

ISSN 2697-5483 (ONLINE)

SSJPRN

SOCIAL SCIENCE JOURNAL OF PRACHACHUEN RESEARCH NETWORK

วารสารวิชาการสังคมศาสตร์
เครือข่ายวิจัยประชาชื่น



เครือข่ายวิจัยประชาชื่น
Prachachuen Research Network

VOLUME 6 ISSUE 2

MAY - AUGUST 2024



อิทธิพลของกิจกรรมการตลาดสื่อสังคมออนไลน์และความไว้วางใจต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเฟซบุ๊กไลฟ์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

เมทริกา อิงคเวศน์วานิช, ฉัตยาพร เสมอใจ, พรพิมล สัมพัทธ์พงษ์

1-19

สมรรถนะของนักตรวจสอบภาษีและแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากร ภาค 3

พรปวีณ์ ภูมิวงศ์, ประเวศ เพ็ญวุฒิกุล, ธีรวิทย์ ยังสุข

20-37

การสร้างแบบจำลองที่ตั้งศูนย์กลางการเชื่อมโยงของการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดนครราชสีมา

ชนัญธิดา บุญจริง, เจษฎา โพธิ์จันทร์, สรียาภรณ์ ประเสริฐศรี

38-53

ผลกระทบของความยุติธรรมในองค์การและการจัดการความหลากหลาย ที่มีต่อความไว้วางใจต่อองค์การและความผูกพันของพนักงานเจนเนอเรชันซี

ธนภพ อารยชาติสกุล, อรวี ศรีบุญลือ

54-74

ผลกระทบเชิงสาเหตุของการโฆษณา การประชาสัมพันธ์ และการส่งเสริมการขาย ต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าบนแอปพลิเคชัน Pinduoduo ของผู้ใช้บริการ ในมณฑลซานตง ประเทศจีน ผ่านตัวแปรคั่นกลางการมีส่วนร่วมของลูกค้า

หยาง หลิน, พัชรหทัย จารุทวีผลนุกูล

75-92

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการวางแผนในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ในสำนักงานสรรพากรภาค 3

ศิริกัญญา ปานบุญ, ประเวศ เพ็ญวุฒิกุล, ธีรวิทย์ ยังสุข

93-107

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการขยะสกินแคร์และเครื่องสำอางของผู้บริโภค ในกรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

ศุภนิดา แสงหาญ , อรวี ศรีบุญลือ

108-128

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการวางแผนในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ในสำนักงานสรรพากรภาค 3

ศิริกัญญา ปานบุญ^{1*}

ประเวศ เพ็ญวุฒิกุล²

ธีรวิทย์ ยังสุข³

Received 5 June 2024

Revised 29 June 2024

Accepted 6 July 2024

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการวางแผนในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 3 กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตสรรพากรพื้นที่ภาค 3 จำนวน 400 คน โดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายตามความสะดวก เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ผลด้วยสถิติ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการวางแผนในการยื่นแบบฯ โดยภาพรวมปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้เสียภาษี ด้านการบริการ ด้านสิ่งแวดล้อม และการวางแผนในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา อยู่ในระดับมาก

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยพฤติกรรมของผู้เสียภาษี ด้านทัศนคติที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการวางแผนในการยื่นแบบฯ ด้านการยื่นแบบแสดงรายการ และด้านทัศนคติ ด้านความรู้ความเข้าใจเรื่องภาษี และด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการวางแผนในการยื่นแบบฯ ด้านความถูกต้อง ปัจจัยการบริการ ด้านการบริการ และด้านสมรรถนะ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการวางแผนในการยื่นแบบฯ ด้านการยื่นแบบแสดงรายการ และด้านการบริการ ด้านสมรรถนะ และด้านทักษะการสื่อสาร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อด้านความถูกต้อง ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม คือเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านนโยบายของรัฐ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการวางแผนในการยื่นแบบฯ ด้านการยื่นแบบแสดงรายการ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการวางแผนในการยื่นแบบฯ ด้านความถูกต้อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดา พฤติกรรม บริการ สิ่งแวดล้อม

^{1 2 3} คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม เลขที่ 2410/2 ถนนพหลโยธิน เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

Email: ²pravasxyz248@gmail.com ³tirawut.yo@spu.ac.th

* Corresponding author email: kunya.skp@gmail.com

FACTORS INFLUENCING THE PLANNING FOR FILING PERSONAL INCOME TAX OF INCOME EARNERS AT THE REGIONAL REVENUE OFFICE 3

Sirikunya Panboon^{1*}

Pravas Penvutikul²

Tirawut Youngsook³

Abstract

This study aims to investigate the behavioral factors of taxpayers, services and environment that influence planning in filing income tax return in Region 3 Revenue Office. The sample group consists of 400 individuals receiving individual income in Region 3 Revenue Office and was selected randomly. The data was collected using questionnaires. The results were analyzed using statistics, including frequency, percentage, mean and standard deviation, and multiple regression analysis. The results of the study revealed that the factors influencing planning in filing the form, overall the behavioral factors of taxpayers service aspect environment and planning for filing personal income tax return at a high level

The results of the study show that the behavioral factors of taxpayers, i.e. attitude, have a positive influence on planning in submitting the form. Submission of forms and attitude Knowledge and understanding of taxes and awareness of information It has a positive influence on accuracy. Service factors, namely services and competencies, have a positive influence on planning in submitting forms. Submission of forms and service, competence and communication skills It has a positive impact on accuracy. Environmental factors These are information technology, government policies and facilities. Has a positive impact on planning for submitting the form. Submission of forms and information technology and facilities It has a positive influence on accuracy. Statistically significant at the .05 level.

Keywords: Individual Income Earners, Behavior, Services, Environment

^{1 2 3} School of Accountancy, Sripatum University, 2410/2 Phahonyothin Road, Chatuchak, Bangkok

Email: ² pravasxyz248@gmail.com ³ tirawut.yo@spu.ac.th

* Corresponding author email: kunya.skp@gmail.com

บทนำ

ในการบริหารประเทศนั้น รัฐบาลมีหน้าที่ในการบริหารและพัฒนาประเทศชาติให้มีความเจริญก้าวหน้า โดยหน้าที่หลักของรัฐบาล คือการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายในประเทศ การให้บริการและคุณภาพทางชีวิตในสังคม การพัฒนาและป้องกันประเทศ การบริหารราชการแผ่นดิน ออกกฎหมาย ส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และหน้าที่อื่น ๆ ดังนั้นการที่รัฐบาลจะสามารถบรรลุเป้าหมายในการบริหารและพัฒนาประเทศได้นั้น และสิ่งที่รัฐบาลจำเป็นต้องหารายได้ หรืองบประมาณในจำนวนมหาศาลเพื่อให้เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายในการบริหารและพัฒนาประเทศ ซึ่งรายได้ส่วนใหญ่มาจากการจัดเก็บภาษีอากร โดยกรมศุลกากร กรมสรรพสามิต และกรมสรรพากร ซึ่งในบรรดารายได้เหล่านี้ ภาษีอากรเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญที่สุดของรัฐบาล บางครั้งรัฐบาลอาจต้องกู้ยืมเงิน

กรมสรรพากรมีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากร เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีความสำคัญของรัฐบาล และเป็นเครื่องมือในการส่งเสริมการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ตลอดจนตอบสนองกับนโยบายทางด้านการคลัง เพื่อให้สามารถจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ให้แก่ประชาชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดีอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม ดังนั้นการมีนโยบายทางภาษีอากรที่เหมาะสมและมีความเป็นธรรม ตรงความต้องการของผู้ใช้บริการนั้น กรมสรรพากรมีพันธกิจคือ “จัดเก็บภาษีตรงเป้า นโยบายตรงกลุ่ม บริการตรงใจ” ซึ่งเป้าหมายในการจัดเก็บภาษีให้ได้ตามที่ประมาณการ ยกระดับการให้บริการและสร้างความสนใจในการเสียภาษี รวมทั้งเสนอแนะนโยบายทางภาษีอากรต่อกระทรวงการคลัง และมีเป้าหมายในการขับเคลื่อนด้วย Big Data ทำงานในแนวทางใหม่และมุ่งเน้นผลลัพธ์ก้าวไปด้วยกัน ให้บริการแบบไร้รอยต่อ ทำภาษีให้เป็นเรื่องง่าย จะเห็นได้ว่ากรมสรรพากรมีการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี จึงช่วยให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว กรมสรรพากรได้เพิ่มช่องทางในการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการยื่นแบบทุกประเภท ตรวจสอบข้อมูลทางภาษี ตรวจสอบเงินบริจาค การคืนภาษีนักท่องเที่ยว และอื่น ๆ ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต ผู้เสียภาษีสามารถสมัครขอใช้บริการ และขอทราบข้อมูลต่าง ๆ รวมถึงกฎหมายและข้อบังคับเกี่ยวกับประมวลรัษฎากรได้ที่เว็บไซต์ของกรมสรรพากร www.rd.go.th โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น ผู้เสียภาษีสามารถขอใช้บริการได้ด้วยตนเอง ไม่ต้องเดินทางไปยังสรรพากรพื้นที่ จึงสร้างประโยชน์และความสะดวกสบายให้แก่ผู้เสียภาษีมากยิ่งขึ้น (กรมสรรพากร , 2565)

กรมสรรพากร มีการจัดเก็บรายได้ประมาณ 1.6 ล้านล้านบาทในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 และเพิ่มเป็นประมาณ 1.8 ล้านล้านบาทในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (กรมสรรพากร, 2566) ซึ่งภาษีที่สำคัญประกอบด้วย ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้ปิโตรเลียม และภาษีธุรกิจเฉพาะ ดังนั้น เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประเทศชาติ และสร้างความรู้สึที่ดีในการเสียภาษีในทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ประชาชนที่มีหน้าที่เสียภาษีต่าง ๆ ควรจะเปิดใจที่จะศึกษาเรียนรู้เกี่ยวกับเรื่องการเสียภาษีอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเข้าใจขั้นตอนและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผลกระทบต่อการเสียภาษีและการเงินส่วนตัวของตนเอง เพื่อทำให้สามารถปฏิบัติตามกฎหมายและการบริหารจัดการเรื่องการเสียภาษีได้อย่างถูกต้องและประสบความสำเร็จในการเงินในอนาคต

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการวางแผนในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ในสำนักงานสรรพากรภาค 3 เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและช่วยเสริมสร้างความเข้าใจให้กับผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดา ได้ปรับปรุงและวางแผนในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ซึ่งทำให้ผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดามีความเข้าใจในเรื่องของภาษีและเต็มใจในการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ส่งผลให้สรรพากรมีการจัดเก็บภาษีเงินได้จากบุคคลธรรมดาเพิ่มสูงขึ้นต่อไป โดยในการศึกษารั้ครั้งนี้จำกัดขอบเขตพื้นที่การศึกษาเฉพาะผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาในสำนักงานสรรพากรภาค 3 ซึ่งประกอบไปด้วยสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ถึงสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

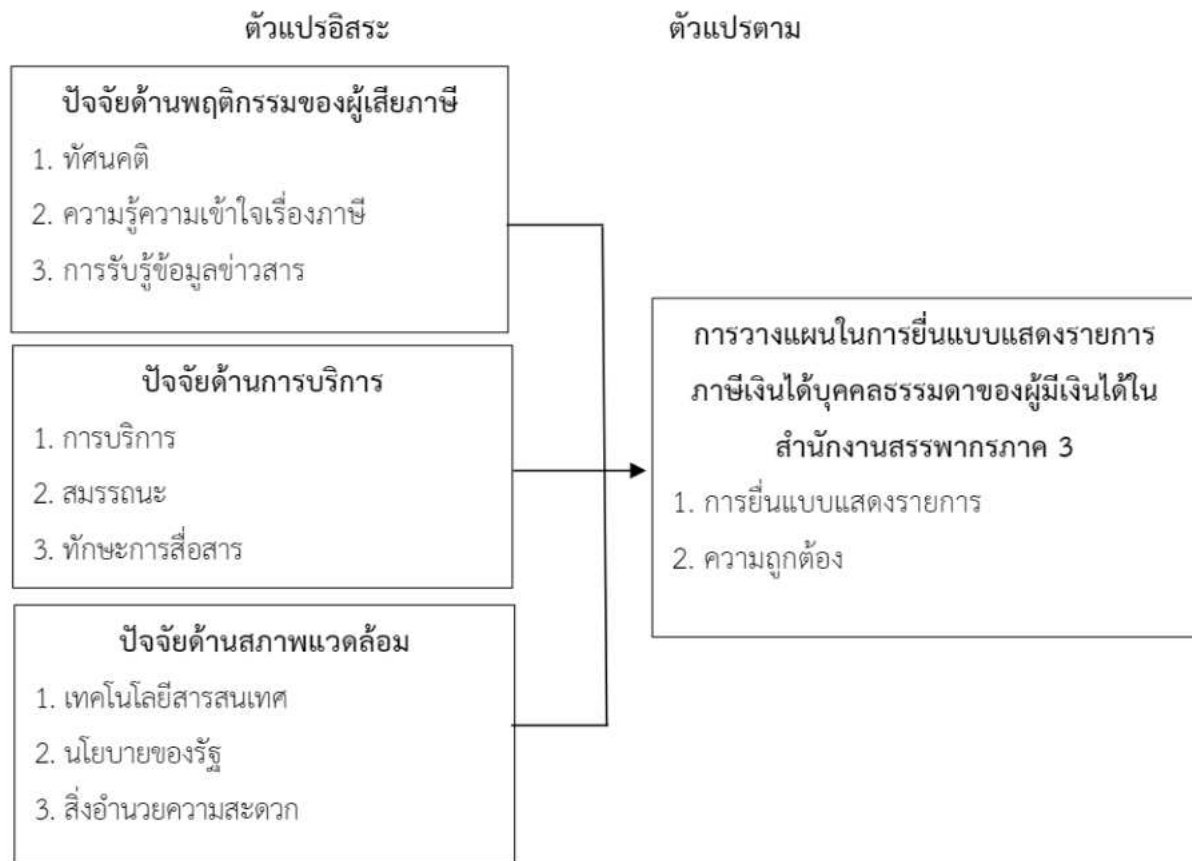
1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้เสียภาษีที่มีอิทธิพลต่อการวางแผนในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ในสำนักงานสรรพากรภาค 3
2. เพื่อศึกษาปัจจัยปัจจัยด้านบริการที่มีอิทธิพลต่อการวางแผนในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ในสำนักงานสรรพากรภาค 3
3. เพื่อศึกษาปัจจัยปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อการวางแผนในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ในสำนักงานสรรพากรภาค 3

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้เสียภาษี ที่ประกอบไปด้วย ทักษะคติ ความรู้ความเข้าใจเรื่องภาษี การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการวางแผนในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการยื่นแบบแสดงรายการ ของผู้มีเงินได้ในสำนักงานสรรพากรภาค 3
2. ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้เสียภาษี ที่ประกอบไปด้วย ทักษะคติ ความรู้ความเข้าใจเรื่องภาษี การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการวางแผนในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความถูกต้อง ของผู้มีเงินได้ในสำนักงานสรรพากรภาค 3
3. ปัจจัยด้านการบริการ ที่ประกอบไปด้วย การบริการ สมรรถนะ ทักษะการสื่อสาร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการวางแผนในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการยื่นแบบแสดงรายการ ของผู้มีเงินได้ในสำนักงานสรรพากรภาค 3
4. ปัจจัยด้านการบริการ ที่ประกอบไปด้วย การบริการ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ ทักษะการสื่อสาร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการวางแผนในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความถูกต้อง ของผู้มีเงินได้ในสำนักงานสรรพากรภาค 3
5. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ที่ประกอบไปด้วย เทคโนโลยีสารสนเทศ นโยบายของรัฐ สิ่งอำนวยความสะดวก มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการวางแผนในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการยื่นแบบแสดงรายการ ของผู้มีเงินได้ในสำนักงานสรรพากรภาค 3

6. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ที่ประกอบไปด้วย เทคโนโลยีสารสนเทศ นโยบายของรัฐ สิ่งอำนวยความสะดวก มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการวางแผนในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามความถูกต้อง ของผู้มีเงินได้ในสำนักงานสรรพากรภาค 3

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม

การแสดงออกในลักษณะต่าง ๆ ของสิ่งมีชีวิตที่สามารถเกิดขึ้นทั้ง มนุษย์ สัตว์ พืช ซึ่งเป็นการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เกิดขึ้นภายในร่างกายหรือภายนอกร่างกาย ซึ่งสามารถสังเกตได้โดยตรงหรือสามารถใช้เครื่องมือก็ได้ หรือสังเกตได้ในทางอ้อม ได้แก่ การพูด การเคลื่อนไหว การทำงานของระบบต่าง ๆ ภายในร่างกาย การคิด การจำ ตลอดจนความรู้สึก (เฉลิมพล ต้นสกุล, 2541)

ปัจจัยที่มีผลต่อการแสดงพฤติกรรม (สุชา จันทร์อม, 2529) คือ สิ่งที่จะกระตุ้นให้เกิดการกระทำ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อการแสดงพฤติกรรม ได้แก่ ความเชื่อ ซึ่งอาจจะถูกต้องหรือไม่ถูกต้องตามความเป็นจริงก็ได้ เพราะคนเรามีความเชื่อที่แตกต่างกัน สิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลอย่างมากต่อบุคคลและส่งผลต่อพฤติกรรมตามความเชื่อของบุคคล ค่านิยมในแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกันออกไป แต่มีความคล้ายคลึงกัน เช่นในเรื่องของความรัก

ชื่อเสียง เงินทอง สุขภาพ ความรู้ เป็นต้น ซึ่งสิ่งกระตุ้นเหล่านี้มีพลังในการกระตุ้นในการแสดงออกของพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล สถานการณ์ หรือสภาพแวดล้อมที่บุคคลนั้นกำลังเผชิญ เช่น สภาพอากาศในเมืองไทยร้อนอบอ้าว พฤติกรรมที่แสดงออกอาจจะถอดหรือใส่กางเกงขาสั้นตัวเดียว แต่ถ้าเราสอนหนังสือหรือเดินกลางถนนถึงจะมีสภาพอากาศที่ร้อนแต่บุคคลนั้นก็ไม่สามารถแสดงพฤติกรรมการถอดหรือใส่กางเกงขาสั้นตัวเดียวได้ ซึ่งบุคคลจะแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะนิสัย

2. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ

สมรรถนะเป็นลักษณะเชิงพฤติกรรมที่มีอิทธิพลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ หรือคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลแสดงออกมาผ่านผลงานที่มีความโดดเด่น ซึ่งการที่บุคคลหนึ่งจะแสดงสมรรถนะมักต้องมีความรู้ ทักษะ ความสามารถเป็นองค์ประกอบ อีกนัยคือ สมรรถนะ คือคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่องค์กรมีความต้องการจากข้าราชการผู้นั้น ให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดีและส่งผลต่อองค์กร การบรรลุเป้าวัตถุประสงค์ที่ต้องการ เช่น การกำหนดสมรรถนะในการบริการที่ดี เพราะหน้าที่ที่สำคัญของข้าราชการคือการบริการแก่ประชาชน ซึ่งจะทำให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ คือ การทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์ (2547) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะว่า เป็นคุณลักษณะเฉพาะตัวของบุคคล เช่น ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณสมบัติต่าง ๆ ค่านิยม จริยธรรม บุคลิกภาพ คุณลักษณะทางกายภาพอื่น ๆ ที่มีความจำเป็นและสอดคล้องกับความเหมาะสมกับองค์กร

จากแนวคิด และความหมาย สามารถสรุปได้ว่า สมรรถนะ คือ พฤติกรรมที่บุคคลสามารถแสดงออกโดยอาศัยความรู้ ทักษะ ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง บุคลิกลักษณะประจำตัวบุคคล แรงจูงใจ / เจตคติ ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลต่อการแสดงพฤติกรรมในตัวบุคคลหนึ่ง ๆ ที่จำเป็นและส่งผลให้บุคคลนั้นสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานหรือวิชาชีพของตน ที่เกิดจากการฝึกฝน อบรม พัฒนา เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

3. แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology: IT) หรือเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technologies: ICT) เทคโนโลยีที่ประกอบด้วย ระบบคอมพิวเตอร์ และโทรคมนาคมที่ผสมรวมกัน เพื่อใช้ในการจัดการต่าง ๆ โดยจัดเก็บข้อมูลและเผยแพร่เป็นสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เสียง ภาพ ภาพเคลื่อนไหว ข้อความ และตัวเลข เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแสดงข้อมูลและให้ความถูกต้องในข้อมูล และเพื่อการนำไปใช้งานอย่างรวดเร็ว จากความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า เป็นระบบงาน เครื่องมือ อุปกรณ์ใด ๆ ที่ช่วยจัดเก็บ ประมวลผลและแสดงผลลัพธ์ในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งจะออกมาในรูปแบบของสารสนเทศ ไม่ว่าจะเป็นอักษร ตัวเลข ภาพ เสียง ภาพเคลื่อนไหว โดยสามารถนำไปเผยแพร่ได้หรือนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถาม และการใช้การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนาเพื่อทราบลักษณะโดยทั่วไปของตัวแปรจากการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่

ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ที่มีเงินได้บุคคลธรรมดาในสำนักงานสรรพากรภาค 3 จำนวน 9 พื้นที่ ตั้งแต่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 – สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 จำนวน 1,644,089 หน่วย โดยใช้สูตรการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1976) คงเหลือกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลการศึกษาคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) พัฒนาขึ้นจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีรวมถึงเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกำหนดเป็นคำถามปลายปิด และปลายเปิด แบ่งเป็น 4 ตอนดังนี้

1) ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ซึ่งเป็นการวัดข้อมูลประเภทมาตรนามบัญญัติ (Nominal Scale) และเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

2) ตอนที่ 2 – 3 เป็นคำถามปลายปิด จำนวน 27 ข้อ แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) เกี่ยวกับด้านพฤติกรรมของผู้เสียภาษีบุคคลธรรมดา, ด้านการบริการ และด้านสภาพแวดล้อม

3) ตอนที่ 5 เป็นคำถามปลายเปิด เป็นส่วนที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นต้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบลักษณะโดยทั่วไปของตัวแปรที่เก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ประกอบด้วย การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ เพื่อทดสอบสมมติฐาน เขียนรายงานผลข้อมูลจากการศึกษาและการแปรผลค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ของเบสท์และคาร์น

ผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.30 ส่วนใหญ่มีอายุ 18-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.00 สถานภาพโสดเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 69.30 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นอัตราร้อยละ 79.00 มีอาชีพเป็นลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 58.30 และรายได้ส่วนบุคคลอยู่ที่ 20,001 – 30,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 43.58

2. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยในการวางแผนในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้เสียภาษี โดยภาพรวม

ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้เสียภาษี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับข้อเท็จจริง
ด้านทัศนคติ	4.11	0.73	มาก
ความรู้ความเข้าใจเรื่องภาษี	4.06	0.70	มาก
การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	3.86	0.91	มาก
รวม	4.01	0.67	มาก

จากตาราง แสดงให้เห็นว่า ภาพรวมปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้เสียภาษีบุคคลธรรมดา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านทัศนคติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 อยู่ในระดับมาก รองลงมาเป็นความรู้ความเข้าใจเรื่องภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 อยู่ในระดับมาก ส่วนการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านการบริการ โดยภาพรวม

ปัจจัยด้านบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับข้อเท็จจริง
การบริการ	4.12	0.64	มาก
สมรรถนะ	4.18	0.54	มาก
ทักษะการสื่อสาร	4.13	0.61	มาก
รวม	4.14	0.51	มาก

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ภาพรวมปัจจัยด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ สมรรถนะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 อยู่ในระดับมาก รองลงมาเป็นทักษะการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 อยู่ในระดับมาก และการบริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม โดยภาพรวม

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับข้อเท็จจริง
เทคโนโลยีสารสนเทศ	4.20	0.55	มาก
นโยบายของรัฐ	4.02	0.76	มาก
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.18	0.59	มาก
รวม	4.13	0.54	มาก

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า ภาพรวมปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ เทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 อยู่ในระดับมาก

รองลงมาเป็นสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 อยู่ในระดับมาก และนโยบายของรัฐ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 อยู่ในระดับมาก

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลการวางแผนในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ในเขตสรรพากรพื้นที่ภาค 3

ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวางแผนในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยภาพรวม

การวางแผนในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับข้อเท็จจริง
ความถูกต้อง	4.29	0.60	มาก
การยื่นแบบแสดงรายการ	4.29	0.53	มาก
รวม	4.29	0.50	มาก

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า การวางแผนในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 อยู่ในระดับมาก โดยด้านความถูกต้อง และด้านการยื่นแบบแสดงรายการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 เท่ากัน อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ตัวแปร	อิทธิพล
สมมติฐานที่ 1		
ปัจจัยพฤติกรรมของผู้เสียภาษี ที่ประกอบไปด้วย ด้านทัศนคติ ความรู้ความเข้าใจเรื่องภาษี การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการวางแผนในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	ด้านทัศนคติ	+
	ด้านความรู้ความเข้าใจเรื่องภาษี	No
	ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	No
สมมติฐานที่ 2		
ปัจจัยพฤติกรรมของผู้เสียภาษี ที่ประกอบไปด้วย ด้านทัศนคติ ความรู้ความเข้าใจเรื่องภาษี การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการวางแผนในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	ด้านทัศนคติ	+
	ด้านความรู้ความเข้าใจเรื่องภาษี	+
	ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	+

ตารางที่ 5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐาน	ตัวแปร	อิทธิพล
สมมติฐานที่ 3		
ปัจจัยการบริการ ที่ประกอบไปด้วยด้านการบริการ	ด้านการบริการ	+
สมรรถนะ ทักษะการสื่อสาร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการ	ด้านสมรรถนะ	+
วางแผนในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคล	ด้านทักษะการสื่อสาร	No
ธรรมดาด้านการยื่นแบบแสดงรายการ ของผู้มีเงินได้ใน		
สำนักงานสรรพากรภาค 3		
สมมติฐานที่ 4		
ปัจจัยการบริการ ที่ประกอบไปด้วยด้านการบริการ ความ	ด้านการบริการ	+
ชำนาญของเจ้าหน้าที่ ทักษะการสื่อสาร มีอิทธิพลเชิงบวก	ด้านสมรรถนะ	+
ต่อการวางแผนในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้	ด้านทักษะการสื่อสาร	+
บุคคลธรรมดาด้านความถูกต้อง ของผู้มีเงินได้ใน		
สำนักงานสรรพากรภาค 3		
สมมติฐานที่ 5		
ปัจจัยสภาพแวดล้อม ที่ประกอบไปด้วยด้าน เทคโนโลยี	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	+
สารสนเทศ ด้านนโยบายของรัฐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านนโยบายของรัฐ	+
มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการวางแผนในการยื่นแบบ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	+
แสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านการยื่นแบบ		
แสดงรายการ ของผู้มีเงินได้ในสำนักงานสรรพากรภาค 3		
สมมติฐานที่ 6		
ปัจจัยสภาพแวดล้อม ที่ประกอบไปด้วยด้านเทคโนโลยี	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	+
สารสนเทศ ด้านนโยบายของรัฐ สี่ด้านอำนวยความสะดวก	ด้านนโยบายของรัฐ	No
มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการวางแผนในการยื่นแบบ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	+
แสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความถูกต้อง		
ของผู้มีเงินได้ในสำนักงานสรรพากรภาค 3		

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1-6 พบว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้เสียภาษีด้านทัศนคติ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการวางแผนในการยื่นแบบฯ ด้านการยื่นแบบแสดงรายการ และปัจจัยพฤติกรรมของผู้เสียภาษี ด้านทัศนคติ ด้านความรู้ความเข้าใจเรื่องภาษีและการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการวางแผนในการยื่นแบบฯ ด้านความถูกต้อง ปัจจัยด้านการบริการ ด้านการบริการ และด้านสมรรถนะ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการวางแผนในการยื่นแบบฯ ด้านการยื่นแบบแสดงรายการ และปัจจัยการบริการ ด้านการบริการ ด้านสมรรถนะ และด้านทักษะการสื่อสาร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการวางแผนในการยื่นแบบฯ

ด้านความถูกต้อง ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านนโยบายของรัฐ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการวางแผนในการยื่นแบบฯ ด้านการยื่นแบบแสดงรายการ และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการวางแผนในการยื่นแบบฯ ด้านความถูกต้อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

ผลที่ได้จากการวิจัยมีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ปัจจัยพฤติกรรมของผู้เสียภาษีที่มีอิทธิพลต่อการวางแผนในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ในสำนักงานสรรพากรภาค 3 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยพฤติกรรมของผู้เสียภาษีด้านทัศนคติ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการวางแผนในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในการยื่นแบบแสดงรายการและความถูกต้อง ของผู้มีเงินได้ในสำนักงานสรรพากรภาค 3 และพบว่าปัจจัยพฤติกรรมของผู้เสียภาษี ด้านความรู้ความเข้าใจเรื่องภาษี และด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการวางแผนในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในด้านความถูกต้องของผู้มีเงินได้ในสำนักงานสรรพากรภาค 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความรู้และความเข้าใจในการเสียภาษี การได้รับข้อมูลและข่าวสาร ความพึงพอใจในการให้บริการ ทัศนคติ อัตราภาษีที่ชำระครั้งสุดท้าย มีผลต่อความสมัครใจในการเสียภาษีเงินได้ในด้านการยื่นแบบตรงตามกำหนดเวลาของผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และพบว่าตัวแปรต้นทั้ง 5 ตัวสามารถอธิบายความสมัครใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ ร้อยละ 81.50 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 18.50 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นสามารถนำมาใช้ในการกำหนดความสมัครใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือในด้านการยื่นแบบตรงตามกำหนดเวลาได้ ได้แก่ด้านทัศนคติ สอดคล้องกับ หทัยรัตน์ เหล็กพิมาย และคณะ (2565) พบว่า ระดับทัศนคติเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในด้านความเข้าใจ ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรม มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีแนวโน้มที่ดีต่อหน่วยงานสรรพากรในมอริเชียส เนื่องจากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้ในมอริเชียสไว้วางใจระบบและใช้งานต่อไปการศึกษานี้ให้ความเข้าใจที่ครอบคลุมมากขึ้นเกี่ยวกับระบบ e - Filing ที่สำคัญยังแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของรัฐบาลในการปรับปรุงระบบภาษีในมอริเชียส ซึ่งบ่งบอกถึงความพยายามของประเทศในการให้ความร่วมมือ ความพึงพอใจของผู้ใช้ยังส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานอย่างต่อเนื่อง

2. ปัจจัยการบริการมีอิทธิพลต่อการวางแผนในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ในสำนักงานสรรพากรภาค 3 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการบริการ ด้านการบริการ และสมรรถนะ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการวางแผนในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในการยื่นแบบแสดงรายการและความถูกต้อง ของผู้มีเงินได้ในสำนักงานสรรพากรภาค 3 และพบว่า ปัจจัยด้านการบริการด้านทักษะการสื่อสาร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการวางแผนในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ด้านความถูกต้องของผู้มีเงินได้ในสำนักงานสรรพากรภาค 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิริยะศิตา พิมพ์สุวรรณ (2563) พบว่าได้รับการประชาสัมพันธ์จากหน่วยงานน้อยที่สุด ถัดมาคือแจ้งเตือนทางจดหมาย ได้รับคำแนะนำและวิธีการกรอกแบบฯ (ภ.ง.ด.90 และ ภ.ง.ด.91) และได้รับการเผยแพร่ความรู้ในเรื่องของการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนด้านความพึงพอใจในการให้บริการ มีความพอใจในช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและเอาใจใส่ พึงพอใจเกี่ยวกับการให้คำแนะนำและซักถามได้ชัดเจนและถูกต้อง และมีความสะดวกรวดเร็วอย่างน้อยที่สุด ตามลำดับ สอดคล้องกับ สร้อยเพชร ลิสนิ (2557) พบว่า เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรและสภาพแวดล้อม มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 พบว่าคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรกับสภาพแวดล้อม มีความสัมพันธ์ทางตรงต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 6 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านนโยบายการจัดเก็บภาษีอากร ผู้มีเงินได้ ด้านคุณลักษณะของผู้เสียภาษีอากรและด้านสภาพแวดล้อม มีความสัมพันธ์โดยตรงกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรอย่างมีนัยสำคัญ ยกเว้นด้านวิธีการจัดเก็บภาษีอากร สอดคล้องกับ อุไรพรรณ แซ่ลี (2562) พบว่า พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การรับรู้การให้บริการของกรมสรรพากร ด้านการบริการและประชาสัมพันธ์ ในระดับปานกลาง หมายความว่า พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องการแจ้งรายละเอียดของเอกสารหลักฐานที่ใช้ในการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้การให้บริการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต จึงควรระบุเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ง่ายเพื่อใช้ในการติดต่อสอบถามข้อมูลในกรณีเกิดปัญหาการยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ตหรือระบบ SMS เพื่อช่วยเพิ่มความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้งานสอดคล้องกับ สอดคล้องกับ De Neve et al. (2021) พบว่าการลดความซ้ำซ้อนในการสื่อสารโดยเจ้าหน้าที่ภาษีช่วยปรับปรุงการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านภาษีอย่างต่อเนื่อง ทำให้ผู้เสียภาษีจ่ายภาษีตรงเวลาและลดการยื่นภาษีล่าช้ารวมทั้งการชำระเงินล่าช้า ซึ่งผู้เสียภาษีสามารถปฏิบัติได้เร็วกว่าที่ควรจะเป็น ผลเชิงบวกของการลดความซ้ำซ้อนนั้นเป็นสากลทั่วทั้งประชากรการลดความซ้ำซ้อนการทำให้การปฏิบัติตามง่ายที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้เป็นข้อพิจารณาที่ควรสนใจมากขึ้น เนื่องจากการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารด้านภาษี

3. ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อการวางแผนในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ในสำนักงานสรรพากรภาค 3 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อม ที่ประกอบไปด้วยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการวางแผนในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านการยื่นแบบแสดงรายการและความถูกต้อง ของผู้มีเงินได้ในสำนักงานสรรพากรภาค 3 และพบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อม ด้านนโยบายของรัฐ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการวางแผนในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านการยื่นแบบแสดงรายการ ของผู้มีเงินได้ในสำนักงานสรรพากรภาค 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ อาริศรา นนทะคุณ (2561) พบว่า ปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา รายได้ การคาดหวังถึงประสิทธิภาพ และสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนมีผลต่อการยื่นเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ผลการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางในการประชาสัมพันธ์ประชาชนทราบถึงประโยชน์ในการยื่นแบบฯ

รวมถึงการจัดทำคู่มือแนะนำการใช้งานที่เข้าใจง่าย และเผยแพร่ในสื่อสังคมออนไลน์ สถานที่ทำงานเพื่อให้มีการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพและง่ายต่อการศึกษาค้นคว้าข้อมูลการยื่นแบบ สอดคล้องกับ ผจกศกดี หมวดสง (2564) พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ เพศ สถานภาพสมรสต่างกันมีผลต่อการยื่นเสียภาษีโดยรวม ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านค่าใช้จ่าย ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรีขึ้นไป ให้คะแนนความคิดเห็น สูงกว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ อภิสร คงแก้ว (2565) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบคือ ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ ปัจจัยด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ และปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ทำให้ทราบได้ว่าระบบ Revenue Department E – filing มีจุดเด่นที่สามารถพัฒนาได้อย่างต่อเนื่องในด้านของคุณภาพระบบ คุณภาพบริการ ประโยชน์และสิทธิประโยชน์ ทำให้การยื่นแบบเป็นเรื่องที่ง่ายและสะดวกมากยิ่งขึ้น สอดคล้อง ผจกศกดี หมวดสง (2564) พบว่า การยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อความถูกต้องแม่นยำ ลดความผิดพลาด นิติบุคคลในกรุงเทพฯ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณภาพประโยชน์ของระบบ การยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตมีผลต่อการป้องกันข้อมูลสูญหาย พบว่า นิติบุคคลในกรุงเทพฯ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศ และปัจจัยด้านคุณภาพประโยชน์ของระบบ การยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตมีผลต่อการลดการทุจริต พบว่านิติบุคคลในเขตกรุงเทพฯ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ และปัจจัยด้านคุณภาพประโยชน์ของระบบ การยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย พบว่านิติบุคคลในกรุงเทพฯ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณภาพประโยชน์ของระบบ พบว่านิติบุคคลในกรุงเทพฯ พิจารณาถึงคุณภาพในด้านต่าง ๆ ของระบบ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้สำหรับผู้เสียภาษี

1) ปัจจัยพฤติกรรมของผู้เสียภาษีของผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดา ได้แก่ ด้านทัศนคติ กล่าวคือ การเสียภาษีนั้นเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของทุกคน หากผู้มีเงินได้มีทัศนคติอิทธิพลเชิงบวกต่อการเสียภาษี มีความเข้าใจความสำคัญของการเสียภาษี ส่งผลให้ภาครัฐมีรายได้เพียงพอต่อการพัฒนาประเทศ มีสวัสดิการที่ดี รวมทั้งสร้างโอกาสให้กับประชาชน กรมสรรพากรควรสร้างความร่วมมือกับภาคประชาสังคม ภาคเอกชน และองค์กรต่าง ๆ ในการรณรงค์ให้ประชาชนผู้มีเงินได้เสียภาษี ควรส่งเสริมให้มีส่วนร่วมของประชาชนผู้มีเงินได้ในการกำหนดนโยบายภาษี

2) ปัจจัยด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ สมรรถนะ กล่าวคือ สมรรถนะของเจ้าหน้าที่มีความสำคัญต่อประชาชนผู้มีเงินได้ เนื่องจากผู้มีเงินได้นั้นอาจไม่มีความเข้าใจในเรื่องของภาษี จึงจำเป็นต้องได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ผู้ที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องของภาษี สามารถแนะนำ ให้คำปรึกษาในการยื่นแบบแสดงรายการต่างๆ ได้อย่างถูกต้องและชัดเจน

3) ปัจจัยสภาพแวดล้อม ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กล่าวคือ ในการเสียภาษีของผู้มีเงินได้นอกจากการสร้างทัศนคติที่ดีในการเสียภาษีแล้ว ภาครัฐควรอำนวยความสะดวกในด้านของเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทันสมัย เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มีเงินได้ ดังนั้นการจัดเก็บข้อมูลที่มีประสิทธิภาพมีระบบที่ช่วยคำนวณภาษีได้อย่างถูกต้องเพื่อให้ผู้มีเงินได้ ได้วางแผนในการยื่นแบบแสดงรายการรวมถึงการชำระภาษีอย่างถูกต้อง

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้สำหรับด้านราชการ

1) เพื่อสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ของสรรพากร ได้ทราบถึงปัจจัยที่มีส่วนช่วยให้ผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดา ยื่นแบบแสดงรายการหรือเสียภาษีอย่างถูกต้อง

2) เพื่อสนับสนุนให้กรมสรรพากร ได้นำผลของการวิจัยไปปรับใช้กับหน่วยงานได้ และใช้ประโยชน์ในด้านอื่น ๆ เพื่อพัฒนาการยื่นแบบแสดงรายการของผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดา รวมทั้งเป็นแนวทางในการนำไปปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ปรับปรุงให้เหมาะสมกับกาลในปัจจุบันและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้มากที่สุด

เอกสารอ้างอิง

กรมสรรพากร. (2565). ผลการจัดเก็บภาษี 2557 – 2565. www.rd.go.th/310.html

กรมสรรพากร. (2566). ประมวลรัษฎากร. www.rd.go.th/315.html

เฉลิมพล ต้นสกุล. (2541). พฤติกรรมศาสตร์ สาธารณสุข. สหประชาพานิชย์.

ผจงศักดิ์ หมวดสง. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 18. ใน รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติ SMARTS ครั้งที่ 10 (น.20-28). คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา.

วิริยะศิตา พิมพ์สุวรรณ. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อความสนใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ในเขตภาคตะวันออก [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต]. คลังข้อมูลสถาบันมหาวิทยาลัยศรีปทุม. <https://dspace.spu.ac.th/items/e81757fe-d4ac-412b-92d9-39b7da4b0e7b>

สร้อยเพชร สีสนิ. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี: กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากร ภาค 6. วารสารวิชาการสมาคมสถาบันการศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย, 20(2), 79-89.

สุชา จันทรเฒ. (2529). จิตวิทยาวัยรุ่น. แพร์พิทยา.

หทัยรัตน์ เหล็กพิมาย, ยุทธนาท บุญยะชัย, พรณเพ็ญ สิทธิพัฒนา. (2565). ทักษะของผู้เสียภาษีที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารวิทยาลัยนครราชสีมา (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 16(1), 402-415.

อภิสร คงแก้ว . (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต]. PSU Knowledge Bank <https://kb.psu.ac.th/psukb/bitstream/2016/17867/1/6410521069.pdf>

อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์. (2547). แนวคิดเรื่องสมรรถนะ Competency: เรื่องเก่าที่เรายังหลงทาง.

Chulalongkorn Review, 16(3), 57-72.

อาริตรา นนทะคุณ. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทาง

ออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. TU Digital Collections

https://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2018/TU_2018_6004010556_9970_10374.pdf

อุไรพรรณ แซ่ลี . (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร [การค้นคว้าอิสระ

ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. คลังข้อมูลสถาบันมหาวิทยาลัยศรีปทุม.

<https://dspace.spu.ac.th/items/a84a180e-c832-4796-9eb1-0d3ccd032a34>

De Neve, J. E., Imbert, C., Spinnewijn, J., Tsankova, T. & Luts, M. (2021). *How to Improve Tax*

Compliance? Evidence from Population-wide Experiments in Belgium:

<https://cep.lse.ac.uk/pubs/download/dp1621.pdf>

Yamane, T. (1976). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). Harper and Row.