัฐบาลควรเห็นความสำคัญต่อการสร้างความรู้เกี่ยวกับภาษีอากรแก่ประชาชนโดยจัดให้มีการศึกษาอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับความรู้ด้านภาษีอากร โดยระบุไว้ในหลักสูตรการศึกษาของแต่ละระดับการศึกษาเพื่อสร้างความรู้เกี่ยวกับภาษีอากรให้กับประชาชนได้อย่างยั่งยืน
- 3.4 ปรับปรุงวิธีการยื่นแบบแสดงรายการ และเสียภาษีให้เข้าใจได้ง่าย มีความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่ายของผู้เสียภาษี
- 3.5 กรมสรรพากรควรให้ความสำคัญกับการดูแลการทำของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ให้สามารถให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีผู้ให้บริการจำนวนมาก
- 3.6 ควรเพิ่มเบอร์โทรศัพท์ให้เพียงพอและติดต่อง่ายในการติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อสอบถามหากเกิดปัญหาและการใช้บริการยื่นแบบให้มากยิ่งขึ้น

สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 18 มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลดังนี้

1. ผู้ใช้บริการยื่นแบบทั้งเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ ที่ต่างกันมีระดับคะแนนความคิดเห็นต่อปัจจัยการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติยกเว้นซึ่งอาจเป็นเพราะไม่ว่าจะเป็น เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ ให้ความสำคัญต่อระดับคะแนนความคิดเห็นต่อปัจจัยการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตโดยรวมที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศุขจี มูลทองย้อย (2554) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรเขตพื้นที่นครปฐม พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ให้บริการชำระภาษีบุคคลเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีรายได้เฉลี่ยที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรนครปฐมที่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นผู้ให้บริการยื่นแบบที่มีอาชีพต่างกันมีระดับคะแนน

ความคิดเห็นต่อปัจจัยการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตที่ต่างกันอย่างไม่มีความสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านค่าใช้จ่าย พบว่า ด้านค่าใช้จ่ายของกลุ่มอาชีพที่แตกต่างกันได้แก่กลุ่มผู้มีอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจที่มีระดับคะแนนความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตที่สูงกว่าผู้มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และผู้มีอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน ค่าขาย ธุรกิจส่วนตัว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้ใช้บริการยื่นแบบที่มีรายได้ต่างกันมีระดับคะแนนความคิดเห็นต่อปัจจัยการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกันอย่างไม่มีความสำคัญทางสถิติ ยกเว้นรายด้านรูปแบบเว็บไซต์ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีผลต่อผู้ใช้บริการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดย พบว่า ด้านรายได้ต่อเดือนของกลุ่มผู้มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันของผู้ที่ใช้บริการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต กลุ่มผู้มีรายได้ต่อเดือน 20,001- 40,000 บาท และมีรายได้ต่อเดือน 40,001-60,000 บาท มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่สูงกว่าผู้มีรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเป็นเพราะผู้มีรายได้ที่สูงกว่าให้ความสำคัญในด้านรูปแบบเว็บไซต์ เนื่องจากอาจมีส่วนในเรื่อง ความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจ (Comprehension) การนำไปใช้ (Application) การวิเคราะห์ (Analysis) การสังเคราะห์ (Synthesis) การประเมินผล (Evaluation) ซึ่งสอดคล้องกับ Allport (อ้างถึงใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2544 หน้า 56) ระบุว่าทัศนคติเป็นภาวะของความพร้อมทางจิต ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ สภาวะความพร้อมอันเป็นแรงกำหนดทิศทางของปฏิกิริยาของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ และสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง

2. ผู้ใช้บริการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตให้คะแนนความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตโดยรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปแบบเว็บไซต์ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านกระบวนการการให้บริการ และด้านประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการที่ยื่นแบบในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 18 ส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่ทำงานบริษัทส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอยู่ในช่วงอายุ 21-35 ปี มีสถานภาพสมรส สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมีรายได้ระหว่าง 20,000-40,000 บาท จึงให้ความสำคัญกับทุกด้านโดยเฉพาะด้านกระบวนการให้บริการ เนื่องจากเป็นกระบวนการให้ มีรายละเอียดเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูลและความถูกต้อง จึงให้ความสำคัญเป็นลำดับต้นๆ ประกอบกับเป็นรายละเอียดเกี่ยวกับการหักการลดหย่อน ซึ่งเป็นรายละเอียดเฉพาะบุคคลบุคคล แต่การทราบถึงสิทธิลดหย่อนจะมีประโยชน์ต่อผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เช่น สิทธิลดหย่อนจากการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต เป็นต้น และอีกประเด็นที่สำคัญคือ พนักงานบริษัทส่วนใหญ่จะมีการขอคืนภาษีคืนจึงส่งผลทำให้ผู้ยื่นภาษีให้ความสำคัญในด้านกระบวนการการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สาวิตรี นาคศรีม่วง (2557) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากร ภาค 4 ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านรูปแบบเว็บไซต์ ปัจจัยด้านค่าใช้จ่าย ปัจจัยด้านช่องทางการบริการ ปัจจัยด้านประชาสัมพันธ์ ปัจจัยด้านกระบวนการการให้บริการ และปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงต่อการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงาน ภาค 4 อยู่ในระดับมาก

3. พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีทัศนคติในภาพรวมอยู่ในระดับดีและส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา อาจเกิดจากการที่กลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มที่มีรายได้จากค่าจ้างเป็นหลักและทราบถึงหน้าที่ที่จะต้องยื่นภาษี เพื่อเป็นแหล่งรายได้ของรัฐบาล ทำให้มีความตระหนักในการยื่นภาษีรายได้ อาจไม่จำเป็นต้องใช้สิทธิลดหย่อน ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของจิตติรา อินคาคร (2551) พบว่าการทำความเข้าใจใน ความรู้และทัศนคติของผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้เป็นเรื่องที่สำคัญมากเนื่องจากเป็นรายได้ของประเทศอีกทางหนึ่งเพื่อนำไปพัฒนาประเทศอีกต่อไปรวมทั้งการศึกษาครั้งนี้ยังมีข้อเสนอแนะผู้ใช้บริการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาว่าทางสรรพากรควรมีการ

ประชาสัมพันธ์และวิธีการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้นเพื่อให้ประชาชนทราบถึงวิธีการยื่นแบบและขั้นตอนการยื่นแบบให้มากขึ้นเพื่อสะดวกต่อการชำระและเป็นแรงจูงใจในการการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยในอนาคตควรศึกษาประเด็นดังต่อไปนี้

1. ศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ ที่จะส่งผลต่อของผู้เสียภาษีที่มีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อจะได้นำมาศึกษาหาวิธีการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เกิดประโยชน์ต่อประเทศมากขึ้น
2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้และทัศนคติในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีอากรประเภทอื่นๆ เช่น ภาษีเงินได้นิติบุคคล เป็นต้น
3. ศึกษาความต้องการของประชาชนที่มีต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ศึกษาเปรียบเทียบความรู้แต่ละระดับของการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งสนับสนุนงบประมาณเงินรายได้เป็นทุนสนับสนุนการวิจัยในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

กรมสรรพากร. (2555). แนวปฏิบัติกรมสรรพากรว่าด้วยงานกรรวิธีแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.

90, 91). กรุงเทพฯ: กรมสรรพากร.

กรมสรรพากร. (2564). รายงานสรุปรวมการรับแบบ ภ.ง.ด.90, 91 ทางอินเทอร์เน็ต ปีภาษี 2563. สืบค้นจาก <https://www.rd.go.th/>

กรมสรรพากร. (2564). รายงานการคืน ภ.ง.ด.90 และ ภ.ง.ด.91. สืบค้นจาก <https://www.rd.go.th/>

กรมสรรพากร. (2564). รายงานจำนวนรายขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา. สืบค้นจาก <https://www.rd.go.th/>

กรมสรรพากร. (2557). ประเภทของภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและอัตราภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปีภาษี 2563. สืบค้นจาก <https://www.rd.go.th>

กรมสรรพากร. (2563). วิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์. สืบค้นจาก <https://www.rd.go.th/19954.html>

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2552). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: บิซซิเนสอาร์แอนด์ดี.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.

พิจิตรา อินคาคร. (2551). ผลของการไม่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา: กรณีศึกษาผู้เสียภาษีที่อยู่ในเขตท้องที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรกรุงเทพพื้นที่ 10. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ศุขจี มูลทอง้อย. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรเขตพื้นที่นครปฐม. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

สาวิตรี นาคศรีม่วง. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากร ภาค 4. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

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), pp.126-142.
- Nunnally, J. C. (1978). **Psychometric Theory.** (2nd ed.). New York: McGraw-Hill
- Schiffman, L., & Kanuk, L. L. (2010). **Consumer Behavior.** (Global 10th). New York: Pearson Education.