

**การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์
ในเขตกรุงเทพมหานคร
ONLINE FILLING OF THE PERSONAL INCOME TAX IN BANGKOK**

ณกานดา นพนิช
สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชากรที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คนโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เชิงพรรณนาได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอาชีพต่างกัน ทำให้การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคลของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกัน ทำให้การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ไม่ต่างกัน

คำสำคัญ: การยื่นแบบออนไลน์, ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

Abstract

The objectives of this research were (1) to study the online filing of personal income tax in Bangkok (2) to study the online filing of personal income tax classified by personal factors of population in Bangkok. The sample group in this research was 400 people in Bangkok who filed their personal income tax online. The method used in the data collecting was a questionnaire which provided frequency, percentage, mean, and standard deviation. The t-test was applied for hypothesis comparison. One-way ANOVA was used for hypothesis testing. Provided that the differences were found, they would be compared in pairs by using LSD method.

The results of the hypothesis testing indicated that different professions affected the online filing of personal income tax. Nevertheless, genders, ages, marital statuses, education backgrounds, and incomes did not impact the priority to the online filing of personal income tax.

Keyword: online filing, personal income tax

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

กรมสรรพากร (The Revenue Department) เป็นส่วนราชการระดับกรม สังกัดกระทรวงการคลัง เป็นอีกหน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการประชาชน มีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีจากฐานรายได้และฐานการบริโภคภายในประเทศ ตามประมวลรัษฎากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นรายได้ให้รัฐบาล ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีเงินได้ปิโตรเลียม ภาษีมูลค่าเพิ่ม อากรแสตมป์ ถือได้ว่าเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญที่สุดของรัฐบาล เพื่อเป็นรายได้ให้รัฐบาลนำมาใช้ พัฒนาประเทศ และจัดสวัสดิการที่เหมาะสมกับคนไทย

การจัดเก็บภาษีที่ผ่านกรมสรรพากรได้อำนวยรายได้ให้รัฐบาลยกระดับประเทศไทยจากเป็นประเทศรายได้ต่ำจนเป็นประเทศรายได้ปานกลางระดับสูงในปัจจุบันและยังคงอำนวยความสะดวกให้รัฐบาลยกระดับประเทศไทยเป็นประเทศรายได้สูงต่อไปในอนาคต นอกจากนี้ กรมสรรพากรได้ออกมาตรการภาษีเพื่อสนับสนุนนโยบายต่างๆ ของรัฐบาลอย่างต่อเนื่อง การจัดเก็บภาษีให้ได้ตามประมาณการจำเป็นต้องมีความสนใจในการเสียภาษี ส่วนด้านการให้บริการของกรมสรรพากรแก่ผู้เสียภาษีได้พัฒนาขึ้นโดยลำดับ เช่นเดียวกันตั้งแต่การจัดตั้งและการเพิ่มหน่วยรับชำระภาษี รวมไปถึงการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตทั้งบนเว็บไซต์ของกรมสรรพากรและในแอปพลิเคชัน RD Smart Tax โดยกรมสรรพากรเป็นหน่วยงานของรัฐแห่งแรกๆ ที่เป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) จากโครงการ e-Revenue และขยายผลต่อมาจนเป็นรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) กรมสรรพากรยกระดับนวัตกรรมการให้บริการข้อมูลสำหรับกลุ่มผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีออนไลน์ (e-Filing) ทางเว็บไซต์กรมสรรพากรด้วยระบบ My Tax Account ซึ่งเป็นระบบการให้บริการผู้เสียภาษีคัดค้นข้อมูลค่าลดหย่อน และสิทธิประโยชน์ทางภาษี มีเป้าหมายเพื่ออำนวยความสะดวกผู้เสียภาษีในการนำส่งเอกสารหรือหลักฐานต่างๆ ให้แก่กรมสรรพากร ลดภาระผู้เสียภาษีในการจัดเก็บเอกสาร ซึ่งเป็นการปรับกระบวนการทำงานแบบเดิมที่นำส่งด้วยกระดาษ หรือสแกนเอกสารต่างๆ ให้กรมสรรพากรเข้าสู่องค์กรดิจิทัล นอกจากนี้ตามแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี ของกรมสรรพากร (พ.ศ. 2559-2563) ได้กำหนดให้มีผู้ใช้บริการ e-Filing เป็น 100% ของทุกประเภทภาษี ภายในปี 2563 อีกด้วย

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจในเรื่องการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งจะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีแนวคิดในการวิจัยคือ การศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพ ว่ามีความสัมพันธ์มากน้อยเพียงใดต่อ

การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร และศึกษาปัจจัยด้านต่างๆ ว่ามีความสำคัญต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหรือไม่ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มานี้ เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาาระบบออนไลน์ ให้มีความเหมาะสมกับผู้ใช้งาน ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการบริหารการจัดเก็บภาษีและพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงเป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหันมาใช้วิธีการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบออนไลน์แทนการยื่นแบบกระดาษ เพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของกรมสรรพากรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการวิจัย

ประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน น่าจะทำให้การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตของประชากร

กลุ่มประชากรที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ขอบเขตของกลุ่มตัวอย่าง

ทางผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ที่เป็นผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ที่แน่นอน จึงใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการเปิดตารางหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) โดยที่ผู้วิจัยได้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของ การสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ 0.05 จึงทำให้มีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และจากการเปิดตาราง พบว่าจำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะต้องทำการศึกษานั้นอยู่ที่ 400 ตัวอย่าง
3. ขอบเขตของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้จะใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร

4. ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นในการศึกษา

ผู้วิจัยทำการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ รวมถึงการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพ

ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น 8 ด้าน ได้แก่ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านความคาดหวังในการใช้งานง่าย ด้านอิทธิพลของสังคม ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด

5. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การดำเนินการศึกษาวิจัยตั้งแต่ เดือนพฤศจิกายน ถึง ธันวาคม 2563

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ ไปวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพากร และนำไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจให้ผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบออนไลน์มากยิ่งขึ้น

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับภาษีอากร
2. แนวคิดและทฤษฎีการพัฒนาทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาด
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับภาษีอากร

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เป็นภาษีที่จัดเก็บจากบุคคลทั่วไป หรือจากหน่วยภาษีที่มีลักษณะพิเศษตามที่กฎหมายกำหนดและมีรายได้เกิดขึ้นตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยปกติจัดเก็บเป็นรายปี รายได้ที่เกิดขึ้นในปีใดๆ ผู้มีรายได้มีหน้าที่ต้องนำไปแสดงรายการตนเองตามแบบแสดงรายการภาษีที่กำหนดภายในเดือนมกราคมถึงมีนาคมของปีถัดไป สำหรับผู้มีเงินได้บางกรณีกฎหมายยังกำหนดให้ยื่นแบบฯ เสียภาษีตอนครึ่งปีสำหรับรายได้ที่เกิดขึ้นจริงในช่วงครึ่งปีแรก เพื่อเป็นการบรรเทาภาระภาษีที่ต้องชำระและเงินได้บางกรณีกฎหมาย

กำหนดให้ ผู้จ่ายทำหน้าที่หักภาษี ณ ที่จ่ายจากเงินได้ที่จ่ายบางส่วนเพื่อให้มีการทยอยชำระภาษีขณะที่มีเงินได้เกิดขึ้นอีกด้วย นอกจากนี้เงินได้พึงประเมินหมายถึง เงินได้ของบุคคลใดๆ หรือหน่วยภาษีใดข้างต้นที่เกิดขึ้นระหว่างวันที่ 1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคม ของปีใดๆ หรือเงินได้ ที่เกิดขึ้นในปีภาษี มีแหล่งที่มาจก 2 แหล่งคือเงินได้จากแหล่งในประเทศและนอกประเทศ

แนวคิดและทฤษฎีการพัฒนาทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Modifile Unifile Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT)

ทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีพัฒนาขึ้นโดย Venkatesh, Davis และ Morris ในปี ค.ศ.2003 ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการอธิบายปัจจัยการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีในบริบทต่างๆ โดยอธิบายถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยี 4 ปัจจัย คือ ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในการใช้งานง่าย อิทธิพลของสังคม และสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน

1. ความคาดหวังในประสิทธิภาพ

ทิมพ์พรรณ สุวรรณศิริศิลป์ (2559) ได้ให้ความหมายของ ความคาดหวังในประสิทธิภาพ หมายถึง ความเชื่อของบุคคลว่าการใช้เทคโนโลยีสามารถช่วยก่อให้เกิดประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพในงานที่ทำ ประกอบด้วย ปัจจัยของการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานเทคโนโลยี ความสามารถของระบบที่บุคคลเชื่อว่าการใช้งานจะสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลของงาน เพิ่มปริมาณและคุณภาพของผลผลิต และช่วยลดระยะเวลาในการทำงานได้

2. ความคาดหวังในการใช้งานง่าย

ทิมพ์พรรณ สุวรรณศิริศิลป์ (2559) ได้ให้ความหมายของ ความคาดหวังในความพยายามว่าหมายถึง ความสะดวกในการเข้าใช้งานเทคโนโลยี ประกอบด้วย ปัจจัยของการรับรู้ต่อความง่ายในการใช้งาน ทั้งในด้านความซับซ้อนของระบบ ความง่ายในการเรียนรู้ระบบ และระยะเวลาในการเรียนรู้

3. อิทธิพลของสังคม

ทิมพ์พรรณ สุวรรณศิริศิลป์ (2559) ได้ให้ความหมายของ อิทธิพลทางสังคม ว่าหมายถึง ระดับของการรับรู้ที่สังคมหรือบรรทัดฐานทางสังคมซึ่งเชื่อว่าบุคคลควรมีการใช้งานเทคโนโลยี เช่น กลุ่มบุคคลที่มีความสำคัญรวมถึงบุคคลใกล้ชิด ครอบครัว หรือเพื่อน เป็นต้น

4. สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน

ทิมพ์พรรณ สุวรรณศิริศิลป์ (2559) ได้ให้ความหมายของ สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ว่าหมายถึง สภาพแวดล้อมที่ช่วยส่งเสริมหรืออำนวยความสะดวกให้เกิดการใช้งาน ทั้งในด้านความพร้อมในการใช้งานและความสอดคล้องเหมาะสมต่อผู้ใช้งาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาด

ศศิพร บุญชู (2560) ได้ให้ความหมายของ ส่วนประสมทางการตลาด ว่าหมายถึง เครื่องมือทางการตลาดที่ประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ 4 ประการ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการติดต่อสื่อสารหรือการส่งเสริมการตลาด ซึ่งปัจจัยทั้ง 4 จะเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน ส่วนประสมทางการตลาดจะ

เป็นตัวกระตุ้นทางการตลาดในการสร้างความต้องการซื้อในตัวผลิตภัณฑ์ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของเป้าหมายทางการตลาด ซึ่งหมายถึงการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคนั่นเอง

1. ผลិតภัณฑ์

ชลัฐ กล่อมประเสริฐ (2559 อ้างถึงใน ศศิพร บุญชู, 2560) ได้กล่าวว่า บริการถือเป็นผลิตภัณฑ์อย่างหนึ่งแต่เป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีตัวตนและไม่สามารถจับต้อง ไม่ว่าจะเป็ความสะดวก รวดเร็ว ความสบายตัว ความสบายใจ การให้คำปรึกษา เป็นต้น

2. ราคา

ศศิพร บุญชู (2560) ได้ให้ความหมายของ ด้านราคา ว่าหมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ราคาคือต้นทุนของลูกค้าผู้บริโภคเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า ผลิตภัณฑ์กับราคา ผลิตภัณฑ์นั้น ถ้าหากคุณค่า สูงกว่าราคาผู้บริโภคก็ตัดสินใจซื้อโดยสินค้าและบริการอาจจะมีราคาถูกกว่าการซื้อในรูปแบบอื่น มีความหลากหลายของวิธีชำระเงิน ตลอดจนมีการเรียกเก็บเงินตามจำนวนจริงที่ระบุไว้ในเว็บไซต์ สินค้าบอกราคาที่ชัดเจนและถูกต้อง และราคาสินค้าเหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า

3. การจัดจำหน่าย

ศศิพร บุญชู (2560) ได้ให้ความหมายของ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ว่าหมายถึง ช่องทางหรือกิจกรรมที่ใช้เพื่อเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์และบริการออกสู่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย โดยอาจจะมีการจำหน่ายผ่านแพลตฟอร์มต่างๆ ตลอด 24 ชั่วโมง, มีการจัดหมวดหมู่สินค้าที่ชัดเจน และมีการประชาสัมพันธ์สินค้าอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้สามารถซื้อสินค้าจากตัวแทนจำหน่ายสินค้า ประกอบกับทางผู้จำหน่ายมีวิธีการจัดส่งที่หลากหลาย และมีความตรงต่อเวลาในการจัดส่ง

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2543: 26 อ้างถึงใน ณัฐนันท์ รวมทรัพย์ทวี, 2557) กล่าวว่า การส่งเสริมการตลาด สามารถสร้างอิทธิพลต่อผู้บริโภคได้ทุกขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจซื้อเนื่องจากข่าวสารที่นักการตลาดส่งไปอาจเตือนใจให้ผู้บริโภครู้ว่าเขามีปัญหาทำให้เกิดความต้องการในสินค้านั้นในที่สุด ดังนั้นการตัดสินใจซื้อเป็นจึงการยืนยันว่าการส่งเสริมการตลาดนั้นถูกต้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นุสบา โปรงกลาง (2551) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20-30 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท และประกอบอาชีพพนักงานเอกชน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านเว็บไซต์ และด้านประชาสัมพันธ์ มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมากที่สุด และปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายและด้านบริการ มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ เมื่อจำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พบว่า ปัจจัยด้านเพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันให้ความสำคัญต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทาง

อินเทอร์เน็ต ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านเว็บไซต์ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านบริการ และด้านประชาสัมพันธ์ ที่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านระดับการศึกษาและด้านอาชีพ ที่แตกต่างกันให้ความสำคัญต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านเว็บไซต์ ด้านค่าใช้จ่าย และด้านประชาสัมพันธ์ ที่แตกต่างกัน และด้านบริการ ที่ไม่แตกต่างกัน และปัจจัยด้านสถานภาพ ที่แตกต่างกันให้ความสำคัญต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านเว็บไซต์ และ ด้านบริการ ที่ไม่แตกต่างกัน และ ด้านค่าใช้จ่าย และด้านประชาสัมพันธ์ ที่แตกต่างกัน

อริสรา นนทะกุล (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 29-38 ปี (ช่วงต้นของ Generation Y) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานเอกชนและข้าราชการ มีรายได้ต่อเดือน 20,001-40,000 บาท และมีรายได้เป็นเงินเดือนหรือค่าจ้างเพียงอย่างเดียว ผลการทดสอบทางสถิติพบว่า เพศ เดือนที่ยื่นแบบฯ และลักษณะการยื่นแบบฯ แตกต่างกันมีการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทรายได้ ประเภทแบบฯ และแหล่งข้อมูลการยื่นแบบฯ แตกต่างกันมีการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ แตกต่างกัน ส่วนผลการศึกษาจำแนกตามปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี พบว่า ปัจจัยด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านประโยชน์และความปลอดภัยของระบบยื่นแบบฯ ออนไลน์ มากที่สุด ส่วนปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับ การให้คำแนะนำวิธีการยื่นแบบฯ ออนไลน์ของกรมสรรพากรมากที่สุดเนื่องจากปัจจุบันนี้คำแนะนำและคู่มือการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ยังไม่เหมาะสม จึงทำให้การยื่นแบบฯ ออนไลน์ไม่เป็นไปตามที่คาดการณ์ไว้

จุไรรัตน์ ครุฑคำ (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี รองลงมาคือ ช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี จบการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ และประกอบอาชีพพนักงานเอกชนมากที่สุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีอยู่ในช่วง 100,001-200,000 บาท นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้ระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ประมาณ 2-3 ครั้ง ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามยื่นแบบฯ ด้วยแบบ ภ.ง.ด.91 เป็นส่วนใหญ่และเป็นผู้ยื่นแบบฯ ที่ขอคืนภาษีเงินได้มากที่สุดเป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ไม่มีภาษีชำระ และมีภาษีชำระตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความถูกต้องและน่าเชื่อถือ ด้านความง่ายต่อการใช้งาน ด้านความปลอดภัย ด้านประสิทธิภาพระบบ ด้านความสะดวกและรวดเร็ว ด้านระยะเวลาการให้บริการ โดยพบว่าปัจจัยด้านความถูกต้องน่าเชื่อถือของระบบ ที่มีการคำนวณภาษีถูกต้อง ครบถ้วนและน่าเชื่อถือ มีความสำคัญอย่างมีนัยยะสำคัญมากที่สุด

นัชชา นะภิกิจ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางช่องทางอินเทอร์เน็ตของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ที่แตกต่างกัน

มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ไม่ต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ต่างกัน นอกจากนี้ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดได้แก่ ผลิตภัณฑ์ และบุคลากร มีอิทธิพลต่อการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ส่วนปัจจัยด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกายภาพและการนำเสนอ ไม่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไข และผ่านความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษา ไปดำเนินการจัดทำแบบสอบถามเป็นแบบออนไลน์ เพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือ ประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีสุ่มแบบสะดวก หลังจากรวบรวมข้อมูลครบแล้ว นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์คำนวณผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้
 - 1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และความถี่ (Frequency) ในการวิเคราะห์ตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพ
 - 1.2 ใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานกับตัวแปรที่มีระดับการวัด เชิงปริมาณ ได้แก่ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inference Statistics) ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้
 - 2.1 เพื่อศึกษาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ โดยใช้สถิติ t-test
 - 2.2 เพื่อศึกษาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพ โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างระหว่างตัวแปร จะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรกลุ่มผู้ยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี

สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท และ ประกอบอาชีพข้าราชการ

2. ผลการวิเคราะห์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในเขต กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โคนเรียงลำดับจาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านความคาดหวังในการใช้งานง่าย ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ด้านอิทธิพลของสังคม ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด

3. ผลการเปรียบเทียบความสำคัญในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มประชากรผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอาชีพต่างกัน ทำให้การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์โดยรวมต่างกัน และกลุ่มประชากรผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน ทำให้การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์โดยรวมไม่ต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในเขต กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก อภิปรายผลได้ดังนี้

1.1 ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญกับขั้นตอนการกรอกแบบแสดงรายการ ที่ต้องมีความกระชับ ครบถ้วน ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ อริสรา นนทะกุล (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ยื่นแบบฯ รับรู้ถึงประโยชน์ที่สามารถทำให้การยื่นแบบฯ จะทำให้ผู้ยื่นแบบฯ หันมาใช้ระบบออนไลน์มากขึ้น และสอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ พงศ์ศิริภพ ทองศิริวิสุรเกตุ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรทางออนไลน์ (E-FILING) พบว่า ด้านความมีประสิทธิภาพในความสามารถของระบบที่มีความยืดหยุ่นในการทำงานต่อการยื่นแบบ เช่น สามารถแก้ไขข้อผิดพลาดได้เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรทางออนไลน์ (E-FILING)

1.2 ด้านความคาดหวังในการใช้งานง่าย การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญกับการมีระบบช่วยคำนวณภาษี ซึ่งทำให้การใช้งานง่ายขึ้นจากเดิม ซึ่งสอดคล้องกับ จูไรรัตน์ ครุฑคำ (2558) ได้ศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบการยื่นแบบ และชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา พบว่า ความถูกต้องและน่าเชื่อถือที่ระบบสามารถคำนวณภาษีได้อย่างถูกต้อง จะช่วยสร้างความมั่นใจในการยื่นแบบได้อีกด้วย และสอดคล้องกับ

ฟาร์พิมท์ ฟาภิษฐกุล (2562) ได้ศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอลี่ จังหวัดลำพูน พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ว่ายง่ายต่อการใช้งาน มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

1.3 ด้านอิทธิพลของสังคม การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมรอบตัว เช่น บุคคลใกล้ชิด ซึ่งสอดคล้อง อริสรา นนทะกุล (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า อิทธิพลของครอบครัว/เพื่อน/คนรู้จัก) มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ในระดับมาก และสอดคล้องกับ ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง (2558) ได้ศึกษา เรื่องประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา พบว่า อิทธิพลทางสังคมเป็นปัจจัยการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา อยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญกับ อุปกรณ์ เทคโนโลยี และสถานที่ เป็นตัวช่วยอำนวยความสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับ อริสรา นนทะกุล (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ในระดับมาก และสอดคล้องกับ มจรุส สำราญ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ต : กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่สระแก้ว พบว่า การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตนั้นสามารถยื่นแบบได้โดยใช้คอมพิวเตอร์ที่บ้าน หรือร้านอินเทอร์เน็ต ซึ่งช่วยให้ผู้ยื่นแบบฯ สามารถตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์แทนการยื่นแบบฯ กระดาษ ได้อีกด้วย

1.5 ด้านผลิตภัณฑ์ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญกับรูปแบบของเว็บไซต์มีความทันสมัย และอธิบายเนื้อหาชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับ สาวิตรี นาคศรีม่วง (2557) ได้ศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากร ภาค 4 พบว่าปัจจัยด้านรูปแบบเว็บไซต์มีผลต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ มจรุส สำราญ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ต: กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่สระแก้ว พบว่า ผู้ยื่นแบบฯ เลือกใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ เนื่องจากมีระบบแสดงผลได้ถูกต้องชัดเจน การเชื่อมต่อเว็บไซต์ที่สะดวกรวดเร็ว และการออกแบบเว็บไซต์ค้นหารายการได้ง่าย ทันสมัย น่าสนใจ

1.6 ด้านราคา การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญกับการประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ซึ่งสอดคล้องกับ สาวิตรี นาคศรีม่วง (2557) ได้ศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 4 พบว่าปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายมีผลต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ ศิริรัตน์ मुखดารา (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากในด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ได้แก่ ไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบฯ ที่สรรพากรพื้นที่

1.7 ด้านการจัดจำหน่าย การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ยื่นแบบฯ ให้ความสำคัญในเข้าใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง สอดคล้องกับ ศิริรัตน์ मुखดารา (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9 พบว่า การที่สามารถยื่นแบบแสดงรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมงถือเป็นทางเลือกที่ดีอย่าง สอดคล้องกับ นุสบา โปรงกลาง (2561) ได้ศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ขั้นตอนในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตมีความชัดเจนเป็นลำดับขั้นตอน

1.8 ด้านการส่งเสริมการตลาด การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ยื่นแบบฯ ให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ สอดคล้องกับ ศิริรัตน์ मुखดารา (2555) ได้ศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9 พบว่า การประชาสัมพันธ์มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ต สอดคล้องกับ นิชานันท์ ขาวนา (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์ทางสื่อออนไลน์เป็นอันดับหนึ่ง

2. ผลการศึกษาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพของผู้ยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 กลุ่มประชากรผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศต่างกัน ทำให้การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์โดยรวมไม่ต่างกัน สอดคล้องกับ อริสรา นนทะกุล (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ยื่นแบบฯ ที่มีเพศต่างกันมีการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับ นัชชา นะภีใจ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14

ต่อเดือนต่างกันมีการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่สอดคล้องกับ นัชชา นะภิจ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ต่างกัน

2.6 กลุ่มประชากรผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอาชีพต่างกัน ทำให้การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์โดยรวมต่างกัน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าอาชีพเป็นตัวกำหนดระดับความสำคัญในการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบออนไลน์ อาจมาจากแต่ละอาชีพมีทัศนคติ ค่านิยม สภาพแวดล้อม และปัจจัยอื่นๆ แตกต่างกัน สอดคล้องกับ อริสรา นนทะกุล (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ยื่นแบบฯ ที่มีอาชีพต่างกันมีการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับ นุชชา โปรงกลาง (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าอาชีพที่แตกต่างกันให้ความสำคัญต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านเว็บไซต์ ด้านค่าใช้จ่าย และด้านประชาสัมพันธ์ แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัยเพื่อใช้ให้เป็นประโยชน์ และแนวทางสำหรับกรมสรรพากร เพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์

1. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านความคาดหวังในการใช้งานง่าย ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ด้านอิทธิพลของสังคม ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด กรมสรรพากรควรรณรงค์ประชาสัมพันธ์ในหลากหลายช่องทาง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ เป็นต้น ให้ผู้เสียภาษีหันมาใช้วิธีการยื่นแบบออนไลน์แทนการยื่นด้วยกระดาษให้ได้ 100% ของทุกประเภทภาษี มีการปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ให้รูปแบบมีความทันสมัย มีความปลอดภัยในการเข้าใช้งานและปรับปรุงระบบคำนวณภาษีอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกฎหมายเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง นอกจากนี้ควรพัฒนาระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มีความเสถียรตลอด 24 ชั่วโมง และมีขีดความสามารถในการรองรับกรณีที่มีผู้เข้าใช้งานพร้อมกันเป็นจำนวนมาก

2. กรมสรรพากรควรปรับปรุงและพัฒนาการยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์ให้เหมาะสมกับปัจจัยส่วนบุคคลด้านต่างๆ โดยเน้นปรับปรุงและพัฒนาให้เหมาะสมกับปัจจัยด้านอาชีพเป็นสำคัญ เมื่อพิจารณาจากอาชีพพบว่า อาชีพต่างกัน ให้ความสำคัญด้านราคาไม่ต่างกัน แต่ให้ความสำคัญด้านความคาดหวังในการใช้งานง่ายต่างกัน เช่น ผู้ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ส่วนใหญ่จะเป็นพ่อค้า แม่ค้า ซึ่งมีเอกสารประกอบการยื่นแบบฯ เป็นจำนวนมาก กรมสรรพากรควรมีโปรแกรมการสแกนเอกสารต่างๆ เป็นไฟล์บันทึกไว้ในบัญชีผู้ใช้ของตนเอง

ไว้ล่วงหน้า เมื่อถึงช่วงเวลาของการยื่นแบบฯ ผู้ยื่นแบบฯ สามารถนำเอกสารส่วนนี้มาใช้แบบประกอบการยื่นแบบฯ ได้เลย โดยไม่ต้องสแกนครั้งเดียวเป็นจำนวนมาก ซึ่งจะช่วยให้ผู้ยื่นแบบฯ ใช้งานง่ายยิ่งขึ้น อีกทั้งสามารถลดภาระกับผู้เสียภาษีได้มากอีกด้วย นอกจากนี้กรมสรรพากรควรจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้บริการให้คำปรึกษา แนะนำการยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์ ประชาสัมพันธ์ตามสถานที่ต่างๆ ที่มีพ่อค้า แม่ค้า เป็นจำนวนมาก เช่น ตลาดสด ตลาดนัด ศูนย์การค้า รวมไปถึงการเปิดสำนักงานสาขา ณ ศูนย์การค้าต่างๆ เพื่อคอยอำนวยความสะดวกให้กับผู้เสียภาษีมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้การศึกษาครั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ เพื่อขยายผลการศึกษาและเป็นข้อเสนอแนะให้กรมสรรพากรปรับปรุงและพัฒนาการยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป
2. ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างในพื้นที่อื่นๆ เพิ่มเติม ว่าให้ความสำคัญในตัวแปรด้านต่างๆ ว่าเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร ในลักษณะใดบ้าง และนำตัวแปรหรือปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดและการยอมรับเทคโนโลยีไปใช้ในการศึกษาในภาษีประเภทอื่นๆ เช่น ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม ต่อไป
3. ควรเพิ่มเครื่องมือในการวิจัยนอกเหนือจากแบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นเชิงคุณภาพเพิ่มมากขึ้น หรือการเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงเพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่มีความเฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กลุ่มนักวิชาการภาษีอากร. (2563). *ภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร 2563*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เรือนแก้วการพิมพ์.
- จุไรรัตน์ ครุฑคำ. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา*. สารนิพนธ์ บัณฑิตมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ณัฐนันท์ รวมทรัพย์ทวี. (2557). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดความภักดีของผู้ซื้อเครื่องเรือนชั้น*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- นัชชา นะภิใจ. (2561) *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14. การประชุมผลงานการวิจัยและวิชาการ นวัตกรรมธุรกิจและการเป็นผู้ประกอบการ พ.ศ.2561. ปีที่ 3 (น.1429-1446). มหาวิทยาลัยรังสิต. ไทย. สืบค้นจาก <http://www.thaiejournal.com/wp-content/uploads/NCIBE-2018-10102018-1.pdf>*

- นิชานันท์ ขาวนา. (2559). ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1. งานนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นุสบา โปรงกลาง. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พงศ์ศิริภพ ทองศิริวิสุเกต. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรทางออนไลน์ (E-FILING). วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี, 8 (2), 169-181. สืบค้นจาก <http://journal.bkkthon.ac.th/btu/upload/doc/spit/25/files/169-181.pdf>
- พิมพ์พรรณ สุวรรณศิริศิลป์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับและใช้งานบริการแบบพร้อมเพย์. การค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ฟ้ารณิศา ฟ้าภูษิตกุล. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอลี่ จังหวัดลำพูน. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- มธุรส ส้าราญ. (2559). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต : กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่สระแก้ว. SOUTHEAST BANGKOK JOURNAL, 2 (1), 1-17. สืบค้นจาก http://www.southeast.ac.th/SBC_Journal/Jornal_main/J1_59/01/1_vol2-1.pdf
- ศศิพร บุญชู. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านเดี่ยวของโครงการบ้านจัดสรร ในพื้นที่เขตอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศิริรัตน์ मुखตารา. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9. มหาวิทยาลัยศรีปทุม. สืบค้นจาก <http://dspace.spu.ac.th/handle/123456789/5179>
- ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง. (2558). ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 11 (1), 207-215. สืบค้นจาก <http://www.graduate.dusit.ac.th/journal/index.php/sdujournal/article/view/286>
- สาวิตรี นาคม่วงศรี. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากร ภาค 4. วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 9 (3), 127-138. สืบค้นจาก <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/vrurdihsjournal/article/view/27955>
- อาริตรา นนทะคุณ. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.