

แรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคล  
ธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในท้องที่สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14  
THE MOTIVATION OF TAX PAYERS IN SUBMISSION OF TAX PAYMENT  
VIA THE INTERNET IN BANGKOK AREA REVENUE OFFICE 14

จิรัญญา ส่างพงษ์

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Jiranya Sa-ngapong

E-mail: miji\_arumi@hotmail.com

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

#### บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาแรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ได้แก่ ด้านความสะดวก ด้านความรวดเร็ว ด้านความถูกต้อง ด้านความเชื่อมั่นในระบบ โปรแกรม ด้านช่องทางการให้บริการและการประชาสัมพันธ์ และด้านรูปแบบของเว็บไซต์

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้เสียภาษีที่เลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในท้องที่สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้เสียภาษีที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 60.75 มีอายุ 31 - 35 ปี จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.25 มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 73.5 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 62.0 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.25 ได้รับประเภทเงินได้มาตรา 40(1) เงินเดือน/เงินบำนาญ จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63.25

ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อันได้แก่ ช่วงเดือนที่ยื่นแบบ ระยะเวลาที่ยื่นแบบ วิธีการยื่นแบบ การรับรู้บริการ ยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต และสถานที่ที่ยื่นแบบ

ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในท้องที่สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับ

แรงจูงใจมากที่สุด คือ ด้านความถูกต้อง ด้านความเชื่อมั่นในระบบโปรแกรม ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านความรวดเร็ว ด้านช่องทางการให้บริการและการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีระดับแรงจูงใจมากที่สุด คือ ด้านรูปแบบของเว็บไซต์

**คำสำคัญ:** แรงจูงใจ, ผู้เสียภาษี, ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา, เครือข่ายอินเทอร์เน็ต

## ABSTRACT

The objective is to study the motivation of Tax Payers in Submission of Tax Payment via The Internet in Bangkok Area Revenue Office 14 include Facilitation, Speediness, Accuracy, Reliability, Services Channel and Public Relations, and Web Design.

The population of this research is taxpayers who use personal income tax return filing through the internet in Bangkok Area Revenue Office 14. The samples used in this research amount of 400 peoples. The questionnaire was instrument of this research. Data was analyzed by using SPSS for Social Science Research. The statistics were frequency, percentage, mean and standard deviation.

The research found that taxpayers all respondents 400 people. Most are female 243 peoples representing 60.75%. Most aged 31-35 years old 157 peoples representing 39.25%. Most are bachelor's degree level 294 peoples representing 73.5%. Most are the private employees 248 peoples representing 62.0%. Most have average income per month 40,001 baht up have 161 peoples representing 40.25%. Most have type of income section 40(1) salary/pension 253 peoples representing 63.25%.

The research found behavior of Service Selection and Submission of Tax Payment via The Internet were including month period, duration, method, recognition, and place.

The research found taxpayers' opinion that affected to the motivation of Tax Payers in submission of tax payment via the internet in Bangkok Area Revenue Office 14 overall highest level. Considering each side, then that side is the highest level of Accuracy, Reliability, Facilitation, Speediness, and Services Channel and Public Relations respectively. The other side is high level of Web Design.

**Keyword:** motivation, taxpayers, Submission of Tax Payment, The Internet

## บทนำ

ในปัจจุบันประเทศไทยได้มีการขับเคลื่อนไปข้างหน้าอย่างรวดเร็ว จึงอาจเรียกได้ว่าปัจจุบันเป็นยุคแห่งดิจิทัล เทคโนโลยีถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาประเทศ เพื่อให้การบริหารงานของภาครัฐเป็นไปอย่างรวดเร็วและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น จึงมีการกำหนดทิศทางการพัฒนาประเทศเพื่อก้าวไปสู่ประเทศไทย 4.0 ซึ่งถือเป็นการปฏิรูปประเทศไทยมุ่งไปสู่ความมั่นคงอย่างมั่นคงและยั่งยืน รัฐบาลจึงมอบนโยบายให้ทุกกระทรวงนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานหลักที่มีการจัดเก็บรายรับของประเทศสูงที่สุด ถือได้ว่าเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญที่สุดของรัฐบาล จึงได้รับการจัดสรรให้จัดเก็บภาษีอากรสูงขึ้นทุกปี ซึ่งรัฐบาลต้องการนำเงินไปพัฒนาประเทศและจัดสวัสดิการที่เหมาะสมกับคนประเทศ ส่วนหนึ่งของผลที่ทำให้กรมสรรพากรสามารถจัดเก็บภาษีได้เพิ่มขึ้นตามการประมาณการของรัฐบาลได้นั้น เป็นผลมาจากการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี โดยนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้กับการบริหารและการชำระภาษี

กรมสรรพากรจึงได้ตอบสนองนโยบายของภาครัฐโดยการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน นั่นคือ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT และเชื่อมโยงฐานข้อมูล โดยพยายามพัฒนาปรับปรุงระบบการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา e-Filing ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีการออกแบบเว็บไซต์เพื่อให้ใช้งานได้ง่ายในรูปแบบที่เรียกว่า e-Service ให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตและให้บริการข้อมูลออนไลน์ เพื่อช่วยให้ผู้เสียภาษีที่เลือกใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดเวลาในการยื่นแบบและชำระภาษีมากยิ่งขึ้น

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาแรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในท้องที่ สท.กทม.14 ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อที่จะสามารถแก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นและใช้เป็นข้อมูลสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการวางแผน พัฒนาและปรับปรุงระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาให้สอดคล้องกับความต้องการและจูงใจให้เลือกใช้บริการยื่นแบบผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้นต่อไป

### วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาแรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในท้องที่สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14

### ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาแรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในท้องที่ สท.กทม.14 มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

##### ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประเภทเงินได้ที่ได้รับ
2. พฤติกรรมการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ได้แก่ ช่วงเดือนที่ยื่นแบบ ระยะเวลาที่ยื่นแบบ วิธีการยื่นแบบ การรับรู้บริการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตและสถานที่ที่ยื่นแบบ

##### ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

1. แรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ได้แก่ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านความรวดเร็ว ด้านความถูกต้อง ด้านความเชื่อมั่นในระบบ โปรแกรม ด้านช่องทางการให้บริการและการประชาสัมพันธ์ และด้านรูปแบบของเว็บไซต์

#### ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้เสียภาษีที่เลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในท้องที่ สท.กทม.14 จำนวน 49,115 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 เมษายน 2562) โดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยวิธีการใช้สูตรการคำนวณของทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

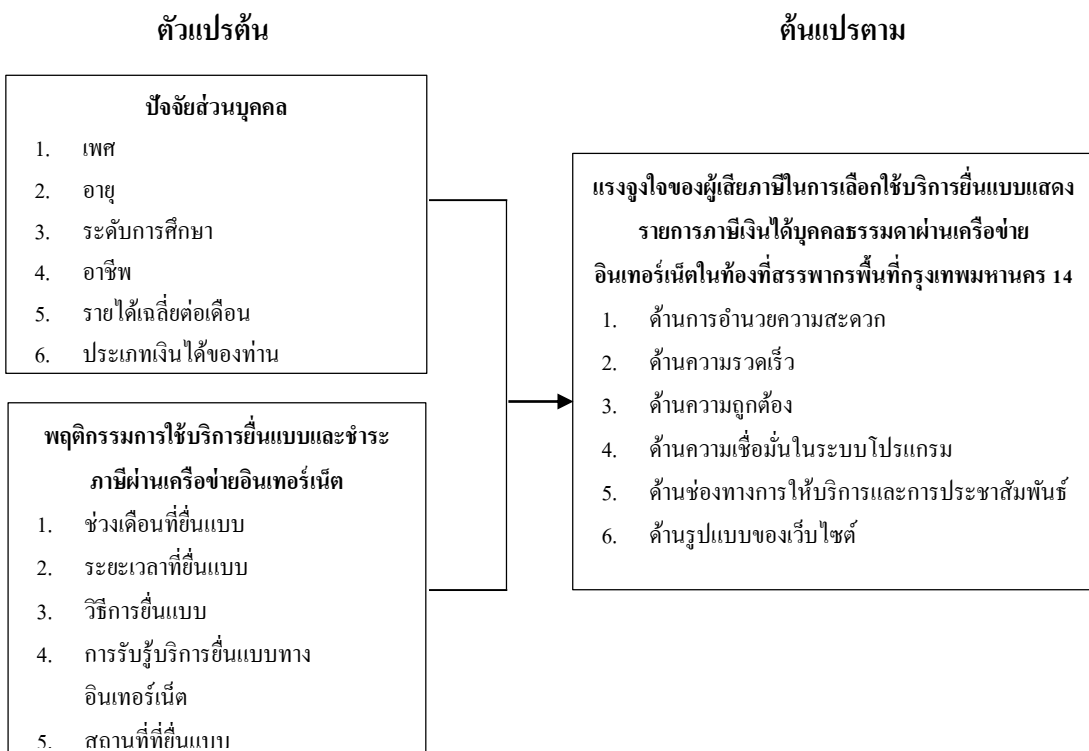
#### ขอบเขตด้านระยะเวลา

ดำเนินการวิจัยตั้งแต่เดือนสิงหาคม-กันยายน พ.ศ.2562 เป็นระยะเวลารวมทั้งสิ้น 1 เดือน

#### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบแรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดง รายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในท้องที่สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14
2. สามารถนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ดียิ่งขึ้น

#### กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจและการบริการ

วีรูม (Vroom 1964 : 18) ได้อธิบายทฤษฎีความคาดหวังไว้ว่า แรงจูงใจของบุคคลขึ้นอยู่กับปริมาณความต้องการต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด และความคาดหวังต่อความน่าจะเป็นของการกระทำที่จะนำไปสู่สิ่งนั้น ซึ่งรูปแบบของแรงจูงใจประกอบด้วย ความพึงพอใจ การปฏิบัติและความคาดหวัง

มิลเลทท์ (Millet, 1954) ได้ให้แนวคิดว่าเป็นความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์กรในภาครัฐ โดยได้สรุปประเด็นว่า ผู้ปฏิบัติงานควรคำนึงถึงหลัก 5 ประการ คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

### แนวคิดเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

กลุ่มนักวิชาการภาษี (2560) ได้กล่าวว่า ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คือ ภาษีที่จัดเก็บจากบุคคลทั่วไปหรือจากหน่วยภาษีที่มีลักษณะพิเศษตามที่กฎหมายกำหนดและมีรายได้เกิดขึ้นตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยปกติจัดเก็บเป็นรายปี รายได้ที่เกิดขึ้นในปีใดๆผู้มีรายได้มีหน้าที่ต้องนำไปแสดงรายการตนเองตามแบบแสดงรายการภาษีที่กำหนดภายในเดือนมกราคมถึงมีนาคมของปีถัดไป สำหรับผู้มีเงินได้บางกรณีกฎหมายยังกำหนดให้ยื่นแบบฯ เสียภาษีตอนครึ่งปี สำหรับรายได้ที่เกิดขึ้นจริงในช่วงครึ่งปีแรกเพื่อเป็นการบรรเทาภาระภาษีที่ต้องชำระและเงินได้บางกรณี

### ข้อมูลสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14

สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 อยู่ในสังกัดของสำนักงานสรรพากรภาค 2 รับผิดชอบในเขตวัฒนา ตั้งอยู่เลขที่ 11/1 ถนนสุขุมวิทซอย 11 (ไชยยศ) แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ หน่วยงานในสังกัด ได้แก่ ส่วนบริหารงานทั่วไป ส่วนวางแผนและประเมินผล ส่วนกรรมวิธีและคืนภาษี ส่วนกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้าง ส่วนแนะนำและตรวจสอบภาษีอากรค้าง ทีมตรวจสอบภาษีอากร และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาวัฒนา

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมพร คำเงิน (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีที่อยู่ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตให้ความสำคัญกับปัจจัยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยรายการที่มีความสำคัญสูงสุด คือ การใช้บริการมีความสะดวก สามารถยื่นแบบฯ ได้ในวันหยุดราชการและช่วงเวลา 16.30 – 21.00 น. และรองลงมา คือ การประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการยื่นแบบฯ ส่วนผู้ที่ไม่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตให้ความสำคัญกับปัจจัยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยรายการที่มีความสำคัญสูงสุด คือ การประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการยื่นแบบฯ และรองลงมา คือ ช่วยให้ผู้รัฐลดต้นทุนในการจัดพิมพ์แบบแสดงรายการชำระภาษี

ณัฐวิทย์ เชื้อพรหมและกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ (2556) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, 91) ร้อยละ 57.3 เป็นผู้หญิง อายุส่วนใหญ่ระหว่าง 25-35 ปี ร้อยละ 39.3 วุฒิการศึกษาส่วนใหญ่คือปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 64.5 สถานภาพสมรสส่วนใหญ่คือ โสด ร้อยละ 52.3 อาชีพส่วนใหญ่คือ พนักงานเอกชน ร้อยละ 49.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่คือ 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 31.8 ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตสูงสุดคือ ทุกวัน ร้อยละ 48.00 มีความเข้าใจในการยื่นแบบในระดับเข้าใจปานกลางสูงที่สุดคือ ร้อยละ 45.

ศิริรัตน์ มุขดารา (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ โดยเห็นว่า ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ และไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบฯ ที่สรรพากรพื้นที่ ด้านรูปแบบเว็บไซต์ เห็นว่าเว็บไซต์กรมสรรพากรมีรูปแบบง่ายต่อการใช้บริการ ระบบลดขั้นตอนในการทำงานของผู้ใช้บริการ ประหยัดเวลาในการยื่นแบบฯ และชำระภาษี ประหยัดค่าใช้จ่ายในการยื่นแบบฯ และชำระภาษี ระบบมีการยืนยันเมื่อทำรายการเสร็จ ระบบข้อมูลมีความปลอดภัย ระบบบริการยื่นแบบฯ สามารถแสดงข้อมูลบริษัทได้อย่างถูกต้อง ส่วนด้านการบริการ เห็นว่า สามารถยื่นแบบ ได้ตลอด 24 ชั่วโมงโดยไม่ในวันหยุด และไม่ต้องนำเอกสารหลักฐานมาส่งในขณะที่ทำการยื่นแบบ

ภัทลัญชัญ สายแวงและอัยรดา พรเจริญ (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้มีหน้าที่เสียภาษีในการกำกับดูแลของสำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรในการกำกับดูแลของสำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี โดยเรียงลำดับอิทธิพลจากมากไปหาน้อย ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านระบบการให้บริการ ด้านการยอมรับนวัตกรรม และด้านการรับรู้ข่าวสารตามลำดับ

วาริรัตน์ พูลสุข (2561) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการยื่นข้อมูลและศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการยื่นข้อมูลภาษี ผ่านระบบออนไลน์อีไฟล์ (e-filing) ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ถึงความสะดวก, การรับรู้ถึงประโยชน์, คุณภาพของสารสนเทศ และคุณภาพของระบบ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีผ่านระบบอีไฟล์อย่างไร นอกจากนี้ผลการวิจัยยังระบุว่ากรมสรรพากรควรพัฒนาการออกแบบโครงสร้างการยื่นภาษีออนไลน์ผ่านระบบอีไฟล์ (e-Filing) ที่มีอยู่และระบบการจ่ายเงินภาษีให้มีความสะดวกและใช้งานง่ายแก่ผู้เสียภาษีเพื่อกระตุ้นให้มีการใช้ระบบนี้มากขึ้นในอนาคต

สุรีย์ วงศ์วิช, รัตน์ชนก พรหมณศิริ และเพ็ญศรี ภู่อุทัย (2561) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก ผลการวิจัย พบว่า ผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการอย่างเสมอภาคอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ต้องไม่ต่ำกว่า 396.77 คน จึงจะเก็บกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้อยู่ที่จำนวน 400 คน จากประชากรทั้งหมด 49,115 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือแบบสอบถาม โดยประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษีที่เลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในท้องที่ สท.กทม.14 ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประเภทเงินได้

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตผ่านเว็บไซต์ของกรมสรรพากร ([www.rd.go.th](http://www.rd.go.th))

ตอนที่ 3 คำถามแบบให้ผู้ตอบแสดงระดับความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด=5, มาก=4, ปานกลาง=3, น้อย=2, น้อยที่สุด=1

### การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในท้องที่ สท.กทม.14 และตรวจสอบเนื้อหาว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเนื้อหา ตลอดจนความชัดเจนและการใช้ภาษาที่เหมาะสม ซึ่งมีเกณฑ์การตรวจในแต่ละข้อดังนี้

1. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่าความเที่ยงตรง ใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำไปแจกให้แก่ผู้เสียภาษี เมื่อรับแบบสอบถามคืนจะนำมาตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ และให้คะแนนแบบสอบถามทั้งหมดตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

#### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับการวิเคราะห์เพื่อการบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับวิเคราะห์ระดับแรงงใจของผู้เสียหายในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในท้องที่ สท.กทม.14

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 60.75 และเพศชาย จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.25 ส่วนใหญ่ มีอายุ 31 - 35 ปี จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.25 รองลงมาคือ 36 - 40 ปี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0, 41 - 45 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0, ต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 และ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 73.5 รองลงมาคือ ปวท./ปวส./อนุปริญญา จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75, ปริญญาโท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 และสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 62.0 รองลงมาคือ ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ/ค้าขาย จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31 และข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างของรัฐ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.25 รองลงมาคือ 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5, 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0, และ 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.25 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ได้รับประเภทเงินได้มาตรา 40(1) เงินเดือน จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63.25 รองลงมาคือ มาตรา 40(2) ค่าจ้าง จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.25, มาตรา 40(8) อื่นๆ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0, มาตรา 40(5) ค่าเช่า จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25, มาตรา 40(6) วิชาชีพอิสระ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25, มาตรา 40(7) รับเหมา จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 และมาตรา 40(4) ดอกเบี้ย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต พบว่า ผู้เสียหายส่วนใหญ่ใช้บริการยื่นแบบในช่วงเดือนมีนาคม จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.25 รองลงมาคือเดือนมกราคม จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.75, เดือนกุมภาพันธ์ จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 และเดือนเมษายน จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 ตามลำดับ ส่วนใหญ่เคยยื่นแบบเป็นระยะเวลามากกว่า 2 ปี จำนวน 342 คน คิดเป็นร้อยละ 85.50 รองลงมาคือ 2 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็น



ร้อยละ 11.75 และ 1 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 ตามลำดับ ส่วนใหญ่กรอกแบบและยื่นด้วยตนเอง จำนวน 377 คน คิดเป็นร้อยละ 94.25 รองลงมาคือให้ผู้อื่นกรอกแบบและยื่นแบบให้ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 ตามลำดับ ส่วนใหญ่รับรู้บริการจากเว็บไซต์ จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63.25 รองลงมาคือเพื่อน/คนรู้จัก จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75, โซเชียลมีเดีย จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 และอื่นๆ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่สะดวกที่จะยื่นแบบที่บ้าน จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5 รองลงมาคือสถานที่ทำงาน จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.75 และจุดบริการ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่ส่งผลกระทบต่อแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในท้องที่ สท.กทม.14 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.42$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความถูกต้อง ด้านความเชื่อมั่นในระบบ โปรแกรม ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านความรวดเร็ว และด้านช่องทางการให้บริการและการประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 5.00, \bar{X} = 4.50, \bar{X} = 4.44, \bar{X} = 4.33, \bar{X} = 4.25$ ) ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านรูปแบบของเว็บไซต์ ( $\bar{X} = 4.00$ )

### สรุปผลการวิจัย

#### สถานภาพส่วนบุคคล

การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในท้องที่ สท.กทม.14 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 60.75 และเพศชาย จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.25 ส่วนใหญ่ มีอายุ 31 - 35 ปี จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.25 ส่วนใหญ่มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 73.5 ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 62.0 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.25 ส่วนใหญ่ได้รับประเภทเงินได้มาตรา 40(1) เงินเดือน จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63.25

#### พฤติกรรมการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ยื่นแบบในช่วงเดือนมีนาคม จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.25 ส่วนใหญ่เคยยื่นแบบเป็นระยะเวลามากกว่า 2 ปี จำนวน 342 คน คิดเป็นร้อยละ 85.50 ส่วนใหญ่กรอกแบบและยื่นด้วยตนเอง จำนวน 377 คน คิดเป็นร้อยละ 94.25 ส่วนใหญ่รับรู้บริการจากเว็บไซต์กรมสรรพากร จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63.25 ส่วนใหญ่สะดวกที่จะยื่นแบบที่บ้าน จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5

**แรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14**

ความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่ส่งผลกระทบต่อแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในท้องที่ สท.กทม.14 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านความถูกต้อง ด้านความเชื่อมั่น

ในระบบโปรแกรม ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านความรวดเร็ว และด้านช่องทางการให้บริการและการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ และด้านที่มีระดับความคิดเห็นมาก คือ ด้านรูปแบบของเว็บไซต์

### อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความถูกต้อง ด้านความเชื่อมั่นในระบบโปรแกรม ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านความรวดเร็ว ด้านช่องทางการให้บริการและการประชาสัมพันธ์ และด้านรูปแบบของเว็บไซต์ โดยมีประเด็นอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

#### 1. ด้านการอำนวยความสะดวก

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ตลอด 24 ชั่วโมง ประหยัดเวลาการเดินทาง ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง กรณีที่ลืมห้างผ่าน สามารถเข้าไปชอรับผ่านใหม่ได้สะดวก ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ทราบสิทธิประโยชน์ทางภาษีผ่านทางเว็บไซต์ได้ด้วยตนเอง อัปเดตเอกสารผ่านเว็บไซต์ได้ทันที ทราบค่าลดหย่อนการบริจาคผ่านทางเว็บไซต์ได้ด้วยตนเอง สมัครใช้บริการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตมีขั้นตอนเข้าใจง่าย ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ภักดิ์วิญญูชัย สายแวงและอัยรดา พรเจริญ (2559) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรในการกำกับดูแลของสท.อุบลราชธานี เรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความเชื่อมั่นต่อระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตและด้านระบบการให้บริการ ตามลำดับ

#### 2. ด้านความรวดเร็ว

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ติดตามสถานะและตรวจสอบการขอคืนภาษีได้อย่างรวดเร็ว ได้รับเงินคืนภาษีเร็วกว่าการยื่นแบบทางกระดาษ เมื่อเจ้าหน้าที่ให้นำส่งเอกสารสามารถอัปเดตเอกสารได้อย่างรวดเร็ว ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ พิมพ์แบบและใบเสร็จรับเงินผ่านเว็บไซต์ได้อย่างรวดเร็ว เข้าเว็บไซต์เพื่อยื่นแบบได้อย่างรวดเร็ว ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ ขอคัดแบบที่เคยยื่นทางเว็บไซต์ได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ สมพร คำเงิน (2555) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีที่อยู่ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ผู้ที่ให้บริการให้ความสำคัญกับปัจจัยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยรายการที่มีความสำคัญสูงสุด คือ การให้บริการมีความสะดวก สามารถยื่นแบบฯ ได้ในวันหยุดราชการ และช่วงเวลา 16.30 – 21.00 น. และรองลงมา คือ การประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการยื่นแบบฯ ส่วนผู้ที่ไม่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตให้ความสำคัญกับปัจจัยในภาพรวมอยู่ในระดับ

มาก โดยรายการที่มีความสำคัญสูงสุด คือ การประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการยื่นแบบฯ และรองลงมา คือ ช่วยให้รัฐลดต้นทุนในการจัดพิมพ์แบบแสดงรายการชำระภาษี

### 3. ด้านความถูกต้อง

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ สามารถตรวจสอบความถูกต้องภายหลังจากที่ท่านได้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีแล้ว ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านเว็บไซต์ได้คำนวณภาษีได้อย่างถูกต้อง ในการยื่นแบบทางเว็บไซต์ กรมสรรพากร ช่วยลดอัตราการสูญหายของแบบแสดงรายการภาษี ในกรณีที่ท่านไม่สามารถคำนวณภาษีเองได้ ท่านสามารถกรอกข้อมูลลงบนโปรแกรม เพื่อให้โปรแกรมช่วยคำนวณภาษีและตรวจสอบข้อมูลก่อนส่งให้กรมสรรพากรได้ การคำนวณภาษีโดยใช้โปรแกรมการคำนวณ ท่านสามารถตรวจสอบความถูกต้อง หากพบข้อผิดพลาดสามารถแก้ไขข้อมูลก่อนยื่นแบบได้ ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐวิทย์ เชื้อพรหมและกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ (2556) พบว่า ร้อยละ 57.3 เป็นผู้หญิง อายุส่วนใหญ่ระหว่าง 25-35 ปี ร้อยละ 39.3 รองลงมาคือ 36-45 ปี ร้อยละ 35.5 วุฒิการศึกษาส่วนใหญ่คือปริญญาตรี หรือเทียบเท่า ร้อยละ 64.5 รองลงมาคือปริญญาโทหรือสูงกว่า ร้อยละ 24.00 สถานภาพสมรสส่วนใหญ่คือโสด ร้อยละ 52.3 อาชีพส่วนใหญ่คือ พนักงานเอกชน ร้อยละ 49.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่คือ 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 31.8 ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตสูงสุดคือ ทุกวัน ร้อยละ 48.00 มีความเข้าใจในการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตในระดับเข้าใจปานกลางสูงที่สุดคือ ร้อยละ 45.0

### 4. ด้านความเชื่อมั่นในระบบโปรแกรม

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ เชื่อมั่นว่าข้อมูลการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเว็บไซต์จะส่งถึงกรมสรรพากรอย่างแน่นอน ยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านเว็บไซต์เสร็จสมบูรณ์แล้ว ระบบมีการยืนยันการรับแบบแสดงรายการตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีความเชื่อมั่นว่าข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางเว็บไซต์จะเป็นความลับของทางราชการ มั่นใจว่าข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านเว็บไซต์ถูกต้องเนื่องจากมีโปรแกรมช่วยตรวจสอบขั้นต้น หากพบข้อผิดพลาดระบบจะเตือนทันทีตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวาริรัตน์ พูลสุข (2561) พบว่าการรับรู้ถึงความสะดวก, การรับรู้ถึงประโยชน์, คุณภาพของสารสนเทศ และคุณภาพของระบบ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีผ่านระบบอีไฟล์น นอกจากนี้กรมสรรพากรควรพัฒนาการออกแบบโครงสร้างการยื่นภาษีออนไลน์ผ่านระบบอีไฟล์น (e-Filing) ที่มีอยู่และระบบการจ่ายคืนภาษีให้มีความสะดวกและใช้งานง่ายแก่ผู้เสียภาษีเพื่อกระตุ้นให้มีการใช้ระบบนี้มากขึ้นในอนาคต

### 5. ด้านช่องทางการให้บริการและการประชาสัมพันธ์

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ เป็นช่องทางทำให้ท่านไม่ต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่โดยตรง หากท่านมีภาษีที่ต้องชำระสามารถเลือกใช้ช่องทางการชำระเงินได้หลายช่องทางทั้งแบบออฟไลน์และออนไลน์ ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความ

คิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ รับรู้ข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ ผ่านทางเว็บไซต์ รับรู้ข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ ผ่านทางสื่อออนไลน์ต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุริย์ วงศ์วิช,รัตนชนก พราหมณ์ศิริ และเพ็ญศรี ภู่อุทัย (2561) พบว่า ผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบ และชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

## 6. ด้านรูปแบบเว็บไซต์

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ในเว็บไซต์กรมสรรพากรสามารถเรียกดูข้อมูลภาษีอากรได้ง่าย ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ รูปแบบของเว็บไซต์มีความสวยงาม ใช้งานสะดวก เข้าใจง่าย รูปแบบของเว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตมีความสะดวก ทันสมัย และใช้งานได้ง่าย ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ เว็บไซต์ มีเนื้อหาครอบคลุมความรู้เกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ ศิริรัตน์ มุขดารา (2556) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ โดยเห็นว่าไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ และไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบฯ ที่สรรพากรพื้นที่ ด้านรูปแบบเว็บไซต์ เห็นว่าเว็บไซต์กรมสรรพากรมีรูปแบบง่ายต่อการใช้บริการ ระบบลดขั้นตอนในการทำงานของผู้ใช้บริการประหยัดเวลาในการยื่นแบบฯ และชำระภาษี ประหยัดค่าใช้จ่ายในการยื่นแบบฯ และชำระภาษี ระบบมีการยืนยันเมื่อทำการเสร็จ ระบบข้อมูลมีความปลอดภัย ระบบบริการยื่นแบบฯ สามารถแสดงข้อมูลบริษัทได้อย่างถูกต้อง ส่วนด้านการบริการ เห็นว่า สามารถยื่นแบบได้ตลอด 24 ชั่วโมงโดยไม่มีวันหยุด และไม่ต้องนำเอกสารหลักฐานมาส่งในขณะที่ทำการยื่นแบบ

### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในท้องที่ สท.กทท.14 สรุปข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

#### พฤติกรรมกรใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

##### 1. ช่วงเดือนที่ยื่นแบบ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ พัฒนาระบบการแสดงรายการภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้เสถียรและมีประสิทธิภาพมากขึ้น รองรับการเข้าใช้งานเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ สามารถรับข้อมูลการยื่นแบบของผู้เสียภาษีได้อย่างราบรื่นและลดอัตราการเกิดข้อผิดพลาดในการรองรับข้อมูลของระบบ

##### 2. ระยะเวลาที่ยื่นแบบ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ พัฒนาระบบให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและสะดวกมากขึ้นและทำให้ผู้ใช้บริการที่เลือกใช้บริการยื่นแบบผ่านสส. เปลี่ยนมายื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ตโดยการสร้างแรงจูงใจ เช่น ให้สิทธิประโยชน์กับผู้ที่ใช้บริการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตมาเป็นระยะเวลานาน เป็นต้น

### 3. วิธีการยื่นแบบ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ เพิ่มระบบรักษาความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลระดับสูงสุด เพราะข้อมูลภาษีเงินได้ถือเป็นข้อมูลของทางราชการ มีการนำรหัส OTP มาใช้เพื่อป้องกันการแอบอ้างเข้าสู่ระบบ

### 4. การรับรู้บริการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ประชาสัมพันธ์ให้เข้าใจว่าการยื่นภาษีเมื่อมีเงินได้ถึงเกณฑ์เป็นหน้าที่ที่ต้องกระทำในฐานะพลเมือง เพื่อให้รัฐจะได้ใช้เป็นข้อมูลจัดสวัสดิการที่เหมาะสมกับคนในประเทศต่อไป

### 5. สถานที่ที่ยื่นแบบ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ปรับปรุงระบบการยื่นแบบผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้ยื่นได้ทุกที่ทุกเวลา ตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้ผู้เสียภาษีสามารถยื่นแบบได้อย่างสะดวก

แรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14

#### 1. ด้านการอำนวยความสะดวก

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ตลอด 24 ชั่วโมง ควรมีโครงข่ายที่มีประสิทธิภาพ รองรับผู้เสียภาษีจำนวนมากในการเข้าถึงข้อมูลได้ รวมทั้งการชำระภาษีผ่านแบบออนไลน์สามารถชำระภาษีได้ง่ายและสะดวก, การใช้บริการยื่นแบบผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจะประหยัดเวลาในการเดินทางไปยังแบบและชำระภาษี จะได้ใช้เวลาในการทำกิจกรรมอื่นๆ ได้, อีกทั้งยังเป็นการลดค่าใช้จ่ายการเดินทางไปยังแบบและชำระภาษี ไม่ต้องเสียเงินในการเดินทาง, ในกรณีที่ลืมรหัสผ่าน สามารถเข้าไปขอรหัสผ่านใหม่ได้สะดวก ไม่ต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่

#### 2. ด้านความรวดเร็ว

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ปรับปรุงการติดตามสถานะและตรวจสอบการขอคืนภาษีได้อย่างรวดเร็ว โดยการพัฒนาการเชื่อมโยงข้อมูลสถานะติดตามการขอคืนภาษีให้สามารถรายงานผลได้ทันที ตรวจสอบสถานะได้ด้วยตนเองตลอดเวลา ควรปรับปรุงระยะเวลาการได้รับเงินคืนภาษีให้รวดเร็วยิ่งขึ้น, ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ให้นำส่งเอกสารเพิ่มเติม ก็ควรปรับปรุงระบบการอัปโหลดให้รวดเร็ว อัปโหลดไฟล์ที่มีขนาดใหญ่และรองรับรูปแบบไฟล์ได้หลากหลายมากขึ้น, ถ้ามีการคืนภาษีผ่านระบบพร้อมเพย์ ควรมีการแจ้งเพื่อให้ทราบว่าเงินคืนภาษีเข้าที่ธนาคารใดและเป็นจำนวนเงินเท่าใด, เมื่อพิมพ์แบบและใบเสร็จรับเงินผ่านเว็บไซต์ควรปรับปรุงให้ผู้เสียภาษีสามารถเลือกพิมพ์แบบข้อมูลการยื่นภาษีย้อนหลังได้ด้วยตนเอง เพื่อให้ผู้เสียภาษีสามารถดำเนินการทางภาษีได้อย่างรวดเร็ว

#### 3. ด้านความถูกต้อง

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ปรับปรุงให้ตรวจสอบความถูกต้องหลังจากที่ได้ยื่นแบบแล้วได้ทันที ควรปรับปรุงระบบให้เช็คข้อมูลได้ตามเวลาจริงและบันทึกแบบที่ได้ยื่นไปแล้วโดยไม่ต้องเข้าสู่ระบบ, ระบบการยื่นแบบผ่านเว็บไซต์คำนวณภาษีได้อย่างถูกต้อง เช่น ควรปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา โดยที่ไม่ต้องมายื่นคำร้องเพื่อขอเปลี่ยนข้อมูลในระบบกรมสรรพากรอีก, ในการยื่นแบบทางเว็บไซต์ช่วยลด

อัตราการสูญหายของแบบได้ เพราะการยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตข้อมูลจะถูกเก็บแบบอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้แบบไม่สูญหายไปและสามารถช่วยลดการใช้กระดาษได้ ซึ่งเรื่องภาษีเป็นเรื่องที่ควรตระหนักถึงความถูกต้องอย่างยิ่ง เพราะจะเพิ่มความน่าเชื่อถือให้หน่วยงานและเป็นแรงจูงใจให้ยื่นแบบได้เป็นอย่างดี

#### 4. ด้านความเชื่อมั่นในระบบโปรแกรม

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ควรสร้างความเชื่อมั่นได้ว่าข้อมูลการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเว็บไซต์จะส่งถึงกรมสรรพากรอย่างแน่นอน ถ้าแม้ว่าในการยื่นแบบผ่านเว็บไซต์เสร็จสมบูรณ์แล้ว แต่ขั้นตอนในการชำระเงินแบบออนไลน์ค่อนข้างยุ่งยาก จึงทำให้ผู้เสียภาษิตึกว่าชำระภาษีผ่านออนไลน์เรียบร้อยแล้ว, ดังนั้นหากมีการยื่นแบบเสร็จสมบูรณ์แล้ว ระบบมีการยืนยันการรับแบบแสดงรายการในทันทีว่ากรมสรรพากรได้รับแบบเรียบร้อยแล้ว สถานะของแบบคือ ไม่มีเงินชำระ ขอคืนเงินภาษี หรือรอการชำระเงิน หากทางกรมสรรพากรได้รับข้อมูลการชำระภาษีแล้ว ควรแจ้งให้ทราบว่าได้รับข้อมูลชำระภาษีแล้ว เป็นจำนวนเงินเท่าใด จะทำให้ผู้เสียภาษีเชื่อมั่นในระบบโปรแกรมของกรมสรรพากรได้มากขึ้น

#### 5. ด้านช่องทางการให้บริการและการประชาสัมพันธ์

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ การยื่นแบบผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางทำให้ผู้เสียภาษีไม่ต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่โดยตรง เนื่องจากผู้เสียภาษีบางส่วนต้องการที่จะค้นหาข้อมูลด้วยตนเอง จึงควรจัดให้มีการสร้างการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร โดยเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงได้สะดวก ง่ายและมีประสิทธิภาพมากขึ้น, หากในกรณีที่ผู้เสียภาษีมียกยี่ห้อที่ต้องชำระ สามารถเลือกใช้ช่องทางการชำระเงินได้หลายช่องทางทั้งแบบออฟไลน์และออนไลน์และไม่ควรคิดค่าธรรมเนียมในการใช้บริการชำระภาษี

#### 6. ด้านรูปแบบของเว็บไซต์

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ปรับปรุงเว็บไซต์ให้สามารถเรียกดูข้อมูลภาษีอากรได้ง่าย ภาษีอากรเป็นกฎหมายที่ค่อนข้างซับซ้อน จึงควรปรับปรุงเนื้อหาให้คนทั่วไปเข้าใจได้ง่าย, รูปแบบของเว็บไซต์มีความสวยงาม ใช้งานสะดวก เข้าใจง่าย สามารถนำเสนอข้อมูลแก่ผู้เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ได้อย่างครบถ้วน สามารถแสดงผลได้พอดีกับทุกหน้าขนาดของหน้าจอ รูปแบบเว็บไซต์ต้องน่าสนใจและดึงดูด ปรับปรุงเว็บไซต์ให้แสดงผลข้อมูลได้เร็วขึ้น จัดเรียงข้อมูลบนหน้าเว็บไซต์ให้ดูง่ายและมีหัวข้อคำถามที่พบบ่อย เพื่อให้ผู้เสียภาษีเข้าใจเรื่องภาษีเบื้องต้นได้ง่ายขึ้น พร้อมทั้งปรับปรุงคำถามที่พบบ่อยให้เป็นปัจจุบัน

#### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ มีขอบเขตในด้านพื้นที่การศึกษาวิจัยเฉพาะผู้เสียภาษีที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาใน สท.กทม.14 เท่านั้น จึงควรศึกษาขอบเขตการศึกษาให้ครอบคลุมทั้งพื้นที่ตั้งแต่ สท.กทม.1-30 ซึ่งจะได้นำไปปรับปรุงระบบเพื่อจูงใจให้ผู้เสียภาษีมาใช้บริการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตต่อไป

2. ควรมีการศึกษาถึงทัศนคติและความคาดหวังของประชาชนผู้เสียภาษีต่อการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต เพื่อให้เข้าใจความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง และนำผลการศึกษาไปปรับปรุงแก้ไขและให้การบริการเสียภาษีได้รับความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

3. ควรมีการวิเคราะห์ SWOT และศึกษากลยุทธ์เกี่ยวกับการพัฒนาระบบการให้บริการให้มีความสะดวก เข้าถึงได้ง่ายและให้ทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการของผู้มีหน้าที่เสียภาษีให้ครอบคลุมและทันต่อการเปลี่ยนแปลงไปของระบบเทคโนโลยี

### เอกสารอ้างอิง

กรมสรรพากร. (18 สิงหาคม 2562). ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต. เข้าถึงได้จากกรมสรรพากร:

rdserver.rd.go.th/publish/index.php

กลุ่มนักวิชาการภาษี. (2560). ภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เรือนแก้วการพิมพ์.

ณัฐวิทย์ เชื้อพรมและกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ภัควลัญญ์ สายแวงและอัยรดา พรเจริญ. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้มีหน้าที่เสียภาษี ในการกำกับดูแลของสำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

รัตน์ชนก พราหมณ์ศิริและเพ็ญศรี ภู่อทัย สุริย์ วงศ์วิช. (2561). ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรจังหวัดพิษณุโลก. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารการบัญชี. มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.

วาริรัตน์ พูลสุข. (2561). ความพึงพอใจต่อการยื่นข้อมูลและศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการยื่นข้อมูลภาษีผ่านระบบออนไลน์อีไฟล์ (e-filing). สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยอีสต์สมิธ.

ศิริรัตน์ มุขคารา. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9. สารนิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบัญชี. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

สมพร คำเงิน. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีที่อยู่ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14. (19 สิงหาคม 2562). เกี่ยวกับสท.กทม.14. เข้าถึงได้จาก สท.กทม.14: <http://pak2.rd.go.th/st14/27.0.html>

สุพา อนันตกุล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชานโยบายสาธารณะ. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยบูรพา.