

แรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
ขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
Motivation of tax-payers to file tax returns Personal income tax returns
through PromptPay accounts in Bangkok Metropolitan Region

นฤมล จันทร์กระจ่างแจ้ง
สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Naruemon Chankrajangjaeng
E-mail : naruemon.k@hotmail.com
Finance and Banking, Faculty of Business Administration,
Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาแรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 2) เพื่อศึกษาแรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ที่มีผลต่อแรงจูงใจของผู้เสียภาษี ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้เสียภาษีที่มีสถานภาพเป็นบุคคลธรรมดาเท่านั้น และอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ผลด้วยการประมวลจากโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย สถิติ t-test สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD และสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis (MRA))

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้เสียภาษีที่มีเพศต่างกัน ทำให้แรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษี ผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แตกต่างกัน และผู้เสียภาษีที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ทำให้แรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษี ผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ไม่ต่างกัน

คำสำคัญ : แรงจูงใจ; ขอคืนภาษี; พร้อมเพย์

Abstract

The objectives of this study were 1) to study the motivation of tax-payers to file personal income tax returns through the PromptPay account in Bangkok Metropolitan Region. 2) to study the motivation of tax-payers to file personal income tax returns through the PromptPay account in Bangkok Metropolitan Region classified by Personal factors and 3) To study the factors in filing personal income tax returns with a PromptPay account and the motivation of taxpayers to file an income tax return with a PromptPay account in Bangkok Metropolitan Region.

The samples used in this research were 400 tax-payers in Bangkok Metropolitan Region using questionnaires as a tool to collect data. And analyze the results by processing from the SPSS program. Statistics in data analysis are descriptive statistics consisting of percentage, frequency, mean and standard deviation. And inferential statistics, including t-test statistics, one-way variance statistics (One-way ANOVA) Using LSD methods and multiple regression analysis (MRA).

The hypothesis testing found that tax-payers in Bangkok Metropolitan Region with different gender makes the tax-payer incentive to file a personal income tax return Through PromptPay accounts in Bangkok Metropolitan Region differently and age, level of education, occupation and average monthly income gave the difference score makes the tax-payer incentive to file a personal income tax return Through PromptPay accounts in Bangkok Metropolitan Region not statistically significant.

Keywords : Motivation; Tax Refund; PromptPay

บทนำ

กรมสรรพากรอยู่ในสังกัดกระทรวงการคลัง มีภารกิจหลักจัดเก็บภาษีให้ได้ตามประมาณการ ให้บริการและสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี และเสนอนโยบายทางภาษีอากรอย่างทั่วถึงเป็นธรรม สามารถใช้เป็นกลไกในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการแข่งขันของประเทศต่อกระทรวงการคลัง โดยมี อำนาจหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เสนอแนะนโยบายการจัดเก็บ ภาษีอากรต่อกระทรวงการคลัง ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมหรือ ตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย และมีหน้าที่คืนเงินภาษีประเภทต่าง ๆ ที่ชำระไว้เกิน โดยเฉพาะภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีการยื่นแบบที่มีการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตเพิ่มเป็น 11.7 ล้านราย จากปีก่อนที่อยู่ 10 ล้านราย ฐานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเพิ่มเกือบ 10% ในปีเดียว แต่ก็ยังมีคนอีกมาก ที่ยังไม่เข้าในระบบ ซึ่งตอนนี้มีคนมีรายได้ถึงขั้นยื่นแบบ 14 ล้านคน จึงต้องทำให้ผู้มีรายได้ถึงเกณฑ์เข้ามา อยู่ในระบบ โดยกรมสรรพากรมีมาตรการคัดลดหย่อนภาษี เพื่อจูงใจให้ผู้มีเงินได้เข้ามาอยู่ในระบบให้มากขึ้น ซึ่งคัดลดหย่อนภาษีต่าง ๆ เช่น คัดลดหย่อนเบี้ยประกันชีวิต คัดลดหย่อนเบี้ยประกันสุขภาพ เป็นต้น จะช่วย ให้ประหยัดภาษี ทำให้เสียภาษีน้อยลงหรือได้รับคืนภาษีหัก ณ ที่จ่าย ที่ถูกหักไว้เกิน จึงต้องมาทำเรื่องยื่น แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเพื่อขอคืนในส่วนที่ชำระไว้เกิน โดยจะทำการคืนภาษีตามระเบียบ กรมสรรพากรว่าด้วยการคืนเงินภาษีอากรพ.ศ. 2539 ส่วนที่ 2 การพิจารณาคืนเงินภาษีอากร โดยส่งหนังสือ แจ้งคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ค.21 ไปขึ้นเป็นเงินสดที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาที่ระบุไว้ และ ตามหมวด 5 ข้อ 30 กรมสรรพากรจะคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยโอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของ

ผู้ขอคืน ในปีภาษี 2544 กรมสรรพากรได้ปรับปรุงรูปแบบการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เป็นหนังสือแจ้งคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาพร้อมส่งจ่ายเช็คธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาย่อย กรมสรรพากร ในฉบับเดียวกัน โดยเช็คดังกล่าวจะขีดคร่อมระบุคำว่า “A/C PAYEE ONLY” พร้อมทั้งระบุข้อความว่า “สามารถคืนเงินได้ทุกสาขาทั่วประเทศ” และทุกธนาคารที่เข้าร่วมกับกรมสรรพากร โดยไม่มีค่าธรรมเนียมการเคลียร์รีเช็ค ในปีภาษี 2559 กรมสรรพากรได้พัฒนานวัตกรรมเพื่อตอบสนองต่อการให้บริการประชาชน เพื่อไปสู่ระบบราชการ 4.0 ด้วยการปรับปรุงรูปแบบการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารผ่านระบบการโอนเงินแบบผ่านพร้อมเพย์ (PromptPay) เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เสียภาษีลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปธนาคาร มีความรวดเร็วในการได้รับเงินคืน อีกทั้งยังแก้ปัญหาการส่งหนังสือแจ้งคืนเงินฯ ไม่ถึงผู้รับหรือสูญหาย และยังช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่ายการออกหนังสือแจ้งคืนฯ ฉบับใหม่ และจัดส่งทางไปรษณีย์ใหม่ ทั้งยังช่วยลดการใช้กระดาษเพื่อช่วยลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ จนมาถึงในปีภาษี 2561 กรมสรรพากรประกาศยกเลิกการส่งเช็คคืนเงินภาษีทางไปรษณีย์ ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2562 เป็นต้นไป เนื่องจากสัดส่วนการใช้บริการคืนเงินภาษีผ่านระบบพร้อมเพย์ในปัจจุบันมีมากถึง 70 % แต่ก็ยังไม่เพียงพอในการสร้างแรงจูงใจให้ผู้ขอคืนภาษีหันมาใช้การคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบัญชีพร้อมเพย์

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในเรื่องแรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ เพื่อนำไปปรับปรุงให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการและให้ผู้ใช้บริการมาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ให้เพิ่มขึ้นตามเป้าที่วางไว้ โดยข้อมูลที่ได้หลังจากการศึกษาค้นคว้าวิจัยจะเป็นโอกาส เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้นำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาระบบให้ตรงกับความต้องการผู้ใช้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ที่มีผลต่อแรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ขอบเขตของงานวิจัย

1. ประชากรและตัวอย่าง คือ ผู้เสียภาษีที่มีสถานภาพเป็นบุคคลธรรมดาเท่านั้น และอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยในครั้งนี้ จำนวน 400 คน
2. ด้านเนื้อหา คือ การศึกษาแรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามปัจจัยต่างๆ รวมถึงเพื่อศึกษาค้นคว้าหาว่าปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อแรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจ ประกอบด้วย ด้านอำนาจความสะดวก ด้านความรวดเร็ว ด้านความเชื่อมั่นและปลอดภัย ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านอิทธิพลทางสังคม ด้านการใช้ทรัพยากร
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ แรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. สามารถนำผลวิจัยที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบัญชีพร้อมเพย์เพื่อตอบสนองความต้องการผู้ใช้บริการให้ดียิ่งขึ้น

ทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบทความทางวิชาการต่าง ๆ รวมไปถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538 : 41-42 อ้างถึงใน ปรีชญา เอี่ยมวงค์นที, 2557 อ้างถึงใน เฉลิมพลรัตน์ลาภ, 2558:9) ได้วิเคราะห์ลักษณะปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ไว้ดังนี้

1. เพศ (Sex) เพศที่แตกต่างกัน ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมและการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกัน
2. อายุ (Age) เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม เนื่องจากผลิตภัณฑ์แต่ละชนิดจะสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกัน นักการตลาดจึงใช้ประโยชน์จากอายุ เป็นตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ในการแบ่งส่วนตลาด
3. ระดับการศึกษา (Education) เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติและพฤติกรรมที่ต่างกัน ระดับการศึกษาที่ต่างกัน จึงทำให้การตัดสินใจซื้อต่างกัน
4. สถานภาพการสมรส (Marital Status) มีผลต่อการตัดสินใจของบุคคล คนโสดจะมีอิสระทางความคิดมากกว่าคนที่แต่งงานแล้ว อีกทั้งการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ จะใช้เวลาน้อยกว่าคนที่แต่งงานแล้ว
5. รายได้ (Income) เป็นตัวแปรสำคัญที่จะทำให้ทราบถึงพฤติกรรมผู้บริโภค รายได้ เป็นตัวชี้วัดการมีหรือไม่มีความสามารถในการซื้อสินค้า

แนวคิดเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก

สุนันทา ทวีผล (2550) อ้างใน ชนะดา วีระพันธ์ (2555) หลักความสะดวก คือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

แนวคิดเกี่ยวกับความรวดเร็ว

จุไรรัตน์ ครุฑคำ (2558) กล่าวว่า ความสะดวกและรวดเร็วของระบบที่ผู้ยื่นแบบฯ ได้รับจากการใช้ระบบที่สามารถปฏิบัติได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการได้ทันที ประหยัดเวลาลดค่าใช้จ่าย

ในการเดินทาง ถือได้ว่าระบบสามารถอำนวยความสะดวกได้ ระบบการคืนภาษีเมื่อมีการขอคืนภาษีผ่านระบบ ผู้ยื่นแบบฯ ได้รับเงินคืนอย่างรวดเร็วและมีการแจ้งการคืนเงินผ่านระบบฝากข้อความให้ทราบเพื่อเป็นการยืนยัน

แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อมั่นและความปลอดภัย

อุศณี กอจิตตวนิจ (2552) อ่างโน จุไรรัตน์ คุรุฑาคำ (2558) ความปลอดภัย เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพล ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

แนวคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์

ธีรภิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2557, หน้า 127) อ่างโน พระมหากฤษดา นนทวงษ์ (2558) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ หมายถึง แผนงานและความพยายามที่จะกระทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างภาพลักษณ์ และความเข้าใจอันดีระหว่างองค์กรและสาธารณชน

แนวคิดเกี่ยวกับอิทธิพลทางสังคม

เสาวลักษณ์ อินภูซงค์ (2559) อิทธิพลทางสังคม หมายถึง (Social Influence) หมายถึง การกระทำ หรือการแสดงโดยคนหนึ่งหรือหลายคน เพื่อที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือความคิดหรือความรู้สึกของคนอื่น

แนวคิดเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากร

สุนันทา ทวีผล (2550) อ่างโน ชนะดา วีระพันธ์, 2555) การให้บริการต้องคำนึงถึงหลักความ ประหยัด คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ

สุกัญญา จันทรมณี (2557) แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งซึ่งควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ อันเกิดจากความ ต้องการ (Needs) พลังกดดัน (Drives) หรือ ความปรารถนา (Desires) แรงจูงใจเกิดจากสิ่งเร้าทั้งภายในและ ภายนอกตัวบุคคลนั้น ๆ เอง ภายใน ได้แก่ ความรู้สึกต้องการบางอย่าง จึงเป็นพลังชักจูง หรือกระตุ้นให้ มนุษย์ ประกอบกิจกรรมเพื่อทดแทนสิ่งที่ขาดหรือต้องการนั้น”

แนวคิดเกี่ยวกับการขอคืนเงินภาษีอากร

ช่องทางรับเงินคืนภาษี เมื่อยื่นภาษีแล้วและกรมสรรพากรอนุมัติเงินคืนภาษี โดยสามารถ รับเงินคืนภาษีได้ 2 ช่องทางได้แก่ 1) คืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ 2) รับหนังสือแจ้งคืนเงินภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดา ค.21 และนำเอกสารแสดงตนติดต่อธนาคารกรุงไทย/ชกส.

พร้อมเพย์ (PromptPay) เป็นช่องทางโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งมีกระทรวงการคลัง เป็นหน่วยงานผู้ริเริ่มและรับผิดชอบ ซึ่งได้นำมาเป็นช่องทางหลักสำหรับเงินคืนภาษีตั้งแต่ 1 มกราคม 2560 เป็นต้นมา โดยผู้เสียภาษีที่ต้องการรับเงินคืนภาษีผ่านช่องทางพร้อมเพย์จะต้องสมัครและผูกบัญชีธนาคาร ของตนกับระบบพร้อมเพย์ซึ่งจะใช้เลขบัตรประจำตัวประชาชนสำหรับอ้างอิง โดยการรับเงินคืนภาษีผ่าน ช่องทางพร้อมเพย์ เริ่มเปิดใช้งานครั้งแรกสำหรับการยื่นภาษีประจำปีภาษี 2559

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non – Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษา ตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัด การกระทำ หรือควบคุมตัวแปรใด ๆ เป็นการเก็บรวบรวม

ข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross sectional studies) คือ เป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ

ประชากรในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ คือ ผู้เสียภาษีที่มีสถานภาพเป็นบุคคลธรรมดาเท่านั้น และอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงกำหนดค่าระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ คือ 5% โดยใช้กลุ่มตัวอย่างตารางสำเร็จรูปของทาโรยามาเน่ (Yamane) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่มีโอกาสทางสถิติ เลือกรูปแบบบังเอิญ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษา กลุ่มตัวอย่างโดยการแจกแบบสอบถามจำนวน 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

1. แบบสอบถามแบบปลายเปิดและปลายปิด โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ปัจจัยในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ เป็นคำถามเกี่ยวกับ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านความรวดเร็ว ด้านความเชื่อมั่นและปลอดภัย ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านการใช้ทรัพยากร มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 14 ข้อ เป็นการให้ระดับความสำคัญ 5 ระดับ กำหนดให้ 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เป็นคำถามเกี่ยวกับด้านแรงจูงใจ มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 6 ข้อ เป็นการให้ระดับความสำคัญ 5 ระดับ กำหนดให้ 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับ ท่านคิดว่าการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบัญชีพร้อมเพย์ ยังมีข้อจำกัดในเรื่องใด มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 1 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และความถี่ (Frequency) ในการวิเคราะห์ตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ในการวิเคราะห์ตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ ประกอบด้วย ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านความรวดเร็ว ด้านความเชื่อมั่นและความปลอดภัย ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านการใช้ทรัพยากร และแรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ประกอบด้วย ด้านแรงจูงใจ

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 เพื่อศึกษาแรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ด้านเพศ ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติ t-test ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.2 เพื่อศึกษาแรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้วิจัยเลือกใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และหากการวิเคราะห์พบความแตกต่าง จะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ ประกอบด้วย ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านความรวดเร็ว ด้านความเชื่อมั่นและความปลอดภัย ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านอิทธิพลทางสังคม ด้านการใช้ทรัพยากร ที่มีผลต่อแรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยเลือกใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้สถิติถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: MRA)

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่อง แรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรวดเร็ว มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด เป็นอันดับแรก รองลงมาด้านการอำนวยความสะดวก มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด

2. ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบัญชีพร้อมเพย์ตอบสนองความต้องการของท่าน มีระดับความคิดเห็นมากเป็นอันดับแรก รองลงมาการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบัญชีพร้อมเพย์ทำให้ท่านรู้สึกอยากใช้บริการครั้งต่อไป มีระดับความคิดเห็นมาก

3. ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ผู้เสียภาษีที่มีเพศต่างกัน ทำให้แรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษี ผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 ผู้เสียภาษีที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ทำให้แรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษี ผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ มีผลต่อแรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

5. ผลการวิเคราะห์คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับผู้เสียภาษีคิดว่า การคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบัญชีพร้อมเพย์ ยังมีข้อจำกัดในเรื่องของความรู้ของบุคคลที่ไม่ทราบว่าจะพร้อมเพย์ผูกด้วยเลขประจำตัวประชาชน ยังขาดการประชาสัมพันธ์ที่เพียงพอ และไม่มีคู่มือการใช้งานคืนผ่านภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ที่ชัดเจน

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัย เรื่อง แรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาแรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยภาพรวม อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก โดยผู้เสียภาษีได้รับการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบัญชีพร้อมเพย์ตอบสนองตามความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาริศรา นนทะคุณ (2561) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการวิเคราะห์ข้อมูลและการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีให้ทันสมัย รวดเร็ว เป็นธรรม และเป็นไปตามเป้าหมาย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีให้ทันสมัย รวดเร็ว ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. ผลการศึกษาแรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 ผู้เสียภาษีที่มีเพศต่างกัน ทำให้แรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ทั้งเพศหญิงมีแรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมากกว่าเพศชาย สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรียพร เหมือนหลิ่ง (2558) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการทางการเงินผ่าน Banking Application ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า เพศของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกัน มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการทางการเงินผ่าน Banking Application ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แตกต่างกัน

2.2 ผู้เสียภาษีที่มีอายุต่างกัน ทำให้แรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้เสียภาษีที่มีอายุต่างกันมีแรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จึงไม่ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชวีศา พุ่มดนตรี (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ผู้ยื่นแบบฯ ที่มีอายุต่างกันมีการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ไม่แตกต่างกัน

2.3 ผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้แรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษี ผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีแรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษี ผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จึงไม่ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุไรรัตน์ ครุฑคำ (2558) ได้ศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากรและผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีต่อการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในจังหวัดเพชรบุรี พบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันผู้ตอบแบบสอบถาม มีผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ไม่แตกต่างกัน

2.4 ผู้เสียภาษีที่มีอาชีพต่างกัน ทำให้แรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษี ผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัย

มีความเห็นว่า ผู้เสียภาษีที่มีอาชีพต่างกัน มีแรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษี ผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จึงไม่ต่างกับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวลักษณ์ อินุชงค์ (2559) จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ไม่แตกต่างกัน

2.5 ผู้เสียภาษีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ทำให้แรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษี ผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้เสียภาษีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีแรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จึงไม่ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นุชชา โปรงกลาง (2561) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน

3. ผลการศึกษาปัจจัยในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ มีผลต่อแรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ปัจจัยด้านการอำนวยความสะดวก ไม่มีผลต่อแรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า การอำนวยความสะดวกในการให้บริการขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ ถือเป็น การอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีรูปแบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชวิศา พุ่มดนตรี (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ปัจจัยสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล แสดงให้เห็นว่า สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกรอบตัวผู้ใช้บริการมีพร้อม เช่น อุปกรณ์สื่อสาร สัญญาณอินเทอร์เน็ต และสามารถเข้ากันได้กับอุปกรณ์ หรือเทคโนโลยีอื่น ๆ ที่ใช้งานอยู่ ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์

3.2 ปัจจัยด้านความรวดเร็ว มีผลต่อแรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ความรวดเร็วในด้านการยื่นแบบขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา กรมสรรพากรได้มีการพัฒนารูปแบบการคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ โดยสามารถโอนคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ได้เลย ซึ่งจะทำให้ผู้เสียภาษีพึงพอใจในการคืนภาษีได้อย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวลักษณ์ อินุชงค์ (2559) จากการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ พบว่า การชำระเงินแบบพร้อมเพย์ตอบสนองความต้องการด้านการรับ - โอนเงินที่รวดเร็ว สามารถลดขั้นตอนในการชำระค่าบริการต่าง ๆ ได้ และแก้ไขปัญหาความผิดพลาดได้ทันเวลา

3.3 ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นและปลอดภัย ไม่มีผลต่อแรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ด้านความเชื่อมั่นและปลอดภัย ถือเป็นสิ่งสำคัญต่อผู้ใช้บริการในการขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ โดยกรมสรรพากรได้พัฒนารูปแบบการคืนภาษีผ่านพร้อมเพย์ด้วยเลขประจำตัวประชาชนที่ผูกกับบัญชีธนาคารพาณิชย์ทุกแห่งที่เข้าร่วมเท่านั้น จึงทำให้มีความเชื่อมั่นและปลอดภัยได้ว่าเป็นการคืนภาษี

ที่ถูกต้อง แม่นยำ ครบถ้วน และปลอดภัยโดยที่ข้อมูลจะถูกเก็บไว้ในฐานข้อมูลของกรมสรรพากรอย่างรัดกุม สอดคล้องกับงานวิจัยของ อีริชาติ กระจ่างทอง (2550) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่ของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ต่อคุณภาพการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต พบว่า ความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย (Reliability) คือ ความถูกต้องของ ข้อมูล (accuracy) ตรงตามเป้าหมาย (fulfillment) การปฏิบัติตามสัญญา (the promised) การเก็บรักษา ความลับของลูกค้า (Keep personal information secure) เป็นต้น ผู้ยื่นแบบฯ มีความคาดหวังด้านความปลอดภัยสูงกว่าการรับรู้คุณภาพบริการ แสดงให้เห็นว่าระบบความปลอดภัยเป็นปัจจัยที่ผู้ยื่นแบบฯ ต้องการ และให้ความสำคัญ

3.4 ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่มีผลต่อแรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดง รายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ด้านการประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากรในการคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ กรมสรรพากรได้ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ว่าหากผู้เสียภาษีมีการขอคืนภาษีผ่านบัญชี พร้อมเพย์จะทำให้ได้คืนภาษีเร็วกว่าการคืนภาษีด้วยหนังสือแจ้งคืนเงินภาษีอากร (ค21) และถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย ประหยัด สอดคล้องกับงานวิจัยของ นุชชา โปร่งกลาง (2561) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อ การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ เรื่องมีการแจ้งรายละเอียดของเอกสารหลักฐานที่ใช้ในการยื่นแบบ ผ่านอินเทอร์เน็ต การให้บริการควรมีการเพิ่มเบอร์โทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ เพื่ออำนวยความสะดวกข้อมูล กรณีเกิดปัญหาการยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต

3.5 ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม มีผลต่อแรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัย มีความเห็นว่า อิทธิพลทางสังคมในการคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ เป็นส่วนสำคัญในการยอมรับการใช้ บริการ โดยจะมีกลุ่มบางส่วนที่ยังมีอคติในการใช้บริการ กลัวความปลอดภัยของระบบว่าจะทำให้เงินในบัญชี ที่ผูกกับพร้อมเพย์สูญหาย กรมสรรพากรจึงได้ประชาสัมพันธ์ว่าการใช้บริการคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ มีความปลอดภัยสูง ได้มาตรฐานสากลตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นผู้กำหนด และยังคงมีความสะดวก รวดเร็ว ได้คืนภาษีภายใน 3 วัน หลังได้รับการอนุมัติคืนภาษี สอดคล้องกับงานวิจัยของ อาริศรา นนทะคุณ (2561) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ในเขต กรุงเทพมหานคร พบว่า อิทธิพลทางสังคม คือ ระดับความเข้าใจของแต่ละบุคคลถึงความสำคัญที่จะเชื่อว่า ควรใช้ระบบใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมส่งผลโดยตรงสู่ความตั้งใจในการกระทำ พฤติกรรมนั้น โดยมีอิทธิพลมาจากความเห็นของคนอื่น ๆ ที่แนะนำการใช้เทคโนโลยีนั้น

3.6 ปัจจัยด้านการใช้ทรัพยากร มีผลต่อแรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัย มีความเห็นว่า ทรัพยากรในด้านภาษี กรมสรรพากรเห็นความสำคัญต่อภาวะโลกร้อนและลดการปล่อยก๊าซ คาร์บอนไดออกไซด์ จึงได้ขยายเวลาการยื่นแบบฯ ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตออกไปอีก 8 วัน นับแต่ วันพ้นกำหนดเวลาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีตามที่กฎหมายกำหนด โดยมีวัตถุประสงค์ให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษี ลดการใช้การกระดาษเพื่อสนับสนุนโครงการร่วมชดเชยการปลดปล่อยก๊าซ คาร์บอนไดออกไซด์ของ กรมสรรพากร (RD Carbon Credit) อันเป็นการปลูกจิตสำนึกให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีมีส่วนร่วมกับสังคมในการ ลดภาวะโลกร้อน จึงถือได้ว่าการคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ของกรมสรรพากรเป็นการช่วยประหยัด ค่าใช้จ่ายการใช้ทรัพยากร ลดภาวะโลกร้อน และลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ได้ สอดคล้องกับ งานวิจัยของ ชนนิกันต์ นุชประคอง (2550) อ่างใน จุไรรัตน์ ครุฑคำ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของ

เจ้าหน้าที่สรรพากรและผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีต่อการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในจังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า เมื่อนำการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมาใช้ ทำให้องค์กรสามารถลดปริมาณเอกสารได้ และสามารถประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรเขตและสามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัยเพื่อนำไปใช้ให้เป็นประโยชน์สำหรับผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล

จากผลการศึกษาวิจัย แรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แสดงให้เห็นว่า

1.1 ผู้เสียภาษีที่มีเพศต่างกัน ทำให้แรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แตกต่างกัน

1.2 ผู้เสียภาษีที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ทำให้แรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษี ผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ไม่ต่างกัน

ดังนั้น ทางหน่วยงานไม่ต้องสนใจปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แต่ควรศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านเพศของผู้เสียภาษี เพราะมีผลต่อแรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษี ผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2. ปัจจัยอื่น ๆ

ปัจจัยอื่น ๆ ประกอบด้วย ด้านความรวดเร็ว ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านการใช้ทรัพยากร มีผลต่อแรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2.1 ปัจจัยด้านความรวดเร็ว มีผลต่อแรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ดังนั้น ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ทางช่องทางต่าง ๆ เกี่ยวกับการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบัญชีพร้อมเพย์ ว่ามีความรวดเร็วได้รับคืนภายใน 3 วันทำการ หลังจากกรมสรรพากรได้ส่งคืนเงินภาษี ซึ่งเร็วกว่าการคืนผ่านหนังสือแจ้งคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ค.21 ที่ต้องใช้เวลาประมาณ 20-30 วัน หลังจากกรมสรรพากรได้ส่งคืนเงินภาษี เพื่อกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการหันมาใช้บริการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบัญชีพร้อมเพย์มากยิ่งขึ้น และให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กรมสรรพากรคาดไว้ และหากเป็นไปได้ว่ากรมสรรพากรสามารถดำเนินการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบัญชีพร้อมเพย์ให้เหลือเวลา 1 วันทำการ หลังจากได้ส่งคืนเงินภาษีแล้ว ซึ่งจะช่วยให้ผู้เสียภาษีเกิดความพึงพอใจสูงสุดและหันมาใช้บริการมากยิ่งขึ้นไปอีก

2.2 ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม มีผลต่อแรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ดังนั้น

ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ทางช่องทางต่าง ๆ เกี่ยวกับการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบัญชีพร้อมเพย์ ว่ามีความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย เพื่อให้ผู้ที่เคยใช้บริการแล้วมีความมั่นใจในระบบการคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ จนมีการบอกต่อ ๆ กันไป ว่าใช้บริการแล้วดีมาก มีความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย จนทำให้ผู้ที่ยังไม่แน่วแน่ใจหันมาใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรเป็นตัวแปรหลักที่ต้องมีการแนะนำ ประชาสัมพันธ์ให้ผู้เสียภาษีทราบมากยิ่งขึ้น ว่ามีความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย เพราะเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรจะมีความน่าเชื่อถือที่สุด ซึ่งจะทำให้ผู้เสียภาษีมั่นใจมากยิ่งขึ้นที่จะหันมาใช้บริการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบัญชีพร้อมเพย์มากยิ่งขึ้น เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กรมสรรพากรคาดหวังไว้

2.3 ปัจจัยด้านการใช้ทรัพยากร มีผลต่อแรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ดังนั้นทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรให้ความสำคัญกับข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ทางช่องทางต่าง ๆ ว่าการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบัญชีพร้อมเพย์ ดีกว่าการขอคืนในรูปแบบหนังสือแจ้งคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ค.21 ที่ต้องเดินทางนำหนังสือดังกล่าวไปติดต่อขอขึ้นเงินที่ธนาคารที่กำหนด และกรณีหนังสือแจ้งคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ค.21 เกิดสูญหายหรือชื่อ - นามสกุลไม่ตรง ก็ต้องมาติดต่อกับเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรเพื่อขอออกหนังสือแจ้งเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ค.21 ฉบับใหม่ ซึ่งจะช่วยให้ประหยัดค่าเดินทาง ประหยัดเวลา และให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีรู้สึกภูมิใจว่ามีส่วนร่วมกับการลดภาวะโลกร้อน และการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ โดยลดการใช้กระดาษจากหนังสือแจ้งการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ค.21 โดยจะทำให้ผู้เสียภาษีหันมาใช้บริการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบัญชีพร้อมเพย์มากยิ่งขึ้น เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กรมสรรพากรคาดหวังไว้

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาว่าเหตุใดผู้เสียภาษีถึงไม่เลือกใช้รูปแบบการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบัญชีพร้อมเพย์ และเหตุใดจึงเลือกใช้รูปแบบการคืนภาษีผ่านหนังสือแจ้งคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ค.21 เพื่อให้ทราบถึงสาเหตุในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้เสียภาษี โดยข้อมูลที่ได้สามารถนำมาใช้ให้บรรลุตามเป้าหมายของกรมสรรพากร

2. การศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาเรื่องความปลอดภัยและความเชื่อมั่นในการใช้รูปแบบการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบัญชีพร้อมเพย์ เนื่องจากความปลอดภัยและความเชื่อมั่นเป็นปัจจัยหลัก ในการที่จะตัดสินใจใช้บริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลนำมาปรับปรุงการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้เสียภาษี

3. การศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาความต้องการในรูปแบบการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบัญชีพร้อมเพย์ ทุกสถานภาพของผู้มีเงินได้ เช่น บุคคลต่างชาติ ห้างหุ้นส่วนสามัญที่มีโชินิติบุคคล เป็นต้นว่ามีความต้องการใช้รูปแบบขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบัญชีพร้อมเพย์หรือไม่ เพื่อให้ครอบคลุมทุกสถานภาพผู้มีเงินได้ และบรรลุเป้าหมายของกรมสรรพากรที่คาดหวังไว้

4. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะผู้ใช้บริการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเท่านั้น ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการขยายขอบเขตในการศึกษาให้กว้างและครอบคลุมยิ่งขึ้น เช่นพื้นที่ต่างจังหวัด เพื่อให้ทราบถึงแรงจูงใจในการใช้บริการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบัญชีพร้อมเพย์ให้มีความหลากหลายมากขึ้น เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาระบบให้ตรงตามความต้องการดียิ่งขึ้นต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- จุไรรัตน์ ครุฑคำ. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบการยื่นแบบ และชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา. สารนิพนธ์ บัณฑิต มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- เฉลิมพล รัตนลาภ. (2558). การตัดสินใจเลือกซื้อเครื่องตั้งเครื่องนึ่งนางแอน ของผู้บริโภคในเขต กรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. พร้อมเพย์:บริการรับ - โอนเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์รูปแบบใหม่. ค้นเมื่อ 20 พฤษภาคม 2563, จาก https://www.bot.or.th/Thai/Attachment/article_promptpay.pdf
- พระมหากฤษดา นนทวงษ์. (2558). การประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์เพื่อสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์ศาสนา และวัฒนธรรม และภาพลักษณ์ของวัด ที่ส่งผลต่อค่านิยมในการท่องเที่ยวเชิงศาสนา และ วัฒนธรรมของสาธุชนในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุกัญญา จันทรมณี. (2557). แรงจูงใจและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เสาวลักษณ์ อินภูซังค์. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี.