

การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการรับรู้ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่น
แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 3

**Information Technology Services and Perception that Affects Efficiency
Filing Personal Income Tax Via The Electronic System
in the Region Revenue Department 3**

ขจีวรรณ พรพิชิตตานนท์ และ ฐิตาภรณ์ สินจรรย์ศักดิ์

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

Khajeewan Phornphichittanon and Titaporn Sincharoonsak

Sripatum University, Thailand

Corresponding Author, E-mail: khajeewan.pho@spumail.net

บทคัดย่อ

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการรับรู้ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานสรรพากรภาค 3 กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคคลธรรมดาที่ต้องยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 3 จำนวน 400 คน ซึ่งใช้สูตรคำนวณของทาโร่ ยามาเน่ ในการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลใช้สถิติ คือ ค่า IOC ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า 1) การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ โดยการให้บริการด้านความรู้เกี่ยวกับการใช้งาน มีผลเชิงบวกต่อความทันต่อเวลา และการให้บริการด้านกระบวนการบริการ มีผลเชิงบวกต่อความทันต่อเวลา ความสะดวก ค่าใช้จ่าย ความถูกต้อง และความครบถ้วน 2) การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ โดยการรับรู้ด้านความรู้ ความเข้าใจด้านภาษี ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน ด้านการยอมรับความเสี่ยง มีผลเชิงบวกต่อความทันต่อเวลา ค่าใช้จ่าย ความครบถ้วน รวมถึงการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจด้านภาษี ด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ มีผลเชิงบวกต่อค่าใช้จ่าย ความครบถ้วน นอกจากนี้การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการประชาสัมพันธ์ มีผลเชิงบวกต่อความทันต่อเวลา ความถูกต้อง การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความรู้ความเข้าใจด้านภาษี มีผลเชิงบวกต่อความถูกต้อง และการรับรู้

* วันที่รับบทความ : 4 สิงหาคม 2567; วันที่แก้ไขบทความ 9 สิงหาคม 2567; วันที่ตอบรับบทความ : 13 สิงหาคม 2567

Received: August 4 2024; Revised: August 9 2024; Accepted: August 13 2024

เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน มีผลเชิงบวกต่อความสะดวก

คำสำคัญ: การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ; การรับรู้; ประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

Abstract

This study is a quantitative study with the purpose of studying information technology services and perceptions that affect the efficiency of filing personal income tax returns via the electronic system in Region Revenue Department 3. The sample group was 400 individuals who had to file personal income tax returns in Region Revenue Department 3. Taro Yamane's formula was used to determine the sample size and data was collected from a questionnaire was used as a tool for collecting data using statistics, namely, IOC value, questionnaire reliability value, mean, standard deviation, and multiple regression analysis.

The results of the study found that 1) Information technology services knowledge positively affects the efficiency of filing personal income tax returns through electronic systems in timeliness and providing information technology services in the Service process has a positive effect on the efficiency of filing personal income tax returns via the electronic system on timeliness, convenience, expenses, correctness, and completeness. 2) Perception about filing personal income tax returns in knowledge and understanding of taxes, user trust aspect risk acceptance positively affects the efficiency of filing personal income tax returns via the electronic system on timeliness, expenses, and completeness. Perception about filing personal income tax returns Knowledge, understanding of taxes, and acceptance of information technology positively affect the efficiency of filing personal income tax returns via the electronic system on expenses and completeness. Perception about filing personal income tax returns public relations. It positively affects the efficiency of filing personal income tax returns via the electronic system regarding timeliness and correctness. Perception about filing personal income tax returns Knowledge and understanding of taxes It has a positive effect on the efficiency of filing personal income tax returns via the electronic system on correctness and perception about filing personal income tax returns user trust aspect has a positive effect on the efficiency of filing personal income tax returns via the electronic system on convenience.

Keywords: Information technology; Perception; Efficiency in filing personal income tax

บทนำ

รัฐบาลมีหน้าที่ในการบริหารและพัฒนาประเทศชาติให้มีความเจริญก้าวหน้าในด้านเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงของประเทศ ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนในชาติดำรงชีวิตอย่างมีความสุข และมีคุณภาพชีวิตที่ดี ทั้งนี้ การที่รัฐบาลจะบรรลุเป้าหมายในการบริหารประเทศชาติได้นั้น นอกจากจะต้องใช้ความรู้ความสามารถ ภายใต้คุณธรรมที่ดีงามแล้ว ยังจำเป็นจะต้องใช้เม็ดเงินจำนวนมาก นั่นหมายความว่ารัฐบาลจะต้องมีแหล่ง

รายได้อันเป็นที่มาของเม็ดเงินจำนวนมากเหล่านั้น ซึ่งแหล่งรายได้ที่สำคัญของรัฐบาลก็คือ “ภาษีอากร” นอกจากนี้ รัฐบาลยังใช้ระบบภาษีอากรเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการบริหารประเทศชาติให้บรรลุเป้าหมายในทางเศรษฐกิจ ตลอดจนนโยบายทางด้านการคลัง เพื่อจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ในประเทศให้แก่ประชาชนได้อย่างเหมาะสม และเป็นธรรม (สายสมร สังข์เมฆ, 2553 : ออนไลน์)

กรมสรรพากร สังกัดกระทรวงการคลัง เป็นหน่วยงานอันดับ 1 ในการจัดเก็บภาษีของประเทศไทย ที่นำนโยบาย One RD มาใช้ในการทำงาน ประกอบด้วย ONE TEAM คือ ทีมสรรพากรเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ขับเคลื่อนการจัดเก็บภาษีด้วยข้อมูล ทำงานรูปแบบใหม่ มุ่งเน้นผลลัพธ์ก้าวไปด้วยกัน และ ONE SEAMLESS TAX ECOSYSTEM คือ กรมสรรพากรให้บริการแบบไร้รอยต่อ ทำภาษีให้เป็นเรื่องง่าย ซึ่งเป็นการขับเคลื่อนด้วย 4 ทิศทาง ประกอบด้วย ทำภาษีให้เป็นเรื่องง่าย (REDEFINED TAX ECOSYSTEM) ขับเคลื่อนการจัดเก็บภาษีด้วยข้อมูล (DATA DRIVEN TAXATION) ทำงานรูปแบบใหม่ (NEW WAY OF WORK) องค์กรสมรรถนะสูงทันการเปลี่ยนแปลง (ADAPTIVE TO CHANGE) ซึ่งนโยบายในการขับเคลื่อนดังกล่าว จะทำให้กรมสรรพากรสามารถให้บริการด้านภาษี และการจัดเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพครบถ้วน (กรมสรรพากร, 2566 : ออนไลน์)

การบริหารการจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากร ได้มีการกระจายอำนาจการบริหารงานไปยังหน่วยงานทั้งหมด 996 หน่วยงานทั่วประเทศ ประกอบด้วย 10 สำนัก 5 กลุ่ม 5 กอง สำนักงานสรรพากรภาค 12 ภาค สำนักงานสรรพากรพื้นที่ 119 พื้นที่ และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา 850 สาขา โดยเน้นให้สำนักงานสรรพากรภาคเป็นผู้รับผิดชอบกำกับดูแลสำนักงานสรรพากรพื้นที่ที่อยู่ในสังกัดความรับผิดชอบ รวมทั้งการประเมินผล และสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ในขณะที่กรมสรรพากรในส่วนกลางเป็นผู้กำหนดนโยบายในการปฏิบัติงานและการประสานงานกับสำนักงานสรรพากรภาคทั้ง 12 ภาค ในการส่งมอบนโยบายในการปฏิบัติ และการประสานงานไปยังสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัด (สร้อยเพชร ลิสนิ, 2557 : 3)

สำนักงานสรรพากรภาค 3 ตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2539 ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการ กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2538 เป็น 1 ใน 3 ภาค ที่รับผิดชอบพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรับผิดชอบสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22-30 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา 19 สาขา ประกอบด้วยเขตบางรัก เขตยานนาวา เขตบางคอแหลม เขตสาทร เขตคลองสาน เขตบางพลัด เขตภาษีเจริญ เขตบางแค เขตหนองแขม เขตจอมทอง เขตบางขุนเทียน เขตราชบุรีบูรณะ เขตคลองสาน เขตบางกอกน้อย เขตบางกอกใหญ่ และเขตธนบุรี ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญ และเกี่ยวข้องในการกำกับควบคุมบริหารการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากร (กรมสรรพากร, 2564 : ออนไลน์)

ภาษีอากร เป็นสิ่งที่รัฐบาลบังคับเก็บจากราษฎร มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารและพัฒนาประเทศ ไม่ว่าจะเป็นเครื่องมือในการตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาล การส่งเสริมความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ การรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ การกระจายรายได้ และการควบคุมการบริโภคของประชาชน โดยภาษีอากรที่ตั้นั้น ต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการจัดเก็บภาษีให้รัดกุมแน่นอน มีหลักจัดเก็บภาษีในอัตราต่ำแต่เก็บได้มาก และทั่วถึงมีความเป็นธรรม และมีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษี (สุภาวิตา อุกฤษ, 2564 : 1)

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คือ ภาษีอากรที่มีการจัดเก็บจากหน่วยภาษีที่มีลักษณะตามที่กฎหมายกำหนดเป็นกรณีพิเศษ หรือบุคคลทั่วไป โดยทั่วไปการจัดเก็บจะจัดเก็บเป็นรายปีตามจำนวนเงินรายได้ที่เกิดขึ้นในปีนั้น ๆ และเงินได้นั้นเข้าข่ายอยู่ในเกณฑ์ที่ต้องเสียภาษี ผู้มีเงินได้มีหน้าที่ต้องรายงานเงินได้ของตนเองตามแบบแสดงรายการภาษีที่กำหนดภายในช่วงเดือนมกราคมถึงมีนาคมของปีถัดไป สำหรับผู้มีเงินได้เงินได้บางกรณีทางกฎหมายกำหนดให้ผู้จ่ายทำหน้าที่หักภาษี ณ ที่จ่ายจากเงินได้ที่จ่ายบางส่วน เพื่อให้มีการแบ่งชำระภาษีขณะที่มีเงินได้เกิดขึ้น และในบางกรณีทางกฎหมายยังกำหนดให้ต้องยื่นแบบฯ เสียภาษีช่วงครึ่งปี สำหรับรายได้ที่เกิดขึ้นจริงในช่วงครึ่งปีแรก เพื่อเป็นการลดภาระภาษีที่ต้องชำระอีกด้วย (กรมสรรพากร, 2561 : 1) นอกจากนี้แหล่งการจัดเก็บภาษีที่ถือเป็นรายได้ที่สำคัญสำหรับภาครัฐแล้ว ภาษีดังกล่าวนั้นยังมีหลักข้อกำหนดในการจัดเก็บภาษีตามกฎหมาย เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งในยุคปัจจุบันประชาชนผู้มีเงินได้สามารถเลือกยื่นแบบแสดงรายการภาษีได้ตามความสะดวก ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ทุกสาขา ทั้งนี้สามารถเลือกชำระเป็นเช็คหรือเงินสด อีกทั้งยังสามารถยื่นส่งแบบแสดงรายการผ่านทางไปรษณีย์ ควบคู่การแนบเช็คหรือตัวแลกเงิน หรือธนาคารจัดส่งทางไปรษณีย์แบบลงทะเบียน ซึ่งในกรณีดังกล่าวนี้ผู้เสียภาษีที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเฉพาะจังหวัดกรุงเทพมหานครเท่านั้นที่สามารถทำได้ และเป็นการยื่นเอกสารฟอร์มชี้แจงการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามที่เวลาระบุ และเป็นการชำระภาษีเต็มจำนวนเท่านั้น นอกจากนี้ผู้มีเงินได้สามารถยื่นรายละเอียดรายรับและจ่ายชำระผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งเป็นการสร้างช่องทางในการชำระภาษีให้กับผู้เสียภาษี และเป็นการตอบสนองต่อนโยบาย e-Government ของภาครัฐอีกด้วย (วิริยะศิตา พิมพ์สุวรรณ, 2564 : 2)

จากการที่กรมสรรพากรได้วางระบบการให้บริการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตภายใต้โครงการ E-revenue ให้บริการชำระภาษีผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์และให้บริการข้อมูลแบบออนไลน์เป็นการเพิ่มช่องทางการชำระภาษีเพื่อช่วยให้ผู้เสียภาษีที่เลือกใช้บริการแบบออนไลน์ได้รับความสะดวกและรวดเร็วมาตั้งแต่ ปี 2545 จนถึงปัจจุบัน จำนวนผู้ลงทะเบียนในระบบ และยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอิเล็กทรอนิกส์มีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี แต่ถึงกระนั้นการที่มีผู้ให้ความสนใจในการยื่นแบบฯ ทางออนไลน์จำนวนมากก็ไม่ได้หมายถึงความสำเร็จของกรมสรรพากร เนื่องจากประชาชนผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ ยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคล

ธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต ทั้งในด้านการเข้าใช้งานของระบบอินเทอร์เน็ต ด้านความรู้เกี่ยวกับการวางแผนภาษี ความรู้เกี่ยวกับประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ก่อให้เกิดผลกระทบ ตามมาหลังจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต ทำให้ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ บางรายต้องมายื่นแบบฯ เพิ่มเติม เนื่องจากกรอกข้อมูลผิดพลาด หรือไม่ได้ภาษีที่ชำระไว้เกินคืน หรือได้คืนแต่ ล่าช้า (อนันธิตรา ดอนบันเทา, 2560 : 614)

จากผลการวิจัยที่ผ่านมาพบว่ามีการศึกษาในเรื่องจำนวนของผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์แต่ไม่ได้มีการศึกษาในเรื่องผลกระทบของผู้เสียภาษีที่มีความเข้าใจ หรือการยื่นภาษีสร้างความ พึงพอใจในเรื่องประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากรหรือไม่อย่างไร ดังนั้นในการศึกษานี้จึง ต้องการศึกษ เพื่อให้ได้องค์ความรู้ในด้านประสิทธิภาพที่ได้จากการยื่นภาษีในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงจัดทำวิจัย เรื่อง การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการรับรู้ที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในเขตสำนักงาน สรรพากรภาค 3 เพื่อให้ทราบถึงการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการรับรู้ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการ ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ จะทำให้ได้ข้อมูลที่ได้ประโยชน์โดยจะสร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจให้แก่ผู้เสียภาษี ทำให้ผู้เสีย ภาษีมีความเข้าใจและสามารถใช้เทคโนโลยีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน เกิดความสะดวกรวดเร็ว ทันต่อเวลา และประหยัดค่าใช้จ่ายในการ เดินทางไปยื่นแบบชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดง รายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 3
2. เพื่อศึกษาการรับรู้การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีผลต่อประสิทธิภาพการ ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษา เรื่อง การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการรับรู้ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่น แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 3 เป็น การศึกษาในเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการดำเนินงานตามระเบียบ วิธีวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บุคคลธรรมดาที่มีหน้าที่ต้องยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 3 จำนวนทั้งสิ้น 1,646,783 คน (ส่วนบริหารและพัฒนาเทคโนโลยีการทะเบียน นักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2566 : ออนไลน์)

ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple random sampling) และเลือกตัวอย่างที่มีข้อมูลครบถ้วนทุกตัวแปร โดยใช้สูตรคำนวณของทาร์โร ยามาเน่ ในการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากจำนวนประชากรของงานวิจัยได้จำนวน 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราวัดแบบช่วงสเกล (interval scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ของเบสท์ โครงสร้างของแบบสอบถามประกอบด้วย 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเป็นคำถามแบบให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว

ตอนที่ 2 การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เป็นคำถามปลายเปิด เป็นส่วนที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเชื่อมั่น โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Pre-test) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่เป้าหมายการวิจัย จำนวน 30 ราย และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งชุด โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์ของแอลฟา (Coefficient alpha) ของครอนบาค ซึ่งคำนวณได้ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามได้ 0.884 ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.70 สามารถใช้ในการเก็บข้อมูลได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. จัดทำแบบสอบถามให้ครบตามกลุ่มจำนวนประชากร หรือกลุ่มตัวอย่างที่เลือกมาใช้ในการวิจัย ตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วน รวมทั้งความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้าง
2. ทำการแจกแบบสอบถามให้กับบุคคลธรรมดาที่มีหน้าที่ต้องยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 3 ผ่านระบบออนไลน์ด้วย Google Form

3. รวบรวมเก็บแบบสอบถามหลังจากผู้ตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้วที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลนำมาวิเคราะห์ และสรุปผลข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1.1 ค่าเฉลี่ย เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยจากการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้หลักการแบ่งช่วงการแปลผลตามหลักการแบ่งอันตรภาคชั้น (Class Interval) กำหนดความหมายของช่วงระดับค่าเฉลี่ยของการวิเคราะห์ ดังนี้

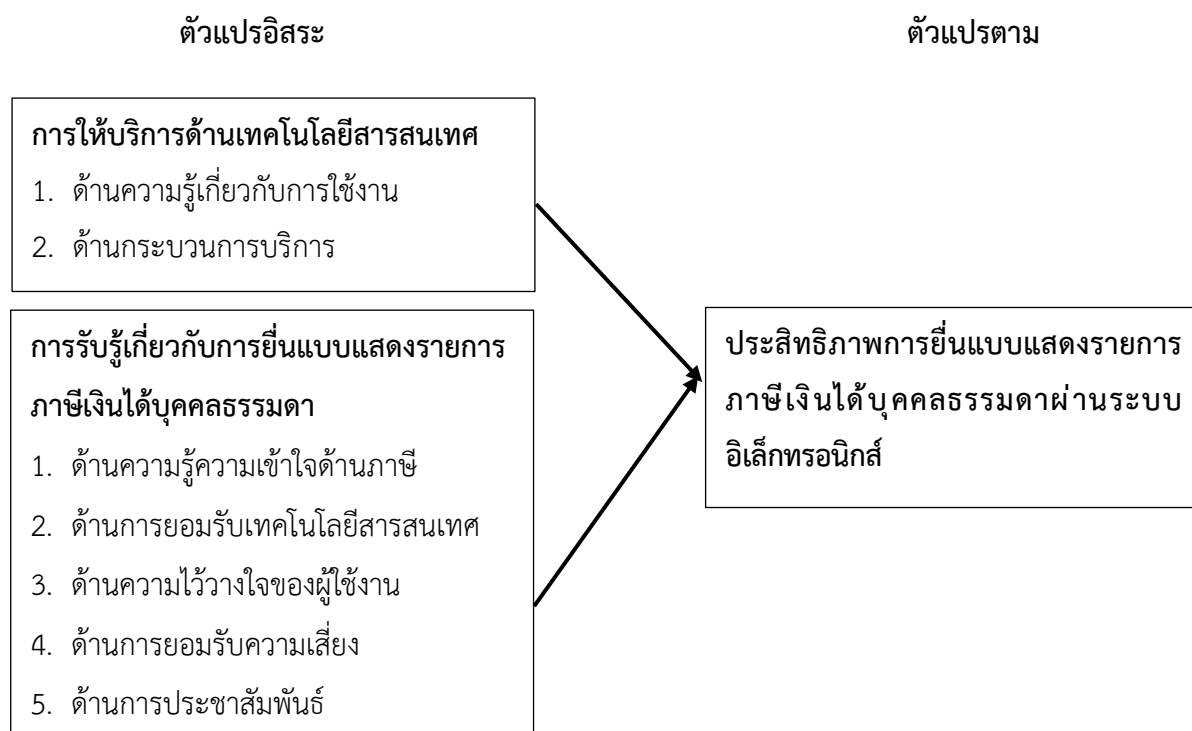
ค่าเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด

1.2 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการรับรู้ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์สำนักงานสรรพากรภาค 3 ผู้วิจัยศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ศศิกานต์ จิตุปา (2557 : 40) ได้กล่าวไว้ว่า จากแนวความคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ทำให้หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับนโยบาย และยุทธศาสตร์แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารของประเทศไทย ตลอดจนการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นต่าง ๆ เพื่อร่วมกันหาทางปรับเปลี่ยน วิธีการ และรูปแบบในการดำเนินการ พัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้เกิดความสมบูรณ์ และประสบความสำเร็จร่วมกัน อันจะนำไปสู่การเพิ่มความโปร่งใสในกระบวนการทำงานของระบบราชการ และเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับประชาชนในการรับบริการที่รวดเร็ว และปลอดภัยในยุคโลกาภิวัตน์ ซึ่งการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ตามเว็บไซต์กรมสรรพากรทำให้การจัดเก็บภาษีได้อย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วยและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ดังภาพต่อไปนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 3 มีดังนี้

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณเกี่ยวกับการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยใช้ตัวแปรตามเป็นประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความทันต่อเวลา

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
1. ด้านความรู้เกี่ยวกับการใช้งาน	0.272	6.443**	0.000
2. ด้านกระบวนการบริการ	0.469	11.128**	0.000

หมายเหตุ: $n = 400$, $R = 0.293$, $\text{Adjusted } R^2 = 0.290$, $\text{SE}_{\text{est}} = 0.245$, $F = 82.447$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 1 พบว่า ด้านความรู้เกี่ยวกับการใช้งาน ($Sig = 0.000$) และด้านกระบวนการบริการมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความทันต่อเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณเกี่ยวกับการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยใช้ตัวแปรตามเป็นประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความสะดวก

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
1. ด้านความรู้เกี่ยวกับการใช้งาน	-0.035	-0.743	0.458
2. ด้านกระบวนการบริการ	0.318	6.698**	0.000

หมายเหตุ: $n = 400$, $R = 0.103$, $Adjusted R^2 = 0.098$, $SE_{est} = 0.306$, $F = 22.725$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 2 พบว่า ด้านกระบวนการบริการ มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความสะดวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยกเว้น ด้านความรู้เกี่ยวกับการใช้งาน ไม่มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความสะดวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณเกี่ยวกับการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยใช้ตัวแปรตามเป็นประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านค่าใช้จ่าย

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
1. ด้านความรู้เกี่ยวกับการใช้งาน	0.054	1.110	0.268
2. ด้านกระบวนการบริการ	0.230	4.727**	0.000

หมายเหตุ: $n = 400$, $R = 0.056$, $Adjusted R^2 = 0.051$, $SE_{est} = 0.272$, $F = 11.771$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 3 พบว่า ด้านกระบวนการบริการ มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยกเว้น ด้านความรู้เกี่ยวกับการใช้งาน ไม่มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณเกี่ยวกับการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยใช้ตัวแปรตามเป็นประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความถูกต้อง

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
1. ด้านความรู้เกี่ยวกับการใช้งาน	0.348	7.984**	0.000
2. ด้านกระบวนการบริการ	0.351	8.037**	0.000

หมายเหตุ: $n = 400$, $R = 0.244$, Adjusted $R^2 = 0.240$, $SE_{est} = 0.264$, $F = 63.965$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 4 พบว่า ด้านความรู้เกี่ยวกับการใช้งาน และด้านกระบวนการบริการ มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความถูกต้อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณเกี่ยวกับการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยใช้ตัวแปรตามเป็นประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความครบถ้วน

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
1. ด้านความรู้เกี่ยวกับการใช้งาน	0.038	0.780	0.436
2. ด้านกระบวนการบริการ	0.203	4.141**	0.000

หมายเหตุ: $n = 400$, $R = 0.043$, Adjusted $R^2 = 0.038$, $SE_{est} = 0.314$, $F = 8.868$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 5 พบว่า ด้านกระบวนการบริการ มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความครบถ้วน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยกเว้น ด้านความรู้เกี่ยวกับการใช้งาน ไม่มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความครบถ้วน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ผลการศึกษาการรับรู้ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 3 มีดังนี้

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณเกี่ยวกับการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาโดยใช้ตัวแปรตามเป็นประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความทันต่อเวลา

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
1. ด้านความรู้ความเข้าใจด้านภาษี	0.377	5.855**	0.000
2. ด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ	-0.051	-0.606	0.545
3. ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน	0.235	4.247**	0.000
4. ด้านการยอมรับความเสี่ยง	0.149	1.965*	0.050
5. ด้านการประชาสัมพันธ์	0.201	3.246**	0.001

หมายเหตุ: $n = 400$, $R = 0.246$, $\text{Adjusted } R^2 = 0.236$, $\text{SE}_{\text{est}} = 0.254$, $F = 25.674$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 6 พบว่า ด้านความรู้ความเข้าใจด้านภาษี ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน และด้านการประชาสัมพันธ์ มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความทันต่อเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านการยอมรับความเสี่ยง มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความทันต่อเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความทันต่อเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 7 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณเกี่ยวกับการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาโดยใช้ตัวแปรตามเป็นประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความสะดวก

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
1. ด้านความรู้ความเข้าใจด้านภาษี	-0.082	-1.430	0.153
2. ด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ	0.072	0.965	0.335
3. ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน	0.638	12.874**	0.000
4. ด้านการยอมรับความเสี่ยง	0.071	1.047	0.296
5. ด้านการประชาสัมพันธ์	-0.049	-0.888	0.375

หมายเหตุ: $n = 400$, $R = 0.396$, Adjusted $R^2 = 0.388$, $SE_{est} = 0.252$, $F = 51.558$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 7 พบว่า ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความสะดวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยกเว้น ด้านความรู้ความเข้าใจด้านภาษี ด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการยอมรับความเสี่ยง และด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความสะดวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 8 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณเกี่ยวกับการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาโดยใช้ตัวแปรตามเป็นประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านค่าใช้จ่าย

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
1. ด้านความรู้ความเข้าใจด้านภาษี	0.198	3.127**	0.002
2. ด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ	0.177	2.156*	0.032
3. ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน	0.446	8.202**	0.000
4. ด้านการยอมรับความเสี่ยง	0.165	2.211*	0.028
5. ด้านการประชาสัมพันธ์	-0.056	-0.926	0.355

หมายเหตุ: $n = 400$, $R = 0.272$, Adjusted $R^2 = 0.263$, $SE_{est} = 0.240$, $F = 29.416$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 8 พบว่า ด้านความรู้ความเข้าใจด้านภาษี และด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการยอมรับความเสี่ยง มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 9 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณเกี่ยวกับการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาโดยใช้ตัวแปรตามเป็นประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความถูกต้อง

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
1. ด้านความรู้ความเข้าใจด้านภาษี	0.206	2.986**	0.003
2. ด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ	-0.054	-0.604	0.546
3. ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน	-0.068	-1.148	0.252
4. ด้านการยอมรับความเสี่ยง	0.072	0.885	0.377
5. ด้านการประชาสัมพันธ์	0.249	3.749**	0.000

หมายเหตุ: n = 400, R = 0.136, Adjusted R² = 0.125, SE_{est} = 0.284, F = 12.413

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 9 พบว่า ด้านความรู้ความเข้าใจด้านภาษี และด้านการประชาสัมพันธ์ มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความถูกต้อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยกเว้น ด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน และด้านการยอมรับความเสี่ยง ไม่มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความถูกต้อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 10 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณเกี่ยวกับการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาโดยใช้ตัวแปรตามเป็นประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความครบถ้วน

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
1. ด้านความรู้ความเข้าใจด้านภาษี	0.152	2.248*	0.025
2. ด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ	0.204	2.323*	0.021
3. ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน	0.328	5.637**	0.000
4. ด้านการยอมรับความเสี่ยง	0.165	2.076*	0.039
5. ด้านการประชาสัมพันธ์	0.002	0.038	0.970

หมายเหตุ: $n = 400$, $R = 0.168$, $\text{Adjusted } R^2 = 0.157$, $\text{SE}_{\text{est}} = 0.294$, $F = 15.910$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 10 พบว่า ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความครบถ้วน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านความรู้ความเข้าใจด้านภาษี ด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการยอมรับความเสี่ยง มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความครบถ้วน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความครบถ้วน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาในเรื่อง การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการรับรู้ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 3 สามารถนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 3 ดังนี้

การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สอดคล้องกับศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง (2558 : 207) ได้ทำการศึกษา ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผลการศึกษาพบว่า (1) ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ของการยื่นแบบ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย การได้รับบริการอย่างเสมอ

ภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (2) ปัจจัยการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ และปัจจัยคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (3) การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการ หรือผู้ทรงคุณวุฒิ หรือนักวิชาการกรมสรรพากรที่มีประสบการณ์ในเรื่องบริการอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ปัจจัยการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ และปัจจัยคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยเชิงปริมาณ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาการรับรู้การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 3

การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา สอดคล้องกับชนิกานต์ จันทร์วิทยานุกิต (2564 : 1) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ผลการศึกษาพบว่า การยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกัน และพฤติกรรมการยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ประกอบด้วย ประเภทแบบแสดงรายการ เดือนที่ยื่นแบบฯ ลักษณะการยื่นแบบฯ แหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ และจำนวนการใช้บริการยื่นแบบฯ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกัน และการยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ประกอบด้วย การรับรู้ว่ามีประโยชน์ และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพยากร และด้านการแนะนำ/บอกต่อได้ร้อยละ 48.2 และ 26.3 ตามลำดับ และสอดคล้องกับ Steffi Mediawahyu Lestari, Apollo Daito (2020 : 732) ได้ทำการศึกษา อิทธิพลของความรู้ด้านภาษีอากร การขัดเกลากฎหมายภาษีสังคม และการบริหารภาษีต่อการปฏิบัติตามข้อกำหนดของผู้เสียภาษี ผลการศึกษาพบว่า ความรู้ด้านภาษีอากรไม่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการปฏิบัติตามกฎหมายของผู้เสียภาษี การขัดเกลากฎหมายสังคมภาษี และการบริหารภาษีส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการปฏิบัติตามข้อกำหนดของผู้เสียภาษี การศึกษานี้มีข้อจำกัด ได้แก่ ตัวอย่างที่ใช้มีน้อยกว่า 100 ตัวอย่าง ข้อมูลที่ใช้เป็นเพียงข้อมูลปฐมภูมิเท่านั้น คาดว่าจะวิจัยต่อไปโดยใช้ตัวอย่างขนาดใหญ่ขึ้น และสนับสนุนโดยข้อมูลทุติยภูมิ

ประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ สอดคล้องกับอุดมลักษณ์ แซ่หลิว (2564 : 1) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนิติบุคคลประเภทกิจการขายสินค้า คิดเป็นร้อยละ 52.40 และทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 5 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 67.60 ผู้ทำบัญชีส่วนใหญ่เป็นแผนก/ฝ่ายบัญชีของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 49.40 ช่องทางการรับรู้ข่าวสารทางสื่อออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 94.90 มีประสบการณ์ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต 3 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 65.30 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านความถูกต้อง ด้านข้อมูลครบถ้วน ด้านความรวดเร็วทันต่อเวลา และด้านต้นทุนค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการรับรู้ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 3 ทำให้ทราบถึงการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการรับรู้ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 3 โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

การวิจัยครั้งนี้ พบว่า การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 3 โดยแสดงให้เห็นว่าการให้บริการที่ดี และการรับรู้ต่าง ๆ เป็นสิ่งที่ประชาชนผู้เสียภาษีให้ความสำคัญในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยเหตุนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรสร้างความรู้ความเข้าใจด้านภาษี และประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ พร้อมทั้งปรับปรุงระบบการให้บริการแก่ประชาชนผู้เสียภาษีให้มีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้สามารถแนะนำแก้ไขปัญหา หรือคลายข้อสงสัยแก่ผู้ใช้บริการอย่างทันทั่วทั้งที่ เพิ่มจำนวนช่องทางในการติดต่อเจ้าหน้าที่ ตลอดจนปรับปรุงพัฒนาระบบในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพ สร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนผู้เสียภาษี

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

2.1 กรมสรรพากรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถนำผลการวิเคราะห์ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา อันได้แก่ ความรู้ความเข้าใจด้านภาษี การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ความไว้วางใจของผู้ใช้งาน การ

ยอมรับความเสี่ยง การประชาสัมพันธ์ และพิจารณาประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษี ทำให้สามารถยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างถูกต้อง และเกิดความพึงพอใจในการให้บริการของภาครัฐ

2.2 ผู้ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ สามารถนำไปใช้ในการประเมินผล เพื่อพิจารณาปรับปรุงการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรได้

3. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

3.1 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์กับกลุ่มตัวอย่างผู้เสียภาษีในพื้นที่อื่น เพื่อให้ได้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ และการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการของภาครัฐ

3.2 การศึกษางานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ หากมีผู้สนใจศึกษาเรื่องนี้ต่อไป ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะให้มีการต่อยอดการทำการศึกษาในเชิงคุณภาพ โดยวิธีการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ซึ่งข้อมูลเชิงลึกหลากหลายมุมมอง และหลากหลายรูปแบบมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพากร. (2561). *คู่มือภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา*. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สารนิเทศสรรพากร. กรมสรรพากร.
- กรมสรรพากร. (2564). ข้อมูลสรรพากรภาค 3. *ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2566. แหล่งที่มา: <https://www.rd.go.th/7453.html>.
- กรมสรรพากร. (2566). วิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์. *ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2566. แหล่งที่มา: <https://www.rd.go.th/19954.html>.
- ชนิกานต์ จันทร์วิทยานุชิต. (2564). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29*. สารนิพนธ์. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิริยะศิตา พิมพ์สุวรรณ. (2564). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสนใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ในเขตภาคตะวันออก*. การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง. (2558). ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *วารสารมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ*. 8 (3), 207-215
- ศศิกานต์ จิตุปา. (2557). การบริหารจัดการเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากร. *วารสารนักบริหาร*. 34 (1), 40-50.

- สุภาวิตา อุภุช. (2564). ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามประมวลรัษฎากรของ
นักบัญชีในอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สร้อยเพชร ลิสนิ. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อความสนใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ใน
เขตภาคตะวันออก. การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สายสมร สังข์เมฆ. (2553). ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีบุคคลธรรมดาของประชาชนในจังหวัดภูเก็ต.
ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2566. แหล่งที่มา: www.rpu.ac.th/Library_web/doc/RC.../2553_Puket_Saisamorn.
- อุดมลักษณ์ แซ่หลิว. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตของ
นิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- อนันธิตรา ดอนบันเทา. (2560). ปัญหาและสาเหตุการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในตำบลลานดอกไม้ตัก.
วารสารงานวิจัยสถาบันวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏกาแพงเพชร. (คณะวิทยาการจัดการ). ครั้งที่
4/2560, 614-620.
- Lestari, S. M., & Daito, A. (2020). The Influence of Taxation Knowledge, Tax Socialization and Tax
Administration on Taxpayer Compliance (Empirical Study in Micro Small and Medium
Enterprises (Msmes) Tobat Village, Balaraja Sub-District, Tangerang Regency, Banten
Province). *Dinasti International Journal of Management Science*. 1 (5), 732-739.
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd Ed. New York. Harper and
Row Publications.