

**ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับในการยื่นแบบแสดงรายการภาษี
เงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบ E-FILING
ของประชากรในจังหวัดหนองคาย**

**Factors Affecting the Acceptance of Filing Personal Income Tax Returns via the
E-Filing System Among Residents in Nong Khai Province**

ดร.ณัฏฐ์ อัครพงศ์พิชญ์

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ E-filing ของประชากรในจังหวัดหนองคาย กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน จากประชากรในจังหวัดหนองคาย เป็นการสุ่มแบบเจาะจงผู้ที่เคยยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ E-filing ของประชากรในจังหวัดหนองคาย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาโดยอธิบายและนำเสนอในรูปแบบตารางแจกความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ E-filing ของประชากรในจังหวัดหนองคาย

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ E-filing ของประชากรในจังหวัดหนองคาย ที่มากที่สุดคือด้านรูปแบบเว็บไซต์ ($\bar{X} = 4.82$, S.D.= 0.19) ส่วนการยอมรับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ E-filing ของประชากรในจังหวัดหนองคาย คือด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ($\bar{X} = 4.95$, S.D.= 0.09) และปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ E-FILING ของประชากรในจังหวัดหนองคาย พบว่า ปัจจัยด้านรูปแบบเว็บไซต์ และปัจจัยด้านการบริการ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ E-filing ของประชากรในจังหวัดหนองคาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R Square) เท่ากับ 0.357 ทำให้สามารถอธิบายการผันแปรของตัวแปรตามได้ร้อยละ 35.70 ทำให้ทราบว่าจะต้องพัฒนา ด้านรูปแบบเว็บไซต์ และด้านการบริการ อย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ E-filing ของประชากรในจังหวัดหนองคายมากยิ่งขึ้นต่อไป

คำสำคัญ : การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา, ระบบ E-FILING , การยอมรับเทคโนโลยี

Abstract

This research aimed to study the factors influencing the acceptance of filing personal income tax returns through the E-filing system among the population in Nong Khai Province. A sample of 400 individuals, selected using purposive sampling, consisted of those who had previously filed personal income tax returns via the E-filing system. Data were collected using questionnaires and analyzed through descriptive statistics, presented in frequency tables, percentages, means, and standard deviations. Multiple Regression Analysis was employed to test the factors affecting the acceptance of the E-filing system.

The findings revealed that the most significant factor influencing the use of the E-filing system was website design (mean = 4.82, S.D. = 0.19). The key aspect of acceptance was perceived usefulness (mean = 4.95, S.D. = 0.09). Statistically significant factors at the 0.05 level influencing acceptance included website design and service quality. The predictive coefficient (R Square) was 0.357, indicating that these factors could explain 35.70% of the variance in the dependent variable.

The study highlights the need for continuous improvements in website design and service quality to enhance convenience and satisfaction for users of the E-filing system, ultimately increasing the adoption rate among the population in Nong Khai Province.

Keywords: Personal Income Tax Filing, E-filing System, Technology Acceptance

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่จัดเก็บภาษีและการใช้นโยบายทางภาษีอากรเพื่อให้ได้ภาษีตามเป้าหมายอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม เป็นกลไกในการการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม และเกิดความสนใจในการเสียภาษี โดยผลการจัดเก็บรายได้ของกรมสรรพากรในส่วนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในปี 2565 จำนวน 374,285 ล้านบาท และในปี 2566 มีจำนวน 399,577 ล้านบาท เมื่อเปรียบเทียบพบว่าการจัดเก็บรายได้มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น (กระทรวงการคลัง, 2566) จะเห็นได้ว่ากรมสรรพากรให้ความสำคัญกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ผ่าน ระบบอินเทอร์เน็ต E-filing ในการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีในปัจจุบัน เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ และเพื่อให้กรมสรรพากรก้าวไปสู่การเป็นองค์กรของภาครัฐที่มีประสิทธิภาพในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจให้กับประเทศ และก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคดิจิทัล ในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน ซึ่งจะ

นำไปสู่การจัดเก็บภาษีอากรให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติราชการ สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์และการขับเคลื่อนเป้าหมายของกรมสรรพากร ปีงบประมาณ 2567-2570 (สารอธิบดี กรมสรรพากร,2566)

สำนักงานสรรพากรพื้นที่หนองคาย เป็นหน่วยปฏิบัติในกรมสรรพากรที่ต้องดำเนินงานตามแผนการขับเคลื่อนนโยบายของกรมสรรพากร จึงต้องมีการดำเนินการและมีผลชี้วัดตามเป้าหมายที่กรมสรรพากรกำหนด ได้นำแนวคิด SMILE RD มาปฏิบัติเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผลการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90/91) พบว่าในปี 2565 มีการรับแบบจำนวนทั้งสิ้น 46,922 ราย โดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต E-filing จำนวน 46,016 ราย และผ่านระบบงานทะเบียนคุมรายการและจัดทำบัญชีผู้เสียภาษี (TCL) ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา จำนวน 269 ราย และในปี 2566 มีการรับแบบจำนวนทั้งสิ้น 46,922 ราย โดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต E-filing จำนวน 46,776 ราย และยื่นแบบผ่านระบบงานทะเบียนคุมรายการและจัดทำบัญชีผู้เสียภาษี (TCL) ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา จำนวน 146 ราย

เมื่อเปรียบเทียบการยื่นแบบฯ ทำให้ทราบว่า ในปี 2566 มีการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต E-filing เพิ่มขึ้นจำนวน 760 ราย (บริการข้อมูล กรมสรรพากร,2566) ดังนั้นในฐานะที่ผู้ทำวิจัยอยู่ ในตำแหน่งนักตรวจสอบภาษี สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่หนองคาย จึงต้องการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ E-filing ของประชากรในจังหวัดหนองคาย ที่ทำให้ประชากรผู้มีเงินได้ตัดสินใจยอมรับการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต E-filing เพื่อสะท้อนความสำเร็จและเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบ E-filing ตามแนวคิด SMILE RD ของกรมสรรพากรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ E-filing ของประชากรในจังหวัดหนองคาย

สมมติฐาน

ปัจจัยด้านระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ E-filing ที่ส่งผลต่อการยอมรับการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ E-filing ของประชากรในจังหวัดหนองคาย

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

กรมสรรพากร ได้อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ดังนี้

2.1.1 ความหมายภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

คือ ภาษีที่เรียกเก็บจากรายได้ที่บุคคลธรรมดาได้รับในแต่ละปี เช่น เงินเดือน, ค่าจ้าง, หรือรายได้จากการประกอบธุรกิจ ซึ่งเป็นภาษีที่คำนวณตามระดับรายได้ที่ได้รับ โดยมีอัตราภาษีที่

แตกต่างกันตามระดับของรายได้และระบบการคำนวณที่รัฐกำหนด โดยทั่วไปแล้ว ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจะมีลักษณะดังนี้:

2.1.2. ประเภทเงินรายได้ที่ต้องเสียภาษี

1. เงินได้ประเภทที่ 1 ได้แก่ เงินได้เนื่องจากการจ้างแรงงาน ไม่ว่าจะเป็น
2. เงินได้ประเภทที่ 2 ได้แก่ เงินได้เนื่องจากหน้าที่หรือตำแหน่งงานที่ทำ
3. เงินได้ประเภทที่ 3 ได้แก่ ค่าแห่งกู้ดวิลล์ ค่าแห่งลิขสิทธิ์หรือสิทธิอย่างอื่น เงินปี หรือเงินได้ที่มีลักษณะ เป็นเงินรายปีอันได้มาจากพินัยกรรม นิติกรรมอย่างอื่น หรือคำพิพากษาของศาล
4. เงินได้ประเภทที่ 4 ได้แก่ ดอกเบี้ย เงินปันผล เงินส่วนแบ่งกำไร เงินลดทุน เงินเพิ่มทุน ผลประโยชน์ที่ได้จากการโอนหุ้น ฯลฯ เป็นต้น
5. เงินได้ประเภทที่ 5 เงินได้จากการให้เช่าทรัพย์สิน เงินหรือประโยชน์อย่าง
6. เงินได้ประเภทที่ 6 ได้แก่ เงินได้จากวิชาชีพอิสระ คือวิชากฎหมาย การประกอบโรคศิลป์ วิศวกรรม สถาปัตยกรรม การบัญชี ประณีตศิลปกรรม หรือวิชาชีพอื่นซึ่งจะได้มีพระราชกฤษฎีกากำหนดชนิดไว้
7. เงินได้ประเภทที่ 7 ได้แก่ เงินได้จากการรับเหมาที่ผู้รับเหมาต้องลงทุนด้วยการจัดหาสัมภาระ ในส่วนสำคัญนอกจากเครื่องมือ
8. เงินได้ประเภทที่ 8 ได้แก่ เงินได้จากการธุรกิจ การพาณิชย์ การเกษตร การอุตสาหกรรม การขนส่ง การขายอสังหาริมทรัพย์ หรือการอื่นนอกจากที่ระบุไว้ในประเภทที่ 1 ถึงประเภทที่ 7 แล้ว

ตารางที่ 2.1 อัตราภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

เงินได้สุทธิ (บาท)	ช่วงเงินได้สุทธิของแต่ละชั้น	อัตราภาษี
1-150,000	150,000	ได้รับยกเว้น
150,001- 300,000	150,000	5
300,001 - 500,000	200,000	10
500,001 - 750,000	250,000	15
750,001 -1,000,000	250,000	20
1,000,001 – 2,000,000	1,000,000	25
2,000,001 – 5,000,000	3,000,000	30
5,000,001 บาทขึ้นไป		35

ที่มา : กรมสรรพากร 2564

การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาปีละ 1 ครั้ง เงินได้ของปีใด ก็ยื่นแบบฯ ภายใน วันที่ 31 มีนาคม ของปีถัดไป ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา สามารถยื่นผ่านระบบออนไลน์ได้ที่ www.rd.go.th และผ่านแอปพลิเคชัน RD Smart Tax

2.2. แนวคิดเกี่ยวกับระบบการยื่นแบบและชำระภาษี E-filing

กรมสรรพากร (2564) กล่าวว่า ระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ E-Filing เป็นระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษี รวมทั้งเป็นการบริการที่สะดวก รวดเร็วและปลอดภัยมากขึ้น สามารถใช้ข้อมูลจากส่วนกลางได้อย่างทันเวลา ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และร่วมงานกับระบบของหน่วยงานอื่น ๆ ภายในกรมสรรพากรและภายนอกกรมสรรพากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2564) สรุปได้ว่าประโยชน์ของ E-filing อำนวยความสะดวกในการนำส่งงบการเงิน ให้กับผู้ที่มีหน้าที่ต้องนำส่งงบการเงิน ช่วยลดเวลา และค่าใช้จ่ายในการนำส่งงบการเงิน เช่น ค่าเดินทาง ค่าจัดทำเอกสาร และสามารถใช้บริการได้รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์เศรษฐกิจของประเทศ โดยสามารถทำรายการได้ 24 ชั่วโมง โดยไม่ต้องอยู่ในเวลาราชการ อีกทั้งยังเพิ่มความสะดวกในการค้นหา บริหารจัดการเอกสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(Matthew, 2019) ได้มีกล่าวถึงข้อดีและข้อด้อยของการยื่นภาษีแบบออนไลน์ (Advantages and disadvantages of online tax filing) โดยมีการมองว่าการยื่นภาษีออนไลน์มีข้อดีมากมาย อาทิ การทำงานผ่านระบบรวดเร็ว การยื่นภาษีออนไลน์มีประสิทธิภาพมากขึ้น การยื่นภาษีออนไลน์มีความถูกต้อง แม่นยำ เนื่องจากเมื่อยื่นผ่านออนไลน์ระบบสามารถตรวจพบข้อผิดพลาด และสามารถแก้ไขข้อมูลที่ผิดพลาดได้ ซึ่งเป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ อีกทั้งการยื่นภาษี เสียภาษีสามารถยื่นภาษีออนไลน์ได้ฟรี ยื่นได้ทุกที่ ทุกเวลา การยื่นภาษีแบบออนไลน์แต่อย่างไรก็ตาม ก็ยังมีข้อด้อย คือ ต้องใช้ทักษะคอมพิวเตอร์ แม้ว่าจะมีทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ก็อาจเป็น จะใช้โปรแกรมภาษี อาจไม่ง่ายสำหรับผู้ใช้งาน

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าการที่หลาย ๆ หน่วยงาน นำระบบการยื่นแบบออนไลน์ E-filing เข้ามาใช้งานเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีถือเป็นผลดี ที่สามารถแก้ไขข้อผิดพลาดได้ทันเวลา และทำให้หน่วยงานต่าง ๆ สามารถรวบรวมข้อมูลผู้เสียภาษีไว้ในระบบศูนย์กลางของแต่ละหน่วยงาน เพื่อสามารถทำให้ได้ข้อมูลในการพิจารณาหรือประมวลผล การจัดเก็บได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี The Technology Acceptance Model (TAM)

ทฤษฎีนี้เป็นของ Fred Davis (1985) ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในด้านเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการศึกษาวิจัยเพื่อทำนายพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งาน ซึ่งถูกพัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในแง่ต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อสารสนเทศได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ 2 องค์ประกอบ โดยเป็นทฤษฎี (TAM) ที่ได้รับการพัฒนาขยายความรู้มาจากทฤษฎี (TRA) โดยได้กำหนดและได้ปรับปรุงในการยอมรับการใช้เทคโนโลยีโดยไม่นำบรรทัดฐานของบุคคลมาเป็นตัวปัจจัยในการศึกษาพฤติกรรม

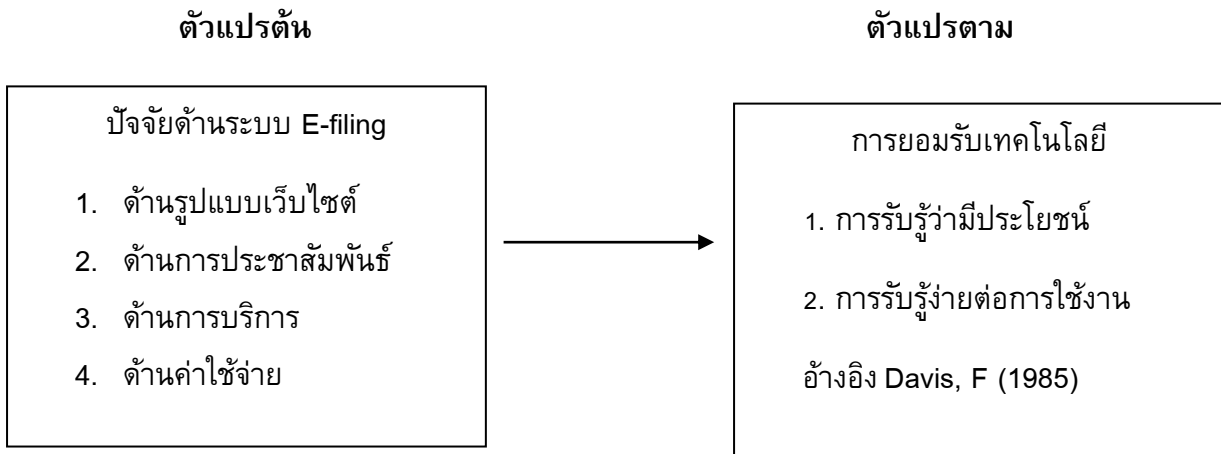
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ E-filing ของประชากรในจังหวัดหนองคาย มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

อภิสรดา คงแก้ว. (2566) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5 พบว่าระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING มีจุดเด่นที่สามารถพัฒนาได้อย่างต่อเนื่องในด้านของคุณภาพระบบ คุณภาพบริการ ประโยชน์และสิทธิประโยชน์ทางภาษีที่ผู้ใช้งานได้รับจากการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ทำให้การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเป็นเรื่องง่ายและสะดวกมากยิ่งขึ้น ส่งผลต่อความพึงพอใจและการบอกต่อ ซึ่งเป็นส่วนช่วยสนับสนุนให้ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING มากยิ่งขึ้นต่อไป

ออดุติ สุขเสริม. (2564) ศึกษาการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการ เพื่อศึกษาการเลือกใช้บริการ และศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ T-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD และสถิติถดถอยพหุคูณ พบว่าการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงความง่าย ด้านอิทธิพลทางสังคม ด้านทัศนคติต่อพฤติกรรมการใช้งาน มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1

กรอบแนวคิด



วิธีการดำเนินการวิจัย

รูปแบบของการวิจัย

ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ E-filing ของประชากรในจังหวัดหนองคาย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ประมวลผลด้วยโปรแกรมที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในจังหวัดหนองคาย จำนวน 46,922 ราย (สำนักงานสรรพากรพื้นที่หนองคาย, 2566)

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ E-filing ของประชากรในจังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

ตัวแปรต้น คือปัจจัยการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ได้แก่ 1. ด้านรูปแบบเว็บไซต์ 2. ด้านการประชาสัมพันธ์ 3. ด้านการบริการ 4. ด้านค่าใช้จ่าย (ผจศกดี หมวดสง, 2564)

ตัวแปรตาม คือการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ การรับรู้ว่ามีประโยชน์ และการรับรู้ต่อการใช้งาน (ชีวิรัตน์ ชัยสำโรง, 2561)

3.4 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้จะใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับปัจจัยที่มีต่อการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ E-filing ของประชากรในจังหวัดหนองคาย โดยแบบสอบถามจะถูกแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามด้านข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง ผู้ที่เคยยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ E-filing เป็นการตอบแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (checklist)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ E-filing ของประชากรในจังหวัดหนองคาย โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ E-FILING ของประชากรในจังหวัดหนองคาย

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นโดยรวมและรายด้าน

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ E-filing ของประชากรในจังหวัดหนองคาย ในภาพรวม

ปัจจัยการยื่นแบบ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
ด้านรูปแบบเว็บไซต์	4.82	0.19	มากที่สุด
ด้านการประชาสัมพันธ์	4.46	0.25	มากที่สุด
ด้านการบริการ	4.67	0.21	มากที่สุด
ด้านค่าใช้จ่าย	4.75	0.22	มากที่สุด
โดยภาพรวม	4.67	0.11	มากที่สุด

การวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ E-filing ของประชากรในจังหวัดหนองคาย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ E-filing ของประชากรในจังหวัดหนองคาย กับการยอมรับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ E-filing โดยสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) ผลการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐานแสดงรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.15 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ E-filing ของประชากรในจังหวัดหนองคาย

	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	5.001	0.171		29.283	0
ด้านรูปแบบเว็บไซต์	-0.042	0.02	-0.103	-2.047	0.041
ด้านการประชาสัมพันธ์	-0.026	0.016	-0.083	-1.67	0.096
ด้านการบริการ	0.042	0.019	0.113	2.261	0.024
ด้านค่าใช้จ่าย	0.009	0.017	0.026	0.529	0.597

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.15 อธิบายได้ว่า

ค่า R^2 เท่ากับ 0.357 แสดงว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการยื่นแบบ สามารถอธิบายการยอมรับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ E-filing ของประชากรในจังหวัดหนองคาย ได้ร้อยละ 35.70

ค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งให้เห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ E-filing ของประชากรในจังหวัดหนองคาย อย่างน้อย 1 ด้าน มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ E-filing ของประชากรในจังหวัดหนองคาย

ผลการวิเคราะห์การถดถอยได้สมการพยากรณ์การยอมรับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ E-filing ของประชากรในจังหวัดหนองคาย ได้ดังนี้

กำหนด X_1 = ด้านรูปแบบเว็บไซต์

X_2 = ด้านการประชาสัมพันธ์

X_3 = ด้านการบริการ

X_4 = ด้านค่าใช้จ่าย

Y = การยอมรับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ E-filing ของประชากรในจังหวัดหนองคาย

$$Y = 5.00 - 0.042 (X_1) + 0.042(X_3) + e$$

$$R^2 = 0.357, \text{ Adj } R^2 = 0.348$$

จะเห็นได้ว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ E-filing ของประชากรในจังหวัดหนองคาย คือด้านการบริการ ($\beta=0.113$) และด้านรูปแบบเว็บไซต์ ($\beta= -0.103$)

ตารางที่ 4.16 สรุปผลการทดสอบปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ E-filing ของประชากรในจังหวัดหนองคาย

สมมติฐานในการวิจัย	ผลการวิเคราะห์
ด้านรูปแบบเว็บไซต์ส่งผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ E-filing ของประชากรในจังหวัดหนองคาย	ส่งผล
ด้านการประชาสัมพันธ์ส่งผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ E-filing ของประชากรในจังหวัดหนองคาย	ไม่ส่งผล
ด้านการบริการส่งผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ E-filing ของประชากรในจังหวัดหนองคาย	ส่งผล
ด้านค่าใช้จ่ายส่งผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ E-filing ของประชากรในจังหวัดหนองคาย	ไม่ส่งผล

พบว่าตัวแปรต้น ด้านรูปแบบเว็บไซต์ ด้านการบริการ ส่งผลต่อการยอมรับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ E-filing ของประชากรในจังหวัดหนองคาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นตัวแปรต้นด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านค่าใช้จ่าย ไม่ส่งผลต่อการยอมรับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ E-filing ของประชากรในจังหวัดหนองคาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ E-filing ของประชากรในจังหวัดหนองคาย เมื่อวิเคราะห์และพิจารณาแล้วพบว่า ปัจจัยด้านรูปแบบเว็บไซต์ และปัจจัยด้านการบริการ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ E-filing ของประชากรในจังหวัดหนองคาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1. ปัจจัยด้านรูปแบบเว็บไซต์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคิดเห็นเรียงจากมากไปน้อย คือระบบ e-filing ช่วยลดขั้นตอนการคำนวณภาษี ($\bar{X} = 5.00$, S.D.= 0.05) รองลงมาคือระบบ e-filing ช่วยลดความผิดพลาด ในกรณีกรอกผิดแล้วระบบมีการแจ้งเตือนทันที ($\bar{X} = 5.00$, S.D.= 0.05) ระบบ e-filing ช่วยลดขั้นตอนการกรอกข้อมูลส่วนตัว ($\bar{X} = 4.86$, S.D.= 0.46) ระบบ e-filing แสดงข้อมูลได้อย่างเป็นปัจจุบัน ($\bar{X} = 4.74$, S.D.= 0.44) และระบบ e-filing มีความทันสมัย ใช้งานง่าย ($\bar{X} = 4.52$, S.D.= 0.67) จากผลการวิจัยสอดคล้องกับนโยบายภายใต้แนวคิด SMILE RD ที่ประกอบด้วย การทำระบบภาษีให้ง่าย และไร้รอยต่อ โดยการที่ระบบ E-filing

มีการอธิบายการใช้งานและเป็นระบบพื้นฐานที่ไม่มีความซับซ้อน เพื่อให้ผู้เสียภาษีสามารถคำนวณภาษีให้มีความแม่นยำถูกต้อง ลดปัญหาในการที่ผู้เสียภาษีคำนวณภาษีที่ผิดพลาดไป เกิดความยุ่งยากในการติดต่อสำนักงานสรรพากรพื้นที่ และอีกทั้งสร้างภาษีให้เป็นเรื่องง่ายที่สุดเพื่อให้ผู้เสียภาษีเข้าใจ และมีทัศนคติที่ดีในการจัดเก็บของกรมสรรพากร มุ่งสู่การจัดเก็บภาษีทันสมัย ทั้งนโยบายและกฎหมายที่ทันสมัยรวมถึงองค์กรทันสมัย พยายามผลักดันการยื่นแบบผ่านระบบ E-filing เพื่อการจัดเก็บข้อมูลภายใต้ Big Data เพื่อนำข้อมูลประชากรไปประมวลผล ให้ทันต่อการสนใจสำหรับผู้บริหารในการวางแผนการปฏิบัติงานของกรมสรรพากรภายในอนาคตอีกด้วย อีกทั้งด้านรูปแบบเว็บไซต์ ที่มีการลดขั้นตอนการคำนวณภาษี และช่วยลดความผิดพลาด ซึ่งสอดคล้องกับ วณิดา ตะนุรักษ์ (2559) ได้สรุปถึงปัจจัยที่นำมาสู่การรับรู้ในแต่ละบุคคลว่าเทคโนโลยีสามารถช่วยพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานให้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว มีความถูกต้อง แม่นยำ พร้อมทั้งเพิ่มประสิทธิผลสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ พาร์พินท์ พำภิษฐกุล (2562) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอสี จังหวัดลำพูน พบว่าปัจจัยการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ปัจจัยการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน และผลการสัมภาษณ์ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ เมื่อมีความสะดวกสบาย รู้สึกประหยัดเวลาและลดขั้นตอนการทำงาน

2. ปัจจัยด้านการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคิดเห็นเรียงจากมากไปน้อย คือระบบ e-filing มีบริการรับชำระเงินได้หลากหลายช่องทาง ($\bar{X} = 5.00$, $S.D. = 0.00$) รองลงมาคือระบบ e-filing มีการแจ้งเตือนข้อมูลโต้ตอบได้ทันที ($\bar{X} = 4.93$, $S.D. = 0.38$) ระบบ e-filing มีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ที่ท่านเชื่อถือได้ ($\bar{X} = 4.76$, $S.D. = 0.43$) ระบบ e-filing สามารถยื่นแบบฯ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง สะดวกในการเข้าถึง ($\bar{X} = 4.72$, $S.D. = 0.63$) ระบบ e-filing มีขั้นตอนในการกรอกข้อมูลที่ชัดเจน ($\bar{X} = 4.34$, $S.D. = 0.47$) และระบบ e-filing มีการเก็บรักษาหลักฐานไว้ในระบบ ($\bar{X} = 4.29$, $S.D. = 0.46$) ในด้านการบริการที่ส่งผลต่อการยอมรับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ E-filing ของประชากรในจังหวัดหนองคาย ซึ่งในแง่มิติของแนวคิด SMILE RD ที่กรมสรรพากรต้องการบริการสำหรับทุกคนอย่างครอบคลุม ทั้งถึงโดยการให้ผู้เสียภาษีสามารถเข้าถึงระบบภาษีได้ด้วยตนเอง และมีการแจ้งเตือนข้อมูลโต้ตอบได้ทันที ทำให้มีนวัตกรรมและปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบ ยึดมั่นในหลักคุณธรรม ลดดุลยพินิจ มีการเข้าสู่ระบบที่มีความซับซ้อนและมีการยืนยันตัวตน เพื่อจัดเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพ และยกระดับประสบการณ์ของผู้เสียภาษีด้วยการตอบสนองอย่างรวดเร็ว Matthew (2019) ได้มีกล่าวถึงข้อดีและข้อด้อยของการยื่นภาษีแบบออนไลน์ (Advantages and disadvantages of online tax filing) โดยมีการมองว่าการยื่นภาษีออนไลน์มีข้อดีมากมาย อาทิ การทำงานผ่านระบบรวดเร็ว การยื่นภาษีออนไลน์มีประสิทธิภาพมากขึ้น การยื่นภาษีออนไลน์มีความถูกต้อง แม่นยำ เนื่องจากเมื่อยื่นผ่านออนไลน์ระบบสามารถตรวจพบข้อผิด และสามารถแก้ไขข้อมูลที่ผิดพลาดได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนิกันต์

จันทร์วิทานุชิต (2564) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ช่วยให้การชำระภาษีและคืนภาษีสามารถทำได้อย่างรวดเร็วและประมวลผลรวดเร็ว สามารถทำความเข้าใจและสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล มีระบบแจ้งปัญหา ทำให้มีการประหยัดทรัพยากร และมีการแนะนำให้คนมาใช้บริการการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

วิจัยเรื่องนี้ ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ E-filing ของประชากรในจังหวัดหนองคาย สามารถสรุปประเด็นสำคัญที่เป็นข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ E-filing ของประชากรในจังหวัดหนองคาย ด้านที่น้อยที่สุดคือด้านการประชาสัมพันธ์ แสดงว่าประชากรผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในจังหวัดหนองคายยังไม่สามารถทราบถึงข้อดี ข้อเสีย หรือประโยชน์ในการยื่นแบบผ่านระบบ E-filing มากพอ เนื่องจากว่าสำนักงานสรรพากรพื้นที่หนองคาย อาจจะยังไม่มีมีการประชาสัมพันธ์ถึงประโยชน์การยื่นแบบผ่านระบบ E-filing ให้แก่ผู้เสียภาษีมากพอ ดังนั้น สำนักงานสรรพากรพื้นที่จึงควรแนะนำการใช้งานระบบให้มากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กรมสรรพากร. (2567). ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา. สืบค้นจาก <https://www.rd.go.th/62337.html>

อภิสรดา คงแก้ว.(2566) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING FACTORS AFFECTING THE ACCEPTANCE OF REVENUE DEPARTMENT E-FILING SYSTEM.(สารนิพนธ์สาขาวิชาบริหารธุรกิจ).มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์,หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ออฤดี สุขเสริม.(2564) การเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1. (วิทยานิพนธ์สาขาการบัญชี).มหาวิทยาลัยรามคำแหง, คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต