

แรงจูงใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
ผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

THE MOTIVATION FOR USING THE ONLINE PERSONAL TAX FILING
SERVICE IN BANGKOK

ฉวีวรรณ ฟั่นเซียน
สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Chaveewan Fansain
E-mail: 6514155002@rumail.ru.ac.th
Faculty of Business Administration Program in Accounting
Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1)ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร (2)เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร (3)เพื่อศึกษาด้านพฤติกรรมการยื่นแบบฯ มีผลต่อแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 410 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire Google form) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane)

ผลการศึกษายกย่องส่วนบุคคลพบว่า 1)เพศ ของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานครในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน มีค่านัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบเท่ากับ 0.283 ซึ่งมีความมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด 0.05 แสดงว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (2)อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3)ปัจจัยด้านพฤติกรรมการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ได้แก่ ลักษณะการยื่นแบบฯ โดยบุคคลที่ใช้บริการยื่นแบบฯ ส่วนใหญ่เป็นตนเอง และแหล่งข้อมูลวิธียื่นแบบฯ แหล่งที่ทราบวิธีการยื่นแบบฯ ผ่านทางออนไลน์ โดยผ่านกรมสรรพากร มีผลต่อแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานครในภาพรวม แตกต่างกัน ทั้ง 4 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : แรงจูงใจ,พฤติกรรมการยื่นแบบฯ,การยื่นแบบภาษีผ่านทางออนไลน์

ABSTRACT

This research study is aimed at (1) assessing the motivational factors that contribute to the choice of using the online personal income tax filing service in the Bangkok area, (2) assessing the demographic factors that influence the motivation to use the online personal income tax filing service in the Bangkok area, and (3) reviewing the tax filing behavior and how it influences the decision to use the online personal income tax filing service in the Bangkok area. The sample group included 410 taxpayers in the Bangkok area, and we collected data using a questionnaire. This study used a questionnaire (Google Forms) as one of its tools. Statistics such as percentages, means, and standard deviations were used to analyze the data. Hypotheses were tested using t-tests and one-way ANOVA, while the Taro Yamane formula was used to determine reliability.

As a result of the study's findings on demographic factors, (1) gender differences among personal income taxpayers did not significantly influence their motivation to use the online personal income tax service in the Bangkok area, indicating statistical significance at a level of 0.283 that exceeds the set significance level of 0.05, indicating no statistical significance. (2) At the 0.05 significance level, differences in age, education level, occupation, and income of taxpayers in the Bangkok area significantly influenced motivation to use the online personal income tax filing service. (3) Personal income tax filing behavior was significantly influenced by factors related to the nature of the filing (most service users file their own taxes) and sources of information about how to file taxes online through the Revenue Department at the 0.05 significance level in all four aspects, depending on the type of filing.

Keyword: motivation, tax filing behavior, online tax filing

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันประเทศไทยกำลังพัฒนาเข้าสู่สังคมยุค 4.0 ที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อทุกด้านของชีวิตมนุษย์ เพื่อตอบสนองการใช้ชีวิตอย่างอัจฉริยะ โดยมี AI (ปัญญาประดิษฐ์) เป็นเทคโนโลยีสำคัญในการขับเคลื่อน การใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Network) ในการสื่อสารและทำธุรกรรมต่าง ๆ ตามนโยบายของภาครัฐบาล กรมสรรพากรได้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการผู้เสียภาษีผ่านระบบออนไลน์ เพื่อให้ทุกคนเข้าถึงระบบได้ง่ายมากยิ่งขึ้น เช่น ระบบยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต (e-Filing) ระบบตรวจสอบข้อมูลทางภาษี (MyTax Account) ระบบตรวจสอบเงินบริจาค (e-Donation) ระบบสอบถาม/ส่งเอกสารคืนภาษี (e-Refund) ระบบหัก ณ ที่จ่าย และใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt) เป็นต้น โดยในปี 2559 กรมสรรพากรครบรอบการสถาปนา 100 ปี ได้มีการ

ปรับเปลี่ยนวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ใหม่ ขับเคลื่อนด้วย 4 ทิศทางกลยุทธ์ ทำให้ภาษีเป็นเรื่องง่าย ขับเคลื่อนการจัดเก็บภาษีด้วยข้อมูลทำงานรูปแบบใหม่ เพื่อให้องค์กรสมรรถนะสูงทันการเปลี่ยนแปลงเพื่อมุ่งพัฒนาด้วยนวัตกรรม อิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการบริหารจัดการและให้บริการที่มีความโปร่งใส พร้อมทั้งทบทวนกระบวนการและกฎระเบียบต่าง ๆ ให้ทันต่อสถานการณ์และมีบุคลากรคุณภาพ โดยคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ลดต้นทุน ลดขั้นตอน ลดกระดาษ และตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งกรมสรรพากรได้ กำหนดวิสัยทัศน์ใหม่ คือ “องค์กรชั้นนำที่จัดเก็บภาษีอย่างโปร่งใสเป็นธรรมด้วยนวัตกรรมและบุคลากรคุณภาพ เพื่อสร้างเสถียรภาพทางการคลัง” โดยกำหนดเป้าหมายตามกรอบแผนดำเนินงานกรมสรรพากร 5 ปีความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสำคัญ อย่างยิ่งต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนในสังคมไทย เพราะเป็นสิ่งที่ช่วยพัฒนาและสร้างความก้าวหน้าทางด้านสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม ยกตัวอย่างเช่น ในด้านของการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ ระบบออนไลน์ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานทางธุรกิจและบริการต่าง ๆ โดยลดเวลาที่ใช้ในกระบวนการต่าง ๆ ทำให้ธุรกิจสามารถเติบโตและก้าวไปข้างหน้าได้เร็วขึ้น ด้านการพัฒนาองค์กร การยอมรับเทคโนโลยีช่วยให้องค์กรเป็นองค์กรที่เปลี่ยนแปลงไปในรูปแบบดิจิทัลซึ่งส่งผลให้องค์กรสามารถปรับตัวและทันการเปลี่ยนแปลงในสถานะที่เร็วขึ้นได้ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ด้านการใช้งาน ทำให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันในตลาดที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ด้านการเชื่อมต่อและการสื่อสารเทคโนโลยีช่วยในการเชื่อมต่อและการสื่อสารระหว่างบุคคลและองค์กรในระดับที่ไม่เคยมีมาก่อน โดยทำให้เกิดชุมชนออนไลน์ การแบ่งปันข้อมูลและความรู้ และการทำงานร่วมกันระหว่างทีมงานที่อาศัยอยู่คนละสถานที่ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน การเข้าถึงข้อมูลและความรู้ และการบริการสาธารณะ ทำให้มีโอกาสเท่าเทียมในการเข้าถึงและการพัฒนาสังคมของประชากรทุกคน การค้นหาที่สะดวกรวดเร็ว ง่ายเพราะมีระบบออนไลน์รองรับการใช้งานสามารถใช้งานได้ไม่ว่าจะอยู่สถานที่ใด และด้านความชอบ(ความพึงพอใจ) ด้วยวิธีการต่าง ๆ ที่ไม่ซับซ้อน และสามารถแก้ปัญหาได้อย่างสะดวกรวดเร็ว รวมถึงการข้อมูลที่มีการอัปเดตข่าวสารใหม่ๆอยู่เสมอ

การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เป็นกระบวนการที่ผู้เสียภาษีจัดทำเพื่อรายงานรายละเอียดเกี่ยวกับรายได้ที่ได้รับในปีภาษี (รายได้พึงประเมินที่ได้รับตั้งแต่วันที่ 1 มกราคมถึง 31 ธันวาคม) และการคำนวณภาษีที่เสียต้องชำระตามกฎหมายภาษีที่เกี่ยวข้องในแต่ละปีภาษีผู้เสียภาษีต้องรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับรายได้ทั้งหมดที่ได้รับในปีภาษี รวมถึงเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง เช่น หนังสือรับรอง 50 ทวิ บัญชีแสดงรายรับรายจ่าย ใบเสร็จรับเงิน หรือเอกสารการลงทุนต่าง ๆ อีกทั้งยังต้องรวบรวมข้อมูลเอกสารหลักฐานเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายหรือค่าลดหย่อนตามกฎหมายภาษี เพื่อใช้ในการกรอกแบบฟอร์มเพื่อยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในปีภาษีนั้น ๆ และนำไปยื่นแบบแสดงรายการตามสถานที่ที่กรมสรรพากรกำหนด ไม่ว่าจะเป็นสำนักงานกรมสรรพากรพื้นที่สาขาที่สะดวกทุกแห่งทั่วประเทศ หรือทาง Internet ผ่านทางเว็บไซต์ของกรมสรรพากร www.rd.go.th

การใช้เทคโนโลยีมีประโยชน์มากมาย ซึ่งรวมถึงด้านการให้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ของกรมสรรพากร ไม่ว่าจะเป็นในด้านของความสะดวกและประหยัดเวลา การใช้ระบบออนไลน์ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านระบบออนไลน์ ทำให้ผู้เสียภาษีสามารถทำกระบวนการนี้ได้ทันที และที่ใดก็ได้ที่มีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางไปยังสำนักงานของกรมสรรพากรในการยื่นแบบภาษีมากยิ่งขึ้น มีประสิทธิภาพสูง ใช้ประโยชน์ได้ทุกที่ การเข้าถึงได้ง่าย ผู้ใช้งานสามารถรับข้อมูลและอัปเดตเกี่ยวกับกฎหมายภาษีและข่าวสารที่เกี่ยวข้องผ่านระบบได้ในเวลาเดียวกัน ทำให้ไม่พลาดข่าวสารหรือการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ และสามารถติดตามสถานการณ์ดำเนินงานของการยื่นแบบภาษีได้ และยังช่วยในด้านของการลดการใช้กระดาษ การใช้ระบบออนไลน์

ช่วยลดการใช้กระดาษในกระบวนการยื่นแบบภาษี ซึ่งเป็นการช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และมีผลทำให้กระบวนการทางธุรกิจเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมากยิ่งขึ้น ซึ่งโดยรวมแล้วโดยรวมแล้วการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ มีประโยชน์ทั้งในด้านประสิทธิภาพ ประโยชน์ของการใช้งาน การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ด้านความชอบ เว็บไซต์/แอปพลิเคชัน การยื่นแบบฯ ออนไลน์ มีรูปแบบที่สวยงาม น่าใช้งาน เนื้อหาอย่างเหมาะสมและอ่านง่าย มีการให้คำแนะนำ และคู่มือการยื่นแบบฯ ออนไลน์ที่เหมาะสม การยื่นแบบฯ ออนไลน์มีหลักฐานแสดงการยื่นแบบฯ ถูกต้องครบถ้วน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาด้านพฤติกรรมกรการยื่นแบบฯ มีผลต่อแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตงานวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีขอบเขตการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมกรการยื่นแบบฯ ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการกรการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ขอบเขตประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้เสียภาษีที่เลือกใช้บริการกรการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. ขอบเขตด้านตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษามีดังนี้

ตัวแปรอิสระ คือ

 - 3.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้
 - 3.2 ปัจจัยด้านพฤติกรรมกรการยื่นแบบฯ ได้แก่ ประเภทแบบแสดงรายการ เดือนที่ยื่นแบบฯ ลักษณะการยื่นแบบฯ แหล่งข้อมูลวิธียื่นแบบฯ
 - 3.3 ตัวแปรตาม ได้แก่ แรงจูงใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร
4. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการวิจัย ผู้วิจัยได้เริ่มดำเนินการวิจัยตั้งแต่ 1 เมษายน พ.ศ. 2567 จนถึง 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2567 รวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งหมด 2 เดือน
5. การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้เสียภาษีที่ใช้บริการกรการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดความคาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ที่ 0.05

จึงทำให้มีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา จำนวน 400 ตัวอย่าง และสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น ด้วยวิธีการสุ่มสะดวก

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ด้านพฤติกรรมการยื่นแบบฯที่แตกต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อทราบปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อทราบปัจจัยด้านพฤติกรรมการยื่นแบบฯ มีผลต่อแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

นิชนันท์ ชาวนา (2559) ผลการศึกษา พบว่า เพศ ปัจจัยด้านเพศที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่าน อินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางออนไลน์ไม่แตกต่างกัน

ศุขจี มูลทองน้อย (2554) ผลการศึกษา พบว่า อายุ อายุของผู้เสียภาษีมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านรูปแบบเว็บไซต์ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านส่งเสริมการตลาด มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน อาชีพ ด้านอาชีพของผู้เสียภาษีมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดง รายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านรูปแบบเว็บไซต์ ด้านราคา (ค่าธรรมเนียม) ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านบุคคล มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน ระดับการศึกษาของผู้เสียภาษีมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการและด้านบุคคล มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน

สาวิตรี นาคศรีม่วง (2557) รายได้ สำหรับด้านรายได้ของผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ทำให้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตในด้านรูปแบบเว็บไซต์ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ที่แตกต่างกัน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการยื่นแบบฯ

ชาญวิทย์ ตั้งสุวรรณกุล (2554) กล่าวถึง สาธารณฐานของทฤษฎีไว้ว่า พฤติกรรม (Behavior หรือ B) ส่วนมากของบุคคลอยู่ภายใต้การควบคุมของเจตนาเชิง พฤติกรรมหรือเรียกสั้น ๆ ว่า เจตนาเชิง พฤติกรรมของเขาที่จะทำหรือไม่ทำพฤติกรรมนั้น ๆ สามารถสรุปได้ ดังนี้ TPB เป็นการรับรู้ของบุคคลที่

สามารถจะทำพฤติกรรมนั้นและเป็นความเชื่อ ของบุคคลที่มีผลเกี่ยวข้องกับพฤติกรรม โดยมีความเชื่อ 3 ประการได้แก่

1. ความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรม (Behavioral Beliefs) บุคคลใดมีพฤติกรรมใน ทางบวกก็ มีแนวโน้มทางทัศนคติที่ดีก็เกิดเจตนาหรือตั้งใจ แต่ถ้ามีพฤติกรรมทางลบ แสดงว่ามีทัศนคติต่อพฤติกรรมนั้น
2. ความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง (Normative Beliefs) ถ้าตัวบุคคลนั้นได้รับรู้ถึง พฤติกรรมกลุ่มอ้างอิงที่พฤติกรรมสอดคล้องยอมทำให้เกิดแนวโน้มทำตามด้วย
3. ความเชื่อที่สามารถควบคุมได้ (Control Beliefs) ถ้ากลุ่มบุคคลนั้นได้รับรู้ถึง ความเชื่อ ว่าสามารถที่จะกระทำตามพฤติกรรมได้ แล้วสามารถเกิดผลของความตั้งใจพร้อมมีแนวโน้มที่จะทำตาม พฤติกรรมนั้นได้ ทัศนคติต่อพฤติกรรม การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ความตั้งใจ การรับรู้ถึงการควบคุม พฤติกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ผ่านทางออนไลน์

เบญจมาภรณ์ ณรงค์แสง (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการเสียภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาของผู้ประกอบการรายย่อย กรณีศึกษาเขตพื้นที่เมืองทองธานีโดย การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อเพื่อศึกษาถึงลักษณะของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้าน ทัศนคติ ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยด้าน การบริการและสถานที่รับชำระภาษี ปัจจัยด้านระบบภาษีอากร ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการเสียภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดา ศึกษาเปรียบเทียบว่ามีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในปัจจัยด้านแรงจูงใจในการเสียภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดา

ชนนิกันต์ นุชประคอง (2550) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของ เจ้าหน้าที่สรรพากร และผู้เสีย ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีต่อการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตในจังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษา พบว่า ผู้เสียภาษีมีความคิดเห็นต่อการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตโดยรวมและ แต่ละด้านปานกลาง (ด้านความสะดวก ด้านความรวดเร็ว ด้านความถูกต้อง และด้านความเชื่อมั่น ในโปรแกรม) ทั้งนี้ ได้เสนอแนวทางในการเสริมสร้างปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรว่าควรฝึก บุคลากรให้แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว อาจทำได้โดยจัดอบรมให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานโดยตรงกับ การยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต ให้มากขึ้น เพื่อจูงใจผู้เสียภาษียื่นแบบและชำระภาษีผ่าน ทางอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้น

สีบพงษ์ ปัทมโยธิน (2556) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดง รายการและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีออนไลน์สำหรับวิสาหกิจขนาด กลางและขนาดย่อม ได้แก่ ปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับปัจจัย อิทธิพลทางสังคม ปัจจัยการตระหนักถึงความสำคัญ ปัจจัยคุณภาพของการให้บริการ ปัจจัยความเชื่อมั่น ปัจจัยทัศนคติของผู้ใช้งาน และปัจจัยพฤติกรรมของผู้ใช้งาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิชานันท์ ซาวนา, (2559) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษี เงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 มีวัตถุประสงค์เพื่อ

- 1) เพื่อศึกษาข้อมูลเชิงพรรณนาปัจจัยส่วนบุคคล, พฤติกรรมชำระภาษี, การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตส่งผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
- 2) เพื่อศึกษาถึงลักษณะส่วนบุคคลที่มีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต
- 3) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการชำระภาษีที่มีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบฯ และชำระภาษี ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
- 4) เพื่อศึกษาการรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีปัญหาและ

อุปสรรคในการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการยื่นภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาที่ศูนย์การยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 ซึ่งผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จำนวน 400 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนาได้แก่ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent Sample t-test, One-way Anova F-test และ Multiple regression analysis จากการ วิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วงระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีและมีอาชีพพนักงานเอกชน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุและด้านสถานภาพที่แตกต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่าน ระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านอาชีพ ด้านการศึกษาและด้านรายได้ที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรค ในการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจากการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เป็นระบบที่นำมาใช้ในระยะเวลาไม่ถึง 20 ปี ดังนั้นผู้ที่ต้องเสียภาษี ในกลุ่มอายุมากจะมีความเคยชินกับการยื่นแบบฯ และเสียภาษีแบบเดิม และบางส่วนยังไม่พร้อมที่จะเปิดรับ หรือเรียนรู้การใช้งานอินเทอร์เน็ต ซึ่งแตกต่างกับผู้ที่ยื่นแบบฯ และชำระภาษีในกลุ่มอายุน้อยกว่า ที่เมื่อเริ่มต้นยื่นแบบฯ และชำระภาษี จะเริ่มโดยการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

เอมอร พลวัฒน์กุล และสมแก้ว รุ่งเลิศเกรียงไกร, (2550) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัญหาและ สาเหตุของ การไม่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษาจังหวัดภูเก็ต งานวิจัยใช้ แบบสอบถามเก็บ ข้อมูลจำนวน 233 ตัวอย่าง จากผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มในเขตท้องที่จังหวัดภูเก็ต จำนวน 2,623 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเกี่ยวกับ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความ เบี่ยงเบนมาตรฐาน และตาราง จากการศึกษพบว่าสาเหตุของการที่ผู้ยื่นแบบฯ ไม่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เกิดจากการขาดความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ขาดความ เชื่อมั่นต่อระบบการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ไม่มั่นใจในระบบการตัดบัญชีเงินฝาก เข้าใจว่าขั้นตอนในการขออนุมัติและการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต ยุ่งยาก ลำบาก การขาดความรู้และความ เข้าใจในกฎหมายประมวลรัษฎากร เกิดความผิดพลาดบ่อย และกลัวจะถูกเรียกตรวจสอบ จากผลการศึกษา ความสัมพันธ์ พบว่า อายุ ตำแหน่งหน้าที่ และการได้รับคำแนะนำมีผลต่อการขาดความรู้ความเข้าใจ และความเชื่อมั่นต่อการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

วิไลวรรณ กลมมา, (2555) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการยื่นแบบ แสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด. 90,91) ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 62.37 และปัญหาเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด. 90,91) ผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับของปัญหามากไปน้อย พบว่าด้านการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตระดับปัญหามาก รองลงมาคือด้านความเชื่อมั่นต่อระบบการ ยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ระดับปัญหาปานกลาง ด้านหลักเกณฑ์ภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดาและด้าน เครื่องมือและทักษะในการใช้งานระดับปัญหาปานกลางรองลงมา ตามลำดับ จากการศึกษาความสัมพันธ์ พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีผลต่อปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด. 90,91) ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในการวิจัยครั้งนี้ ทางผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) ซึ่งผู้วิจัยจะเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยเลือกจากประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ครบถ้วนตามขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 410 คน และมีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสำรวจแบบสอบถาม (Question) ผ่านทาง Google Form ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาได้นั้น จะเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยมีรายละเอียดในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ได้เลือกกลุ่มตัวอย่างประชากร ได้แก่ ผู้เสียภาษีที่เลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยทำการคำนวณหากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5 % (Taro Yamane, 1973) ผลจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ต้องไม่ต่ำกว่า 400 คน เพื่อป้องกันความผิดพลาด ผู้วิจัยจึงแจกแบบสอบถามเพิ่ม จำนวน 10 คน รวมเป็น 410 คน

ในแบบสอบถามต้องเป็นคำถามที่มีความครอบคลุมนิยามศัพท์เฉพาะ ซึ่งการวิจัยนี้เป็นวิธีวิจัยเชิงสำรวจที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด โดยผู้วิจัยมีตัวเลือกคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบแบบสอบถามถูกแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรอง ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านระบบออนไลน์กรมสรรพากร

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อ เป็นคำถามปลายปิดแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงแค่ 1 คำตอบ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมการยื่นแบบฯ ประกอบด้วย เดือนที่ยื่นแบบฯ ลักษณะการยื่นแบบฯ แหล่งข้อมูลวิธียื่นแบบฯ ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อ

ส่วนที่ 4 การประเมินปัจจัยด้านแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน ด้านการรับรู้ถึงความง่ายการใช้งาน ด้านความชอบ (ความพึงพอใจ)

โดยแบบสอบถาม ส่วนที่ 4 ประกอบด้วยคำถามในลักษณะประเมินค่าความคิดเห็น 5 ระดับ (Rating Scale) มีเกณฑ์การให้คะแนนเพื่อตีความหมาย ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	การให้คะแนน
ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	5 คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	4 คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	3 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย	2 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	1 คะแนน

ผู้วิจัยแบ่งช่วงของระดับความคิดเห็นของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน ด้านการรับรู้ถึงความง่ายการใช้งาน ด้านความชอบ (ความพึงพอใจ)

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและตามวัตถุประสงค์ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ข้อมูลส่วนที่ 1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และปัจจัยด้านพฤติกรรมการยื่นแบบฯ ได้แก่ เดือนที่ยื่นแบบฯ ลักษณะการยื่นแบบฯ แหล่งข้อมูลวิธียื่นแบบฯ

ข้อมูลส่วนที่ 2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ แรงจูงใจในการเลือกใช้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ข้อมูลส่วนที่ 1 แรงจูงใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ พฤติกรรมการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา สำหรับการทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกันโดยใช้สถิติ Independent Sample T-test ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลส่วนที่ 2 แรงจูงใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ และพฤติกรรมการยื่นแบบฯ ประกอบด้วย เดือนที่ยื่นแบบฯ ลักษณะการยื่นแบบฯ แหล่งข้อมูลวิธียื่นแบบฯ ในการทดสอบค่าความแตกต่าง ระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่าสองกลุ่มขึ้นไปที่เป็นอิสระต่อกัน โดยจะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA)

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยสรุปผลงานวิจัยเป็นประเด็นดังนี้

1. จากการศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 63.5 มีอายุระหว่าง 30 – 40 ปี มากที่สุด ร้อยละ 35.8 การศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 67.5 มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานราชการ/ลูกจ้างหน่วยรัฐมากที่สุด ร้อยละ 50.8 มีรายได้ 25,001 – 35,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 28.80

2. จากการศึกษากิจกรรมการยื่นแบบฯ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ แหล่งข้อมูลวิธียื่นแบบฯ พบว่า โดยใช้บริการยื่นแบบฯ ผ่านช่องทางเว็บไซต์กรมสรรพากร มากที่สุด ร้อยละ 92.0 โดยยื่นแบบฯ ผ่านทางออนไลน์ประเภท ภ.ง.ด. 91 ร้อยละ 64.3 มีลักษณะการยื่นแบบฯ โดยบุคคลที่ใช้บริการ

ยื่นแบบฯ ส่วนใหญ่เป็นตนเองมากที่สุด ร้อยละ 86.3 และมีแหล่งข้อมูลวิธียื่นแบบฯ ผ่านทางออนไลน์ โดยผ่านกรมสรรพากร ร้อยละ 38.8

3. จากการศึกษาแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 โดยมีความคิดเห็นด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านความชอบ (ความพึงพอใจ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

1) ด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.45 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.553 อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นสูงสุดคือ การยื่นแบบฯ ออนไลน์มีประโยชน์ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการยื่นแบบฯ รองลงมาคือการยื่นแบบฯ ออนไลน์ช่วยเพิ่มความปลอดภัย ในการยื่นแบบฯ และการยื่นแบบฯ ออนไลน์ช่วยให้การชำระภาษี/คืนภาษี สามารถทำได้อย่างรวดเร็ว ตามลำดับ

2) ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 4.47 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.538 อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นสูงสุดคือ ท่านรับรู้ว่าการใช้บริการยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์ ช่วยประหยัดเวลาของท่าน รองลงมาคือ ท่านรับรู้ว่าการใช้บริการยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์ ช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย ในการเดินทางไปสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา รองลงมาคือ ท่านรับรู้ว่าการใช้บริการยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์ ช่วยลดการใช้กระดาษ ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และท่านรับรู้ว่าการใช้บริการยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์ ช่วยลดความผิดพลาดจากการกรอกแบบฯ ด้วยมือหรือกระดาษ ตามลำดับ

3) ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 4.30 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.579 อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นสูงสุดคือ ขั้นตอนการยื่นแบบฯ ออนไลน์สามารถทำได้ อย่างรวดเร็ว รองลงมาคือท่านรับรู้ว่าการใช้บริการแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์ มีระบบช่วยในการกรอกแบบ เช่น การกรอกค่าลดหย่อนสูงสุด การช่วยคำนวณภาษี รองลงมาคือ ท่านรับรู้ว่าการใช้บริการแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์ สามารถเลือกยื่นแบบฯ โดยใช้ข้อมูลจากการยื่นแบบฯ ปีภาษีก่อนหน้า ทำให้การยื่นแบบแสดงรายการเป็นเรื่องง่าย รองลงมาคือ สามารถทำความเข้าใจและเรียนรู้การยื่นแบบฯ ออนไลน์ได้ด้วยตนเอง และขั้นตอนการยื่นแบบฯ ออนไลน์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ตามลำดับ

4) ด้านความชอบ (ความพึงพอใจ) มีค่าเฉลี่ย 4.28 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.599 โดยมีความคิดเห็นสูงสุดคือ การยื่นแบบฯ ออนไลน์มีหลักฐานแสดงการยื่นแบบฯ รองลงมาคือ เว็บไซต์/ แอปพลิเคชันการยื่นแบบฯ ออนไลน์ มีการให้คำแนะนำและคู่มือการยื่นแบบฯ ออนไลน์ที่เหมาะสม รองลงมาคือ เว็บไซต์/แอปพลิเคชันการยื่นแบบฯ ออนไลน์ มีรูปแบบการจัดเรียงเนื้อหาอย่างเหมาะสมและอ่านง่าย และเว็บไซต์/แอปพลิเคชัน การยื่นแบบฯ ออนไลน์ มีรูปแบบที่สวยงามน่าใช้งาน ตามลำดับ

4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม 1) ต้องการให้มีช่องทางการชำระภาษี กรณีที่ชำระช้ากว่ากำหนด 2) ต้องการให้การตรวจสอบการคืนภาษีมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น 3) ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์การยื่นแบบฯ เพื่อให้ครอบคลุมรวมถึงช่องทางการติดต่อได้รวดเร็ว 4) ต้องการให้มีจุดบริการที่เข้าถึงและติดต่อได้ง่ายให้กับภาคประชาชน เพื่อลดข้อผิดพลาดในด้านต่าง ๆ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้ศึกษาได้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 410 คน พบว่า ผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 – 40 ปี มากที่สุด ร้อยละ 35.8 การศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 67.5 มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานราชการ/ลูกจ้างหน่วยรัฐ มากที่สุด ร้อยละ 50.8 มีรายได้ 25,001 – 35,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 28.8 ลักษณะการยื่นแบบฯ โดยบุคคลที่ใช้บริการยื่นแบบฯ ส่วนใหญ่เป็นตนเองมากที่สุด ร้อยละ 86.3 และมีแหล่งข้อมูลวิธียื่นแบบฯ แหล่งที่ทราบวิธีการยื่นแบบฯ ผ่านทางออนไลน์ โดยผ่านกรมสรรพากร ร้อยละ 38.8 ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษามีข้ออภิปรายผลเกี่ยวกับผลการศึกษาดังนี้

1. ผลการศึกษาแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน จะสังเกตได้ว่าผู้เสียภาษีรับรู้ถึงขั้นตอนในการยื่นแบบฯ ผ่านทางออนไลน์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ทำได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งยังมีระบบที่ช่วยในการกรอกแบบ เช่น การกรอกค่าลดหย่อน และระบบอื่น ๆ ที่ช่วยในการคำนวณอีกด้วย ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ผู้เสียภาษีให้ความสำคัญกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์มากขึ้น เพราะใช้งานง่าย สะดวก มีประสิทธิภาพและประหยัด โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของไชยะสิต พมมะวง อธิบายไว้ว่าแรงจูงใจ หมายถึง แรงผลักดัน แรงกระตุ้น ที่จะให้ประชาชนเกิดความต้องการที่จะชำระภาษีหรือการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้น ได้แก่ แรงจูงใจด้านการประชาสัมพันธ์ แรงจูงใจด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร แรงจูงใจด้านความรู้เกี่ยวกับภาษี และแรงจูงใจด้านการชำระภาษี และสอดคล้องกับวิจัยของ นคร ธนตพรกุล (2559) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน พบว่า การรับรู้คุณภาพมีอิทธิพลโดยรวมมากที่สุด ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน แสดงว่าธนาคารออมสินจำเป็นต้องให้ความสำคัญ กับการพัฒนาคุณภาพก่อนปัจจัยด้านอื่น ๆ เพื่อใช้บริการนั้นรับรู้คุณภาพ ซึ่งการรับรู้คุณภาพจะเป็นกุญแจสำคัญที่นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

2. ผลการศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ สามารถสรุปได้ดังนี้

ผลการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างที่มีผลต่อแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ได้แก่ เพศ พบว่า ผู้เสียภาษีมีแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ที่มีเพศต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ โดยภาพรวมไม่ต่างกัน จากการศึกษาวิจัยมีความเห็นว่าผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่ว่าจะเป็เพศชายหรือเพศหญิง ถ้ามีรายได้ถึงเกณฑ์ที่จะต้องเสียภาษีก็ต้องเสียภาษีตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งการเลือกยื่นแบบฯ จึงเป็นทางเลือกที่ผู้เสียภาษีจะใช้บริการผ่านทางออนไลน์เช่นกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของพิเชษฐ์พล ไทยประสงค์ (2550) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ พยากรณ์ความตั้งใจที่จะชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ สามารถพยากรณ์ความตั้งใจที่จะชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

ผลการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างที่มีต่อแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ได้แก่ อายุ พบว่า ผู้เสียภาษีที่เลือกใช้บริการ

ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ที่มีอายุต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ โดยภาพรวมต่างกัน จากการศึกษาวิจัยมีความเห็นว่าผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกัน แต่ถ้ามีรายได้ถึงเกณฑ์ที่จะต้องเสียภาษีก็ต้องเสียภาษีตามที่กฎหมายกำหนด ก็ต้องมีหน้าที่ในการเสียภาษี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยอาริศรานนทะคุณ (2561) ศึกษางานวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร นอกจากนี้สอดคล้องกับงานวิจัยมธมน จินากุล (2565) ศึกษาเรื่องปัจจัยและทัศนคติที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (E-filing) ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25

ผลการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างที่มีต่อแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ได้แก่ ระดับการศึกษา พบว่า ผู้เสียภาษีที่เลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ โดยภาพรวมต่างกัน จากการศึกษาวิจัยมีความเห็นว่าระดับการศึกษาต่างกัน เป็นตัวกำหนดในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการ ด้วยการรับรู้ความสามารถ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย วิไลวรรณ กลมมา (2555) ศึกษาการรับรู้ข่าวสารของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดา (ภ.ง.ด.90, 91) ผ่านอินเทอร์เน็ต ผลการศึกษาความสัมพันธ์พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีผลต่อปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, 91) ผ่าน อินเทอร์เน็ตด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ตและยังความสอดคล้องกับงานวิจัยของอาริศรานนทะคุณ (2561) ศึกษางานวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างที่มีต่อแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ได้แก่ อาชีพ พบว่า ผู้เสียภาษีที่เลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ที่อาชีพต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ โดยภาพรวมต่างกัน จากการศึกษาวิจัยมีความเห็นว่า การทำงานที่ต่างกันทำให้แรงจูงใจแตกต่างกัน เพราะปัจจัยภายนอก ทั้งเรื่องของเทคโนโลยีด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยอาริศรานนทะคุณ (2561) โดยกล่าวว่า กลุ่มที่มีอาชีพข้าราชการมีการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์น้อยกว่าพนักงานเอกชน แต่มากกว่ากลุ่มที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวและอาชีพอื่น ๆ

ผลการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างที่มีต่อแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ได้แก่ รายได้ พบว่า ผู้เสียภาษีที่เลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ที่รายได้ต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ โดยภาพรวมต่างกัน จากการศึกษาวิจัยมีความเห็นว่า กลุ่มรายได้ 25,001 – 35,000 บาท อยู่ในเกณฑ์ที่ต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยกลุ่มตัวอย่างนี้เป็นกลุ่มที่มีความรู้ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีในระดับที่ดี ดังนั้น ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ อาจเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพร้อมของระบบ รวมทั้งข้อมูลบนระบบการยื่นแบบฯ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของธนวัฒน์ ไช้หนู (2564) ประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

3. ผลการศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ได้แก่ เดือนที่ยื่นแบบฯ ลักษณะการยื่นแบบฯ แหล่งข้อมูลวิธียื่นแบบฯ ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ สรุปได้ดังนี้

การศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมการยื่นแบบฯ ได้แก่ เดือนที่ยื่นแบบฯ ลักษณะการยื่นแบบฯ แหล่งข้อมูลวิธียื่นแบบฯ โดยบุคคลที่ยื่นแบบฯ ผ่านทางออนไลน์ต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และด้านความชอบ (ความพึงพอใจ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายละเอียดโดยภาพรวม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่ยื่นแบบฯ ด้วยตนเอง เนื่องจากการยื่นแบบฯออนไลน์มีความสะดวกรวดเร็ว มีคู่มือการใช้งานมีการจัดเรียงระบบใช้งานง่าย สามารถเข้าถึงได้ง่าย เรียนรู้ได้ด้วยตนเอง มีทักษะความรู้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธนวัฒน์ ไช้หนู (2564) ประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบฯ ที่มีพฤติกรรมการยื่นแบบฯ ต่างกัน มีแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ต่างกัน

การศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมการยื่นแบบฯ ได้แก่ เดือนที่ยื่นแบบฯ ลักษณะการยื่นแบบฯ แหล่งข้อมูลวิธียื่นแบบฯ โดยแหล่งที่ทราบวิธีการยื่นแบบฯ ผ่านทางออนไลน์ต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และด้านความชอบ (ความพึงพอใจ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายละเอียดโดยภาพรวม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่ทราบการยื่นแบบฯ ผ่านทางออนไลน์จากกรมสรรพากร เนื่องจากว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ/พนักงานราชการ/ลูกจ้างหน่วยงานรัฐ ซึ่งเป็นงานภาครัฐจะทราบข้อมูลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาอยู่แล้ว ทั้งนี้ไม่ว่ารายได้จะอยู่ในเกณฑ์ต้องเสียภาษีหรือไม่นั้นก็ต้องมีหน้าที่ยื่นแบบฯ ทุกปี บุคคลกลุ่มนี้จะเข้าถึงระบบของกรมสรรพากรได้รวดเร็ว และเข้าใจวิธีการยื่นผ่านระบบออนไลน์ด้วยโดยสอดคล้องกับงานวิจัยของมรุมณ จินากุล (2565) ปัจจัยและทัศนคติที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (EFiling) ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25 ผลการศึกษาพบว่า ผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบฯ ด้านพฤติกรรมการยื่นแบบฯ จากแหล่งที่ต่างกัน มีแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร” ในภาพรวมแตกต่างกัน ผู้ศึกษาขอเสนอข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ที่อาจเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ให้มีความสอดคล้องกับปัจจัยทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน และด้าน การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ด้านความชอบ (ความพึงพอใจ) และเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ควรสร้างความรู้ความเข้าใจ ในเรื่องใช้งานระบบการยื่นแบบออนไลน์ โดยลดความยุ่งยากในขั้นตอนการยื่นแบบฯ และประชาสัมพันธ์ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ หรือจัดทำเอกสารเกี่ยวกับเกร็ดความรู้ใหม่ ๆ

เนื่องจากในแต่ละปี กรมสรรพากรมีการปรับปรุงหลักเกณฑ์ในการคำนวณภาษี อันตราภาษี รายการลดหย่อนภาษี มาตรการต่างๆ รวมไปถึงกำหนดเวลาในการยื่นแบบฯ กรณีมีการขยายเวลาการยื่นแบบฯ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนได้ทราบโดยทั่วกัน เพื่อให้ผู้เสียภาษีเกิดประโยชน์และความพึงพอใจสูงสุด

2. จากการศึกษาข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า ด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีผลแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ต่างกัน ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน และด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ด้านความชอบ (ความพึงพอใจ) ซึ่งจะเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับในด้านรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานมากที่สุด ดังนั้นกรมสรรพากรจึงควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร เกร็ดความรู้ มาตรการทางภาษี และแนวทางการปฏิบัติ โดยมีการประชาสัมพันธ์ที่สามารถเข้าถึง ทุกกลุ่มคนได้โดยง่าย และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เมื่อพิจารณาด้านอายุ พบว่า กลุ่มอายุที่น้อยกว่า 41 ปี กลุ่มที่มีความถนัดทางด้านเทคโนโลยี แต่กลับมีประสิทธิภาพการยื่นแบบแบบฯ ผ่านทางออนไลน์ น้อยกว่ากลุ่มที่มีอายุ 41-50 ปี ซึ่งในอนาคตคนกลุ่มที่มีอายุน้อยกว่า 41 ปี จะ เป็นแรงงานสำคัญแทนคนวัยทำงานวัยกลางคน ตลอดจนคนวัยทำงานที่ใกล้เกษียณอายุการทำงาน จึงควรให้ความสำคัญกับกลุ่มดังกล่าว และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้ผู้เสียภาษียื่นแบบฯและชำระภาษีออนไลน์ รวมทั้งเข้าใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ได้สะดวกรวดเร็วและปลอดภัยมากขึ้น

3. จากการศึกษาข้อมูลด้านพฤติกรรมกรการยื่นแบบฯ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยื่นแบบฯ ผ่านทางเว็บไซต์กรมสรรพากร โดยยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.91) ด้วยตนเองในช่วงเดือนมีนาคม ซึ่งทราบวิธีการยื่นแบบฯ จากแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย เช่น กรมสรรพากร สถานที่ทำงาน และครอบครัว/เพื่อน/คนรู้จัก ทั้งนี้ที่ผ่านมามีส่วนใหญ่อยกใช้บริการยื่นแบบชำระภาษีผ่านระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์มาก่อน เนื่องจากการยื่นแบบออนไลน์มีความสะดวกรวดเร็ว ช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง จากข้อมูลดังกล่าวสามารถเป็นข้อมูลให้กับกรมสรรพากรในการปรับปรุงและพัฒนาบริการที่ได้รับความนิยมจากผู้เสียภาษีให้มีความทันสมัยและง่ายต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- นิษานันท์ ชาวนา. (2559). ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 (งานนิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต) วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศุขจี มูลทองน้อย. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สาวิตรี นาคศรีม่วง. 2557. "ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากร ภาค 4." วารสารวิจัยและพัฒนาวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ปีที่ 9, ฉบับที่ 3 (กันยายน-ธันวาคม 2557): 127-138.
- ชาญวิทย์ ตั้งสุวรรณกุล. (2558). ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior : TPB) สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts /470622>
- เบญจมาภรณ์ ณรงค์แสง. (2555). ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้ประกอบการรายย่อย กรณีศึกษาเขตพื้นที่เมืองทองธานี. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม - สิงหาคม 2555.

- ชนนิกานต์ นุชประคอง. (2550). ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากร และผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตในจังหวัดเพชรบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป.
- สีบพงษ์ ปัทมโยธิน (2556) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs). ค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต วิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- เอมอร พลวัฒน์กุล, และสมแก้ว รุ่งเลิศเกรียงไกร. (2550). สาเหตุของการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต: กรณีศึกษาจังหวัดภูเก็ต. วารสารวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่, 25(1), 1-11 Jump, N. (1978). Psychometric theory (2nd Ed). New York: Mcgraw Hill.
- วิไลวรรณ กลมมา. (2555). การศึกษาปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตกรณีศึกษาผู้เสียภาษีในเขตจังหวัดพะเยา. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยพะเยา.
- ไชยะสิต พมมะวง. (2561). แรงจูงใจที่มีผลต่อการชำระภาษีของประชาชนในเขตพื้นที่ด่านประเพณีช่องตาอุ เมืองสุโขมา แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว, วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนามุขมภาค มหาวิทยาลัยสารคาม
- นศกร ธนัตพรกุล. (2559). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- พิเชษฐ์พล ไทยประสงค์. (2550). ปัจจัยที่พยากรณ์ความตั้งใจที่จะชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กรเชียงใหม่, 2550.ว 158.7 พ352ป
- อาริศรา นนทะคุณ. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร.(วิทยานิพนธ์) เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- มธุมณ จินากุล. (2565). ศึกษาเรื่อง ปัจจัยและทัศนคติที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (EFiling) ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต การจัดการคณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธนวัฒน์ ไช้หนู. (2564). ประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย