

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29

FACTORS INFLUENCING THE EFFICIENCY OF INDIVIDUAL TAX FILING AND PAY PERSONAL INCOME TAX SYSTEM THROUGH THE INTERNET IN BANGKOK AREA REVENUE OFFICE 29

ชนิกานต์ จันทน์วิทยานูชิต<sup>1</sup>

เศรษฐวิษฐ์ พรหมสิทธิ์<sup>2</sup>

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภ.ง.ด.90 และ ภ.ง.ด.91 ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ประจำปี 2562 ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 จำนวน 378 คน โดยใช้แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่น .891 เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ ค่าที่ ความแปรปรวนทางเดียว และสถิติสมการถดถอยเชิงซ้อนพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า การยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกันไป และพฤติกรรมการยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ประกอบด้วย ประเภทแบบแสดงรายการ เดือนที่ยื่นแบบฯ ลักษณะการยื่นแบบฯ แหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ และจำนวนการใช้บริการยื่นแบบฯ แตกต่างกันไป มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกันไป และการยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ประกอบด้วย การรับรู้ว่ามีประโยชน์ และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพยากร และด้านการแนะนำ/บอกต่อ ได้ร้อยละ 48.2 และ 26.3 ตามลำดับ

**คำสำคัญ:** ประสิทธิภาพ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา อินเทอร์เน็ต

<sup>1</sup>สาขาวิชาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

<sup>2</sup>อาจารย์ ดร. คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

## ABSTRACT

The objectives of this research are to study the factors influencing the efficiency of individual tax filing and paying personal income tax through the internet in Bangkok Area Revenue Office 29. The sample consisted 378 persons who filed and paid personal income tax (PND 90/91) through the internet for the 2019 financial year in Bangkok Area Revenue Office 29. A questionnaire with a confidence value of 0.877 was used as a data collection tool. The data was analyzed using percentage, mean, standard deviation, independent sample t-test, One-Way Analysis of Variance and multiple regression analysis. The results of the study found that acceptance of the online tax filing and the payment system was at a high level. The hypothesis testing found that different ages, educational levels and occupations had different influences on the efficiency of individual tax filing and paid personal income tax system through the internet. The different behavior of the personal income tax filing had a different influence on the efficiency of individual tax filing and paid personal income tax system through the internet. Acceptance of the online tax filing and payment system included acknowledging its benefits and the perception that it was easy to use influenced the efficiency of individual tax filing and paid personal income tax system through the internet in Bangkok Area Revenue Office 29 at statistically significant levels of .05. They were able to forecast the efficiency of individual tax filing and pay personal income tax system resource saving and suggestion were 48.2% and 26.3%, respectively.

**Keywords:** Efficiency, Personal Income Tax, Internet

## บทนำ

สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาคอลงสาบ ตั้งอยู่เขตคลองสาน จังหวัดกรุงเทพมหานคร อยู่ในการกำกับดูแลของ สท.กทม.29 สังกัดกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง มีหน้าที่ให้บริการจัดเก็บภาษีในเขตคลองสาน เพื่อให้ได้ตามประมาณการในแต่ละปี และจัดเก็บภาษีตามนโยบายของรัฐบาลอย่างเป็นธรรม ประชากรทั้งหมดในเขตคลองสาน ประกอบด้วยพื้นที่รับผิดชอบทั้งสิ้น 4 แขวง ได้แก่ แขวงคลองสาน แขวงคลองตันไทร แขวงสมเด็จพระเจ้าพระยา และแขวงบางลำภูล่าง โดยในแต่ละปีมีผู้ประกอบการทั้งบุคคลธรรมดา นิติบุคคล และหน่วยงานราชการ ได้มีการยื่นแบบฯ ทั้งสองช่องทาง ได้แก่ ยื่นแบบฯ ด้วยตนเองที่สรรพากรพื้นที่สาขาคอลงสาบ หรือยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต โดยในแต่ละปีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 มิได้มีหน้าที่เพียงจัดเก็บภาษีให้ได้ตามเป้าหมายเท่านั้น แต่ยังมีหน้าที่ขับเคลื่อนนโยบาย D<sup>2</sup>rive ของกรมสรรพากร ในการรณรงค์ให้ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้นเป็นประจำทุกปี เพื่อให้ได้ตามเป้าหมายด้วยวิธีการสร้างความเข้าใจ ให้ข้อมูลข่าวสาร ส่งจดหมาย และประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ เพื่อเพิ่มความรู้ ความเข้าใจมากขึ้น ตลอดจนชี้แจงขั้นตอนที่ง่ายไม่ซับซ้อนและสะดวกรวดเร็ว อาทิเช่น หน่วยงานได้จัดตั้งทีม E-Markting สอนวิธีการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตให้กับผู้เสียภาษีที่ไม่เคยยื่นแบบฯ ทางอินเทอร์เน็ต นำข้อมูลความรู้ไปเผยแพร่กับเพื่อนร่วมงาน หรือแนะนำคนใกล้ชิดให้เห็นถึงความสะดวกสบายและสิทธิประโยชน์

ส่วนบางบริษัทที่ยังคงยื่นแบบฯ ด้วยตนเองที่สำนักงานพื้นที่สาขา ซึ่งเจ้าหน้าที่ได้แนะนำและประชาสัมพันธ์ให้ยื่นทางอินเทอร์เน็ต เพื่อประโยชน์ต่อผู้เสียภาษีเพราะสามารถขยายระยะเวลาในการดำเนินการได้เพิ่มอีก 8 วัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจจะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ทั้งนี้เพื่อทราบแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขวิธีการในการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวกสบายและพึงพอใจมากที่สุด สนับสนุนการใช้บริการทำธุรกรรมภาษีที่บ้าน TAX from Home ที่มีความสะดวกรวดเร็ว ปลอดภัย โดยไม่ต้องเดินทาง และมีการเว้นระยะห่าง เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ช่วยให้การชำระภาษี/คืนภาษีสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว และสำหรับผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต จะได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการใช้บริการชำระภาษี หากชำระภาษีผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อประโยชน์ต่อการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากร และการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพากรต่อไป

### ความมุ่งหมายของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29

2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมกรการยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29

3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29

#### สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านพฤติกรรมกรการยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกัน

3. ปัจจัยด้านการยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29

### ทบทวนวรรณกรรม

**ทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์** ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่ใช้ในการแบ่งส่วนตลาด และช่วยกำหนดกลุ่มเป้าหมาย

**ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ** ภิญญา สาร (2558) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพของหน่วยงาน คือ การที่สามารถดำเนินงานได้ตามภารกิจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย โดยการใช้ทรัพยากรอย่างจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมถึงการใช้แรงงานคน อย่างคุ้มค่าที่สุด มีลักษณะการดำเนินงานไปสู่ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานได้อย่างดี โดยประหยัดทั้งเวลาและแรงงานหน่วยงานได้มีการบริหารจัดการที่ดีที่เอื้อต่อการบริการเพื่อให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวกสบายและพึงพอใจมากที่สุดและได้ตามเป้าหมาย

**ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน** ชาญวิทย์ ตั้งสุวรรณกุล (2554) ที่ได้กล่าวไว้ว่า พื้นฐานของทฤษฎี คือ 1) พฤติกรรม ของบุคคลส่วนใหญ่อยู่ภายใต้การควบคุมของเจตนาเชิงพฤติกรรม หรือเรียกว่าเจตนาของเขาคือจะทำหรือไม่ทำพฤติกรรมนั้นๆ 2) เจตนาเชิงพฤติกรรม จะต้องเกิดจากตัวชี้้นำโดยความเชื่อ 3) ประการ ได้แก่ทัศนคติต่อพฤติกรรม การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และการรับรู้ถึงการควบคุม

**ทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรม** ลิงหะ ณิชสุข และ สุนันทา วงศ์จตุรภัทร (2555) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ความสัมพันธ์ของปัจจัยในแบบจำลอง ประกอบด้วย ตัวแปรที่ส่งผลต่อการยอมรับ ได้แก่ 1) การรับรู้ว่ามีประโยชน์ คือ ปัจจัยในการรับรู้การใช้สารสนเทศว่าเกิดประสิทธิภาพ โดยส่งผลต่อการแสดงความตั้งใจและแสดงพฤติกรรม 2) การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ คือ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีตามความคาดหวังของแต่ละคน และ 3) การคาดหวังการใช้งานง่าย

## วิธีดำเนินการวิจัย

**ประชากรที่ใช้ในการทำวิจัย** ได้แก่ ผู้ที่ยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภ.ง.ด.90/91 ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ประจำปี 2562 เฉพาะในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 (หมายเหตุ : ใช้จำนวนประชากรของ ปีภาษี 2562 เนื่องจากของปีภาษี 2563 อยู่ระหว่างการประมวลผลข้อมูลที่ล่าช้า จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19)

**กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย** คือ ผู้ที่ยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภ.ง.ด.90/91 ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ประจำปี 2562 ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 จำนวน 25,447 คน (จากรายงานสถิติการยื่นแบบ ภ.ง.ด.90/91 ผ่านอินเทอร์เน็ต ประจำปี 2562) โดยใช้สูตรการคำนวณแบบทราบบจำนวนประชากรของ Krejcie & Morgan (1970) มีค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 คำนวณได้ 378.40 ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัย จึงมีจำนวนทั้งสิ้น 378 คน

**เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 378 ชุด ซึ่งแบ่งคำถามออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ส่วนที่ 2 ด้านพฤติกรรมการยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และ ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้ยื่นแบบฯ ที่มีต่อระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ของผู้มีเงินได้ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29

**การวิเคราะห์ข้อมูล** ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของงานวิจัย โดยสามารถแบ่งการนำเสนอออกมาได้ 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) จากแบบสอบถามทั้ง 3 ส่วน โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ส่วนที่ 2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ Independent t-test, One-way analysis of variance หรือ สถิติ Brown-Forsythe และสถิติสมการถดถอยเชิงซ้อนพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

## ผลการวิจัย

**ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา** ประกอบด้วยความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแบ่งผลวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 74.07 มีช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน คิดเป็นร้อยละ 49.21 มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าหรือเท่ากับ

ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 68.25 มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 48.94 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 - 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.81

**ตอนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ยื่นแบบแสดงรายการภาษีประเภทแบบ ภ.ง.ด.91 (มีรายได้เงินเดือนเพียงอย่างเดียว) คิดเป็นร้อยละ 86.24 ยื่นแบบชำระ ภาษีในเดือนมีนาคม คิดเป็นร้อยละ 52.38 ผ่านช่องทางเว็บไซต์กรมสรรพากร คิดเป็นร้อยละ 92.86 มีแหล่งข้อมูลวิธีการ ยื่นแบบชำระภาษีจากสถานที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 36.24 ใช้บริการยื่นแบบชำระภาษี 2 - 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 44.71

**ตอนที่ 3** ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ยื่นแบบฯ ที่มีต่อระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ของผู้มี เงินได้ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29

ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.41 อธิบายได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าระบบ การยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ มีประโยชน์ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มากที่สุด คือ คิดว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.69

ด้านการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.03 อธิบายได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยว่าระบบการยื่น แบบและชำระภาษีออนไลน์ ง่ายต่อการใช้งาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มากที่สุด คือ คิดว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ประมวลผลรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 และกลุ่ม ตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ สามารถทำความเข้าใจและเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06

ด้านการประหยัดทรัพยากร มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.49 อธิบายได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าระบบการ ยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ เป็นการประหยัดทรัพยากร เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด คือ คิดว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ช่วยลดการใช้ทรัพยากร เช่น กระดาษ แรงงาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.60

ด้านการแนะนำ/บอกต่อ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.53 อธิบายได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าควรแนะนำ/ บอกต่อระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ให้คนรู้จักมาใช้บริการ

## **ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน จำนวน 3 ข้อดังนี้**

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดง รายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการยื่น แบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านเพศ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทาง อินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่ง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 2** ปัจจัยด้านพฤติกรรมการยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพ การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประเภทแบบแสดงรายการ เดือนที่ยื่นแบบฯ ลักษณะ การยื่นแบบฯ แหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ และจำนวนการใช้บริการยื่นแบบฯ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบ

แสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 3** ปัจจัยด้านการยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ด้านการประหยัดทรัพยากร ประกอบด้วย 2 ด้าน คือ 1. การรับรู้ว่ามีประโยชน์ และ 2. การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน จากการใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ปัจจัยด้านการยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ( $\beta = .616, t = 12.186, p\text{-value} = < 0.001$ ) และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน ( $\beta = .111, t = 2.205, p\text{-value} = .028$ ) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ด้านการประหยัดทรัพยากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยตัวแปรดังกล่าวสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ด้านการประหยัดทรัพยากร ได้ร้อยละ 48.2 (Adjusted  $R^2 = .482$ ) ส่วนด้านการแนะนำและบอกต่อ ประกอบด้วย 2 ด้าน คือ 1. การรับรู้ว่ามีประโยชน์ 2. การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน พบว่า ปัจจัยด้านการยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ( $\beta = .279, t = 4.627, p\text{-value} = < 0.001$ ) และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน ( $\beta = .285, t = 4.719, p\text{-value} = < 0.001$ ) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ด้านการแนะนำและบอกต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรดังกล่าวสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ด้านการแนะนำและบอกต่อ ได้ร้อยละ 26.3 (Adjusted  $R^2 = .263$ )

## สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

### 1. ลักษณะประชากรศาสตร์

1.1) เพศ กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ไม่แตกต่างกัน ในด้านการประหยัดทรัพยากร และด้านการแนะนำบอกต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากผู้มีเงินได้ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีตามที่กฎหมายกำหนดหากมีรายได้ตามเกณฑ์ที่ต้องเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาไม่ต่างกัน และมีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ทั้งด้านการประหยัดทรัพยากร และการแนะนำบอกต่อไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาริสรา นนทะคุณ (2561) ศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบฯ ที่มีเพศต่างกันมีการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ไม่แตกต่างกัน

1.2) อายุ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกัน ในด้านการประหยัดทรัพยากร และด้านการแนะนำบอกต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายละเอียดโดยภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41-50 ปี มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพยากร และด้านการแนะนำบอกต่อ มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20-30 ปี อายุ 31-40 ปี และอายุ 51-60 ปี เนื่องจากคนวัย 41-50 ปี ถือเป็นคนวัยทำงานวัยกลางคน ที่มีประสบการณ์การทำงาน และมีอายุงานเยอะ มีการยื่นแบบฯ เป็นประจำทุกปี ทำให้มีความชำนาญ มีความรู้ ความเข้าใจด้านภาษี อีกทั้งยังมีความต้องการในเรื่องความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และมีประสิทธิภาพการยื่น

แบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ทั้งด้านการประหยัดทรัพยากร และการแนะนำบอกต่อ ที่มากกว่ากลุ่มอื่น สอดคล้องกับ อาริศรา นนทะคุณ (2561) ศึกษางานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบฯ ที่มีอายุต่างกันมีการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์แตกต่างกัน

1.3) ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกัน ในด้านการประหยัดทรัพยากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพยากร มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี เนื่องจากเมื่อพิจารณาระดับการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรี จะมีความรู้ ทักษะ และความสามารถต่างๆ เช่น การเข้าใจระบบ รับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว ทำให้มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ด้านการประหยัดทรัพยากร ที่มากกว่า ระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาริศรา นนทะคุณ (2561) ศึกษางานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบฯ ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์แตกต่างกัน

1.4) อาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกัน ในด้านการประหยัดทรัพยากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพยากร มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพพนักงานเอกชน เนื่องจากเมื่อพิจารณาด้านอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐ ที่มีนโยบายหลักในเรื่องการประหยัดทรัพยากร ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการลดใช้ทรัพยากร เช่น ลดกระดาษ ลดคน เป็นต้น ยังสนับสนุนให้ทุกภาคส่วนขับเคลื่อนไปสู่ประเทศไทย 4.0 เรียนรู้การนำนวัตกรรม และดิจิทัลมาใช้ ทำให้มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ด้านการประหยัดทรัพยากร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาริศรา นนทะคุณ (2561) ศึกษางานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ยื่นแบบฯ ที่มีอาชีพต่างกันมีการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์แตกต่างกัน

1.5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ไม่แตกต่างกัน ในด้านการประหยัดทรัพยากร และด้านการแนะนำบอกต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจาก กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 - 25,000 บาท ซึ่งเป็นกลุ่มที่ไม่ต้องเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา แต่มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการตามที่กฎหมายกำหนดเท่านั้น ส่วนกลุ่มอื่นๆ มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีตามที่กฎหมายกำหนดหากมีรายได้ตามเกณฑ์ที่ต้องเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาไม่ต่างกัน และมีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ทั้งด้านการประหยัดทรัพยากร และด้านการแนะนำบอกต่อ ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ สุขจี มูลทองน้อย (2554) ศึกษา งานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 ผลการศึกษาพบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้เสียภาษีมีความสัมพันธ์กับปัจจัยต่าง ๆ มีระดับความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน

## 2. พฤติกรรมการยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

2.1 ประเภทแบบแสดงรายการ กลุ่มตัวอย่างที่มีประเภทแบบแสดงรายการ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกัน ในด้านการประหยัดทรัพยากร เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างยื่นแบบแสดงรายการภาษีประเภทแบบ ภ.ง.ด.91 (มีรายได้เงินเดือนเพียงอย่างเดียว)มีค่าเฉลี่ย การประหยัดทรัพยากร มากกว่า กลุ่มตัวอย่างยื่นแบบแสดงรายการภาษีประเภทแบบ ภ.ง.ด.90(มีรายได้หลายทาง) เนื่องจากผู้ที่ยื่นแบบฯ ภ.ง.ด.91 เป็นผู้ที่ได้รับเงินเดือนจากบริษัทฯ หรือหน่วยงานราชการ ซึ่งมีหน้าที่นำส่งภาษีหัก ณ ที่จ่าย และรายงานต่อกรมสรรพากร ส่วนผู้ที่ยื่นแบบฯ ภ.ง.ด.90 เป็นผู้ที่มีเงินได้หลายทาง หรือนอกเหนือจากเงินเดือน เช่น ค่าจ้างทั่วไป ดอกเบี้ย เงินปันผล ค่าเช่า ค่าวิชาชีพอิสระ ค่ารับเหมาทั้งค่าแรงและค่าของ และค่าขาย เป็นต้น ซึ่งเป็นกลุ่มที่อยู่นอกระบบ ในการยื่นแบบฯ เป็นการประเมินตนเอง ทำให้กลุ่มที่อยู่ในระบบมีความตระหนักถึงการประหยัดทรัพยากร ในเรื่อง เวลา ค่าใช้จ่าย การลดการใช้ทรัพยากร ที่มากกว่า

2.2 เดือนที่ยื่นแบบฯ กลุ่มตัวอย่างที่มีเดือนที่ยื่นแบบฯ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกัน ในด้านการประหยัดทรัพยากร และด้านการแนะนำบอกต่อ เมื่อพิจารณารายละเอียดโดยภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ยื่นแบบชำระภาษีในเดือนมกราคม มีประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่ยื่นแบบชำระภาษีในเดือนกุมภาพันธ์ เดือนมีนาคม และเดือนเมษายน เนื่องจากกำหนดเวลาการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภ.ง.ด.90 และ ภ.ง.ด.91 ให้ยื่นแบบฯ ภายในวันที่ 1 มกราคม – 31 มีนาคมของปีภาษีถัดไป หากยื่นผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรจะขยายเวลายื่นภาษีได้ถึงวันที่ 8 เมษายนของทุกปี นั้นแสดงว่าผู้ที่ยื่นแบบฯ ในเดือนมกราคม เป็นผู้ที่มีความพร้อม และมีประสิทธิภาพในการยื่นแบบฯ มากกว่าเดือนอื่นๆ

2.3 ลักษณะการยื่นแบบฯ กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะการยื่นแบบฯ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกัน ในด้านการประหยัดทรัพยากร เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างยื่นแบบฯ ผ่านช่องทางเว็บไซต์กรมสรรพากร มีค่าเฉลี่ยการประหยัดทรัพยากร มากกว่า กลุ่มตัวอย่างยื่นแบบฯ ผ่านช่องทางอื่นๆ ได้แก่ แอปพลิเคชัน RD SMART TAX หรือ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา(เจ้าหน้าที่เป็นผู้กรอกแบบออนไลน์ให้) เนื่องจากการยื่นแบบฯ ผ่านเว็บไซต์กรมสรรพากร จะช่วยให้ผู้เสียภาษีจัดการเรื่องภาษีได้ง่าย สะดวกสบายยิ่งขึ้น อีกทั้งยังช่วยลดต้นทุนและลดความยุ่งยากที่ผู้เสียภาษีสามารถยื่นแบบฯ ได้ด้วยตนเอง ไม่ต้องเดินทางมาสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

2.4 แหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ กลุ่มตัวอย่างที่มีแหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกัน ในด้านการประหยัดทรัพยากร เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีแหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ จากกรมสรรพากร และจากการค้นหาด้วยตนเองทาง Internet มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพยากร มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีแหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ จากครอบครัว/เพื่อน/คนรู้จัก และจากสถานที่ทำงานเนื่องจากกรมสรรพากรได้มีการประชาสัมพันธ์เรื่องการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตมาโดยตลอดเพื่อสนับสนุนการใช้บริการทำธุรกรรมภาษีที่บ้าน TAX from Home เพราะมีความสะดวกรวดเร็ว ปลอดภัย ไม่ต้องเดินทาง ช่วยลดและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ช่วยให้การชำระภาษี/คืนภาษีสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว และสำหรับผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต ยังได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการใช้บริการชำระภาษี หากชำระภาษีผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ เป็นต้น



2.5 จำนวนการใช้บริการยื่นแบบฯ กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนการใช้บริการยื่นแบบฯ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกันในด้านการแนะนำและบอกต่อ เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการยื่นแบบฯ 1 ครั้ง มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการแนะนำและบอกต่อ มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการยื่นแบบฯ 2 - 3 ครั้ง เนื่องจากผู้ที่เพิ่งเคยยื่นแบบฯ เป็นครั้งแรกก็สามารถเรียนรู้และทำความเข้าใจได้ด้วยตนเอง เกิดการรับรู้ถึงประโยชน์ และรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน จึงทำให้มีการแนะนำและบอกต่อกับผู้อื่น

### 3. การยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์

ปัจจัยด้านการยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ประกอบด้วย การรับรู้ว่ามีประโยชน์ และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ มีประโยชน์ โดยช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ช่วยประหยัดเวลา ช่วยให้ท่านปลอดภัยทั้งต่อชีวิตและทรัพย์สินในการเดินทางมาเสียภาษี (เช่น ไม่ต้องพกเงินสด) ช่วยให้การชำระภาษี/คืนภาษีสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว และช่วยตรวจสอบความถูกต้องและแม่นยำของข้อมูล และเห็นด้วยว่าง่ายต่อการใช้งาน โดยคิดว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ประมวลผลรวดเร็ว สามารถทำความเข้าใจและเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ให้ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลในกรณีสมัครรหัสผ่านในการเข้าสู่ระบบ มีรูปแบบการจัดเรียงเนื้อหาอย่างเหมาะสม และอ่านง่าย และมีระบบแจ้งปัญหาหรือขอคำปรึกษาได้ ซึ่งทำให้การยื่นแบบฯ มีประสิทธิภาพ โดยมีการประหยัดทรัพยากร และการแนะนำ/บอกต่อ ให้คนรู้จักมาใช้บริการระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันทนี มงคลทรัพย์กุล (2559) ศึกษางานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ : กรณีศึกษาการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ได้แก่ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ คุณภาพของการบริการ และความเชื่อถือไว้วางใจ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พาริณธ์ ฟ้าภูษิตกุล (2562) ศึกษางานวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบฯ ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอสี จังหวัดลำพูน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบฯ ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอสี จังหวัดลำพูน ได้แก่ ปัจจัยการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ปัจจัยการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน ปัจจัยด้านทัศนคติการใช้งาน ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้เทคโนโลยี

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. จากการศึกษาข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า ด้านอายุ ด้านการศึกษา และด้านอาชีพ ทำให้ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ต่างกัน ดังนั้นกรมสรรพากรจึงควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร เกร็ดความรู้ มาตรการทางภาษี และแนวทางการปฏิบัติ โดยมีการประชาสัมพันธ์ที่สามารถเข้าถึงทุกกลุ่มคนได้โดยง่าย และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เมื่อพิจารณาด้านอายุพบว่า กลุ่มอายุที่น้อยกว่า 41 ปี เป็นกลุ่มที่มีความถนัดทางด้านเทคโนโลยี แต่กลับมีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตที่น้อยกว่ากลุ่มที่มีอายุ 41-50 ปี ซึ่งในอนาคตคนกลุ่มที่มีอายุน้อยกว่า 41 ปี จะเป็นแรงงานสำคัญแทนที่คนวัยทำงานวัยกลางคน ตลอดจนคนวัยทำงานที่ใกล้เกษียณอายุการทำงาน จึงควรให้ความสำคัญกับกลุ่มดังกล่าว และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและอำนวยความสะดวก ให้ผู้เสียภาษียื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ รวมทั้งเข้าใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ได้สะดวก รวดเร็วและปลอดภัยมากขึ้น

2. จากการศึกษาข้อมูลด้านพฤติกรรมการยื่นแบบฯ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยื่นแบบฯ ผ่านทางเว็บไซต์กรมสรรพากร โดยยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.91) ด้วยตนเองในช่วงเดือนมีนาคม ซึ่งทราบวิธีการยื่นแบบฯ จากแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย เช่น กรมสรรพากร สถานที่ทำงาน และครอบครัว/เพื่อน/คนรู้จัก ทั้งนี้ที่ผ่านมามีส่วนใหญ่อยกใช้บริการยื่นแบบชำระภาษีผ่านระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ จำนวน 2 - 3 ครั้ง เนื่องจากการยื่นแบบฯ ออนไลน์มีความสะดวกรวดเร็ว ช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง จากข้อมูลดังกล่าวสามารถเป็นข้อมูลให้กับกรมสรรพากรในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการที่ได้รับความนิยมจากผู้เสียภาษีให้มีความทันสมัย และง่ายต่อการใช้จ่ายมากยิ่งขึ้น

3. จากการศึกษาข้อมูลด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ และง่ายต่อการใช้งาน ควรสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องใช้งานระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ โดยลดความยุ่งยากในขั้นตอนการยื่นแบบฯ และประชาสัมพันธ์ข้อมูลความรู้ต่างๆผ่านช่องทางออนไลน์ หรือจัดทำเอกสารเกี่ยวกับเกร็ดความรู้ใหม่ๆ เนื่องจากในแต่ละปี กรมสรรพากรมีการปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์ในการคำนวณภาษี อัตราภาษี รายการลดหย่อนภาษี มาตรการต่างๆ รวมไปถึงกำหนดเวลาในการยื่นแบบฯ กรณีมีการขยายเวลากการยื่นแบบฯ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทุกคนได้ทราบโดยทั่วกัน เพื่อให้ผู้เสียภาษีเกิดประโยชน์และความพึงพอใจสูงสุด

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการเพิ่มขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เพื่อจะได้ข้อมูลที่หลากหลายและครอบคลุมมากขึ้น โดยมุ่งเน้นที่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป เนื่องจากประเทศไทยเข้าสู่สังคมสูงอายุแบบสมบูรณ์ (Aged Society) ที่มีสุขภาพแข็งแรง สามารถทำงาน และมีรายได้

2. ควรศึกษาตัวแปรอื่นเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการวิจัย และเป็นประโยชน์ในการวางแผนกำหนดกลยุทธ์ในการจัดเก็บภาษี และการปรับปรุงแก้ไขวิธีการของหน่วยงานต่อไป

#### กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สามารถสำเร็จลุล่วงและประสบความสำเร็จได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์คำแนะนำ ตลอดจนข้อเสนอแนะต่างๆ ในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสมบูรณ์ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.เศรษฐวัสถ์ พรหมสิทธิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาที่ให้ความช่วยเหลือชี้แนะแนวทางในสิ่งที่เป็นประโยชน์ รวมทั้งผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชื่นสมมล บุณนาค ที่ได้ให้เกียรติเป็นประธานในการสอบ รวมถึง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจน์ระวี อนันต์อัครกุล และ อาจารย์ ดร.ณัฐพัชร มณีโรจน์ ที่ได้สละเวลาในการให้ข้อเสนอแนะต่างๆ เพิ่มเติมแก่ผู้วิจัยทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ต่างๆ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาใช้ในสารนิพนธ์ฉบับนี้ ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้สละเวลา และได้ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ รวมถึงกำลังใจและความช่วยเหลือต่างๆ จากครอบครัว พี่ที่ทำงาน เพื่อนๆ ทุกท่าน ส่งผลให้สารนิพนธ์ฉบับนี้ประสบความสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

## เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพากร. (2563). *แผนยุทธศาสตร์กรมสรรพากรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 – 2565*. สืบค้นจาก <http://download.rd.go.th/fileadmin/download/plan/rdplan2020-2022.pdf>
- ชาญวิทย์ ตั้งสุวรรณกุล. (2554). *ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior : TPB)*. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org>
- พัชรพินท์ ฟ้าวิชญกุล. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอลี่ จังหวัดลำพูน. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- ภิญโญ สาร. (2558). มนุษย์ในองค์กร. กรุงเทพฯ: แพร์พิทยา.
- วันทนี มงคลทรัพย์กุล. (2559, มกราคม-มีนาคม). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ กรณีศึกษา การยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์. *วารสารวิจัยและพัฒนา มจร.*, 39(1): 3-9.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). ทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์. กรุงเทพฯ: พัฒนาการศึกษา.
- ศุขจี มูลทองน้อย. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (สาขาวิชาการบัญชี). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร. (2555, มกราคม-มิถุนายน). ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ. *วารสารคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง*, 25-38.
- อาริศรา นนทะคุณ. (2561). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (สาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3): 607-610.