

ปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ความเข้าใจ และความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและ
ชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (E-FILING)
ของประชาชน ผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร

ลลิตา สีดาร์กษ์¹

รองศาสตราจารย์ ดร.ธนิดา จิตรน้อมรัตน์²

บทคัดย่อ

งานวิจัยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ที่มีต่อความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร (3) เพื่อศึกษาความคิดเห็นในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (4) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (5) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจำแนกตามความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ผลการทดสอบความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.948 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักรกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ตัวอย่าง การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่และการวิเคราะห์เชิงอนุมานในการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ คือ t-test และ F-test โดยใช้ t-Test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่มีคำตอบ 2 กลุ่ม และสถิติ f-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่มีคำตอบมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) แล้วทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

¹ นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการเงินยุคดิจิทัล มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
Master student, Master of Business Administration Program College of Innovation Business and Accountancy,
Dhurakij Pundit University

² ปรินญาเอก และรองศาสตราจารย์สาขาการเงิน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
D.B.A. and Associate Professor in Finance, Dhurakij Pundit University

ผลการศึกษา พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท (2) มีความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการ การชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตและความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในระดับมาก (3) ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ 1) มีความสะดวก ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง 2) มีการให้คำแนะนำในการใช้งานสามารถปฏิบัติตามได้ง่าย และ 3) สามารถเลือกช่องทางการชำระภาษีที่หลากหลาย ตามความสะดวกของผู้ใช้งาน (4) ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และปัจจัยความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการ การชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตและความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน มีผลให้ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ไม่มีผลต่อความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตอย่างมีนัยสำคัญ และ (5) ความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการ การชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตและความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีผลให้ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

คำสำคัญ: ความรู้ความเข้าใจ, ความคิดเห็น, การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต, การชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

**PERSONAL FACTOR COGNITION AND OPINIONS ON FILING RETURNS
AND PAYING PERSONAL INCOME TAX VIA THE INTERNET OF PEOPLE
WHO HAVE TO PAY TAX IN CHATUCHAK ARE BANGKOK**

ABSTRACT

The objectives of this research were (1) to study the effect of personal factors on people's opinions on personal income tax return filing and payment via the Internet of people who have to pay tax in Chatuchak area Bangkok. (2) to study the effect of cognition In the filing of personal income tax returns and payment of personal income tax via the Internet, concerning opinions on the filing of returns and payment of personal income tax returns via the Internet of people who have paid tax in the Chatuchak area Bangkok. The data collection process was done by collecting data from a sample group of taxpayers in the Chatuchak area Bangkok, with a total of 400 samples. In which the collected data were analyzed with a statistical package and the statistics used to analyze the data, including percentage, mean, and standard deviation, using frequency distribution tables and inferential analysis to test the statistical hypothesis, T-test and F-test. T-Test was used to compare the mean of the two independent variables with the answer and statistic. The F-test was used to compare the difference between the mean of independent variables with more than 2 answers using one-way ANOVA and test for differences. The analyzed data are coupled by LSD method using a statistical significance level of 0.05.

The results of the study found that most of the respondents were female age between 31-40 years old, bachelor's degree, occupation as a private company employee, average monthly income between 20,001 to 30,000 baht, have knowledge and understanding in filing the return personal income tax payment via internet and basic knowledge of personal income tax at a high level. As for opinions on personal income tax return filing and payment via the internet system of taxpayers in Chatuchak area, it was found that the respondents had 3 opinions with the highest level of agreement, namely 1) convenience, saving time and reducing travel expenses. 2) There are instructions on how to use it that can be easily followed, and 3) The ability to choose from a variety of tax payment channels according to user's convenience.

As for the hypothesis testing results, it was found that personal factors, gender, educational level, occupation, average monthly income and cognitive factors about filing a return personal income tax payment via the Internet and basic knowledge of personal income tax of people who have to pay tax in Chatuchak area Bangkok. As a result, opinions on filing returns and payment of personal income tax via the internet were significantly different. As for the personal factors of age there was no significant effect on opinions on filing income tax returns and personal income tax payments via the Internet.

Keywords: knowledge and understanding, opinions, personal income tax return filing via internet, personal income tax payment via internet

1. บทนำ

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้เข้ามามีบทบาทต่อประชาชนในการใช้เป็นเครื่องมือในการเข้าถึงข้อมูลในรูปแบบของดิจิทัล เพื่อการติดต่อสื่อสารได้อย่างทั่วถึง สะดวก รวดเร็ว และหลายช่องทาง เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศให้ก้าวไปข้างหน้าอย่างรวดเร็วในสังคมยุคโลกาภิวัตน์ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2563) กรมสรรพากร จึงได้อำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีและประชาชนทั่วไป ด้วยบริการด้านอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางเว็บไซต์ www.rd.go.th การใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ผู้เสียภาษีจะได้รับความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดเวลา เนื่องจากผู้เสียภาษีสามารถดำเนินกิจกรรมได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องมาติดต่อกรมสรรพากร บริการดังกล่าวยังช่วยสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการให้ส่วนราชการต่าง ๆ นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการประชาชนมากยิ่งขึ้น (กรมสรรพากร, 2564)

ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มทางอินเทอร์เน็ต เป็นบริการอิเล็กทรอนิกส์รูปแบบแรกที่กรมสรรพากรเปิดให้บริการแก่ผู้เสียภาษี ในปี พ.ศ. 2544 ซึ่งภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นประเภทภาษีที่ผู้เสียภาษีมีหน้าที่ต้องยื่นแบบแสดงรายการทุกเดือน ไม่ว่าจะมีความจำเป็นต้องชำระหรือไม่ก็ตาม การยื่นแบบแสดงรายการผ่านทางอินเทอร์เน็ตพัฒนาขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวก และช่วยลดข้อผิดพลาดในการคำนวณภาษีจากการยื่นแบบด้วยกระดาษ โดยระบบการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต นอกจากเพื่อประโยชน์แก่ผู้เสียภาษีแล้ว ยังเป็นประโยชน์แก่กรมสรรพากร เนื่องจากทำให้กรมสรรพากรเป็นสำนักงานไร้กระดาษตามนโยบายที่ได้วางไว้ ช่วยลดต้นทุนในการจัดพิมพ์แบบแสดงรายการภาษี และ ลดค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บเอกสาร รวมถึงลดปริมาณงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร เป็นการเพิ่มศักยภาพการให้บริการของกรมสรรพากร การจัดทำและพัฒนาระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก ดังนั้นทั้งภาครัฐและผู้เสียภาษีควรได้รับประโยชน์จากระบบให้มากที่สุด (กรมสรรพากร, 2564)

จากสถานการณ์ในปัจจุบัน ประเทศไทยประสบกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ตั้งแต่ต้นปี พ.ศ. 2563 ทำให้รัฐบาลมีมาตรการ การเว้นระยะห่างโดยการลดกิจกรรมทางสังคม (Social Distancing) รักษาระยะห่างกับบุคคลอื่น ลดการติดต่อพบปะหรือหากิจกรรมอื่น ๆ ทำ โดยไม่ต้องเสี่ยงพาตนเองออกไปนอกสถานที่ เพื่อช่วยลดการแพร่ระบาด และป้องกันการเสี่ยงติดเชื้อ ซึ่งมาตรการเหล่านี้ได้ส่งผลให้การใช้บริการและการทำธุรกรรม รวมถึงการสื่อสารกันผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตมีบทบาทสำคัญมากขึ้น ทำให้ปฏิเสธไม่ได้ว่าปัจจุบันเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวัน และกลายมาเป็นส่วนหนึ่งของการใช้ชีวิตที่ขาดไม่ได้ สังเกตได้จากการใช้ชีวิตที่คนมีโทรศัพท์เคลื่อนที่พร้อมอินเทอร์เน็ต สามารถรับรู้และ

เข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา ดังนั้น การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จึงเป็นเรื่องใกล้ตัวที่สำคัญ ซึ่งหากผู้มีเงินได้มีความรู้และความเข้าใจในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ย่อมจะช่วยให้การยื่นภาษีเป็นเรื่องง่าย สะดวกรวดเร็ว แม่นยำ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางอีกด้วย

ด้วยการเปลี่ยนแปลงการใช้ชีวิตในปัจจุบันดังกล่าวที่อินเทอร์เน็ตให้ความสะดวกมากขึ้น จึงเป็นเหตุผลสำคัญและเป็นที่มาของการศึกษาความรู้ความเข้าใจและความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (E-FILING) ของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี ว่าประชาชนมีความรู้ความเข้าใจและความเห็นอย่างไร โดยงานวิจัยนี้ได้เลือกเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร มาเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา เนื่องจากผู้วิจัยปฏิบัติงานในตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีปฏิบัติการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ซึ่งอยู่ในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการทางอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ให้มีประสิทธิภาพสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และก่อให้เกิดประโยชน์และคุ้มค่ามากที่สุดแก่ประชาชน

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีต่อความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
4. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
5. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำแนกตามความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

3. สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน

4. ขอบเขตการวิจัย

4.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพฯ จำนวน 155,297 คน (ที่มา: สำนักบริหารการทะเบียนกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2563 : สืบค้นวันที่ 2 ตุลาคม 2564)

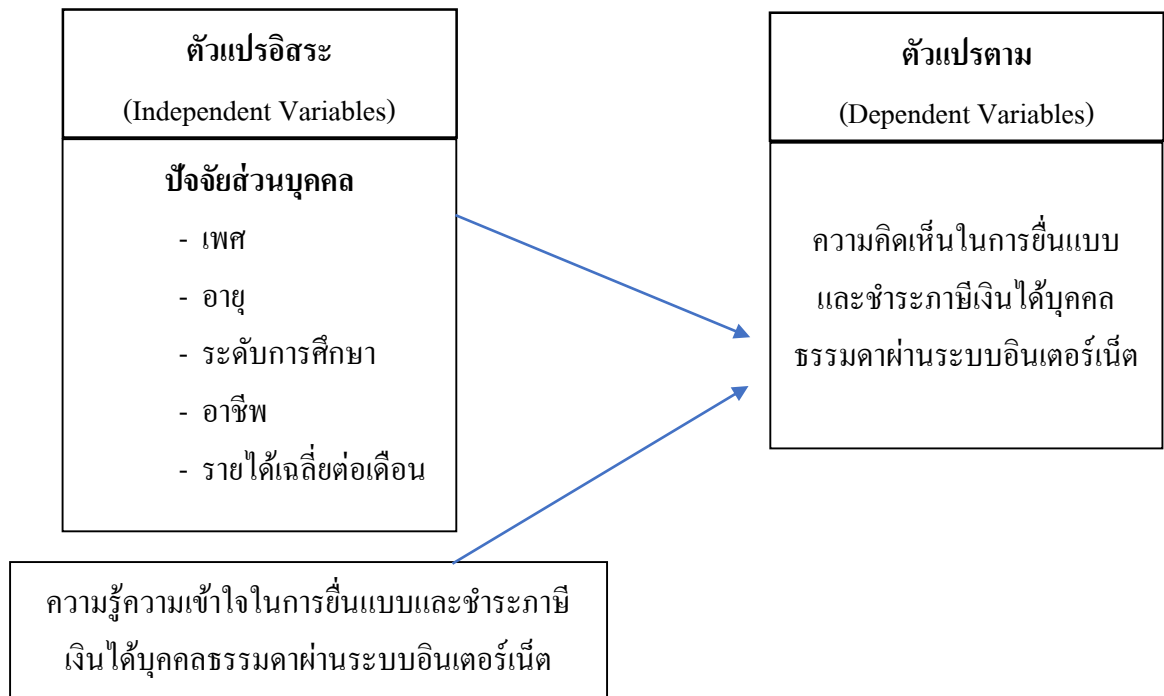
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ตัวอย่าง

4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาในการวิจัยนี้ครอบคลุมการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ความเข้าใจและความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (E-FILING) ของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร ในช่วงเวลาที่เก็บข้อมูลคือระหว่างเดือนพฤศจิกายน - ธันวาคม 2564

5. กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษานี้ สามารถกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

6. ระเบียบวิธีวิจัย

6.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นประชากรที่มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนประชากรในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร จำนวน 155,297 คน (ที่มา: สำนักบริหารการทะเบียนกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2563 : สืบค้นวันที่ 2 ตุลาคม 2564)

6.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ซึ่งได้ข้อมูลจำนวนประชากรในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร พ.ศ.2563 จากสำนักงานสถิติกรุงเทพมหานคร จึงใช้การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีการของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นระดับ 95 และกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05 จากสูตรแทนค่าได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง

6.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการเลือกการสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยจะเลือกแจกแบบสอบถามในพื้นที่กลุ่มตัวอย่างให้ครบตามจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง โดยสร้างแบบสอบถามออนไลน์ และแจกคิวอาร์โค้ด เพื่อแสกนและตอบแบบสอบถาม

6.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องจากผู้เชี่ยวชาญและทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability of Test) ทางสถิติโดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้วยวิธีของ Cronbach's Alpha ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.948 ซึ่งมีค่ามากกว่าเกณฑ์ 0.70 แสดงว่าแบบสอบถามสามารถนำไปเก็บข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ได้

6.5 วิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามเปลี่ยนเป็นรหัสตัวเลข (Code) แล้วบันทึกลงในโปรแกรมเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

6.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน รวมทั้งตัวแปรความรู้ความเข้าใจ เพื่ออธิบายลักษณะความรู้ความเข้าใจและความคิดเห็นในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) แสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

6.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติขั้นสูง ได้แก่ การทดสอบ t-test และ One-way (ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากนั้นเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ (Multiple comparison) ด้วยวิธี LSD

7. ผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งได้เป็นมีดังนี้

7.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 62.20 และเป็นเพศชาย จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.80 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี

จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 59.70 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.30

7.2 การวิเคราะห์ระดับความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ผลการศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านวิธีการยื่นแบบแสดงรายการ(ภ.ง.ด.90/91) ผ่านอินเทอร์เน็ตสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67 มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาเป็นด้านความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.55 มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก และวิธีการชำระภาษี กรณียื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.26 มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก

7.3 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยมากที่สุด คือ (1) มีความสะดวก ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 รองลงมา (2) มีการให้คำแนะนำในการใช้งานสามารถปฏิบัติตามได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 3) สามารถเลือกช่องทางการชำระภาษีที่หลากหลาย ตามความสะดวกของผู้ใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 (4) ให้ความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในระดับที่ผู้ใช้งานพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และ (5) กรณีผู้มีเงินได้ขอคืนภาษีโดยดาวน์โหลดเอกสารการขอคืนพร้อมการยื่นแบบฯ สามารถได้รับคืนภาษีได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ระดับความเห็นด้วยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะขั้นตอนการตรวจสอบการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา อาจจะต้องได้รับข้อมูล และข้อเท็จจริงประกอบการขอคืน นอกเหนือจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ทำให้การดำเนินการล่าช้า จึงได้รับระดับความเห็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

7.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการ และการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน มีผลให้ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

8. อภิปรายผล

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีผลให้ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สาวิตรี นาคศรีม่วง (2557) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากร ภาค 4 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน จะมีการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่พบในการยื่นแบบฯ โดยรวมต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุริย์ วงศ์วิช และคณะ (2561) รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของขวัญฤทัย พัฒน์แก้ว (2563) อาชีพต่างกันให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตโดยรวมต่างกัน และผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ที่แตกต่างกัน มีผลให้ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของระพีพร แก้วเจริญ (2561) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยภาพรวมไม่ต่างกัน

2. ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีต่อความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขต

พื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน มีผลให้ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการ และการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของนิชานันท์ ชาวนา (2559) พบว่า ปัจจัยโดยรวมที่ต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของพิมพ์ภัท สุธสวัสดี้ (2561) พบว่า ปัจจัยโดยรวม แตกต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

9. ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

9.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ประโยชน์

งานวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ความเข้าใจและความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (E-FILING) ของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่จตุจักร กรุงเทพมหานคร เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน กรมสรรพากรในการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (E-FILING) แก่ประชาชนผู้เสียภาษี ดังนี้

1. กรมสรรพากรสามารถทราบระดับความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สามารถนำไปปรับปรุงระบบบริการและพัฒนาประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้เข้าถึงผู้มีหน้าที่เสียภาษีมากยิ่งขึ้น

2. กรมสรรพากรสามารถทราบระดับความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (E-FILING) ทำให้นำไปสู่การประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ รวมทั้งการให้ความรู้ เพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เนื่องจากความรู้ด้านภาษีอากรมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

3. กรมสรรพากรสามารถทราบความต้องการของประชาชน จึงควรให้ความสำคัญในการดำเนินการตรวจคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา กรณีผู้มีเงินได้ขอคืนภาษีโดยดาวน์โหลดเอกสารขอคืนพร้อมการยื่นแบบฯ ที่จะสามารถทำให้ผู้ยื่นแบบแสดงรายการ ได้รับคืนภาษีได้อย่างรวดเร็ว

4. กรมสรรพากรสามารถเพิ่มความเชื่อมั่น และความมั่นใจในการให้บริการ เพื่อส่งเสริมการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้วยความเต็มใจให้มากขึ้น

9.2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและความรู้ความเข้าใจของประชาชนที่ส่งผลต่อความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ของกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่อื่น ๆ เพื่อให้กรมสรรพากรได้ผลสรุปในแต่ละพื้นที่ และควรทำวิจัยอย่างต่อเนื่องเป็นระยะ ๆ เพื่อจะได้ทราบพัฒนาการความรู้ความเข้าใจของประชาชนว่ามี ความรู้ความเข้าใจมากขึ้นหรือไม่ อย่างไร

2. ควรนำตัวแปรหรือปัจจัยด้านอื่น มาศึกษาเพิ่มเติม เช่น ความคิดเห็นในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีมูลค่าเพิ่ม

3. ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมทางการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนขึ้น เช่น การสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง เป็นต้น

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กรมสรรพากร. (2564). ความรู้เรื่องภาษีที่บุคคลธรรมดาควรทราบ. สืบค้นเมื่อ 18 พฤศจิกายน

2564, จาก <https://www.rd.go.th/62337.html>

กรมสรรพากร. (2564). การยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2564,

จาก <https://efiling.rd.go.th/rd-cms/>

ขวัญฤทัย พัฒน์แก้ว. (2563). การตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ].

กรุงเทพฯ: คณะบริหารธุรกิจ (สาขาการบัญชี) มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

นิชานันท์ ชาวนา. (2559). การศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1.

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ระพีพร แก้วเจริญ (2561). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคล
ธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร. *บทความวิชาการ*.
กรุงเทพฯ: คณะบริหารธุรกิจ (สาขาการจัดการ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พิมพ์ภัส สุขสวัสดิ์. (2561). ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ
อินเทอร์เน็ตของประชาชนในจังหวัดปทุมธานี. [การค้นคว้าอิสระ].
บริหารธุรกิจและรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น.
- สาวิตรี นาคศรีม่วง. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการ เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
ผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากร ภาค 4. *วารสารวิจัยและพัฒนาโดยลงกรรมใน
พระราชูปถัมภ์*. ปีที่ 9 ; ฉบับที่ 3 (กันยายน-ธันวาคม 2557) มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สุริย์ วงศ์วิช และคณะ. (2561). ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษี
ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก.
วารสารการวิชาการ. มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.