

การยกระดับความสามารถการใช้ระบบ e-Filing ของผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้

บุคคลธรรมดา

Elevating Personal Income Taxpayer's Potential to Use e-Filing

เจตพล ตีปยานนท์ (Jetaphon Tipayanon)¹

ทิมพ์พร ทวีเดช (Thikamporn Thaweedeche)²

¹นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจอุตสาหกรรมและบริการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

Student, Faculty of Business Administration and Service Industry, King Mongkut's University of

Technology North Bangkok

²อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจอุตสาหกรรมและบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า

พระนครเหนือ

Lecturer, Faculty of Business Administration and Service Industry, King Mongkut's University of

Technology North Bangkok

E-mail: Thikamporn.t@bas.kmutnb.ac.th

Received: 14 June 2021

Revised: 6 December 2021

Accepted: 24 December 2021

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์เพื่อสำรวจวิธีการยกระดับความสามารถการใช้ระบบ e-Filing และศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในระบบ e-Filing ประชากรและกลุ่มตัวอย่างคือผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี จำนวน 505 ตัวอย่าง เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามด้วยวิธีสะดวก ระหว่างวันที่ 15 ม.ค. – 28 ก.พ. พ.ศ. 2564 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และถดถอยพหุคูณ ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์

ผลการศึกษาพบว่า วิธีการยกระดับความสามารถการใช้ระบบ e-Filing ได้แก่ การมีโปรแกรมจำลอง จัดอบรมการใช้งานระบบ มีระบบตอบคำถามให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาการใช้งานตลอดเวลา

มีบริการเครื่องคอมพิวเตอร์และเจ้าหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงแนะนำและสอนการยื่นภาษีในระบบภาษีออนไลน์สำหรับตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ พฤติกรรมการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในระบบ e-Filing ได้แก่ การขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างภาษี

คำสำคัญ: ภาษีอิเล็กทรอนิกส์, ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา, ผู้เสียภาษี

Abstract

The objectives were survey procedure for Elevating potential to use e-Filing and determining factors that affect to Personal Income taxpayer's behavior don't use e-Filing. Population and sampling were Personal Income taxpayers at Revenue Department in Prachinburi Province; 505 sampling. Collecting data with Questionnaires by Convenience Sampling. During 15 Jan –28 Feb. 2021. , Statistically analyzed data by frequency, percentage, mean, standard deviation and Multiple regression. Process by Statistical Package for the Social Sciences.

The results showed Procedure for Elevating potential to use e-Filing such as Simulation Software, training to use system, Question & Answers solution problems in real time, Desktop computer service and revenue advisors advise and teach to use e-Filing. Determining factors that affect to Personal Income taxpayer's behavior don't use e-Filing were lacking of Tax Structure knowledge and understanding.

Keywords: e-Filing, Personal income tax, Taxpayers

บทนำ

เพื่อพัฒนาประเทศให้บรรลุตามเป้าหมายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2580 กรมสรรพากรในฐานะหน่วยงานจัดเก็บรายได้หลักของประเทศจึงนำกลยุทธ์ D²RIVE (Digital Transformation, Data Analytics, Revenue Collection, Innovation, Values และ Efficiency) มาปรับเปลี่ยนการทำงานต่อเป้าประสงค์สำคัญคือการรักษาเสถียรภาพทางรายได้ภาษีอย่างยั่งยืน ด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี และหนึ่งในยุทธวิธีคือ ส่งเสริมการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีออนไลน์ (e-Filing) (กรมสรรพากร, 2562) แม้ทุกวันนี้ผู้ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ e-Filing เพิ่มขึ้นทุกปี แต่ก็ยังมีประชาชนส่วนหนึ่งที่ยังคงไปยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่สำนักงานสรรพากร สิ่งนี้อนุมานได้ว่ากลยุทธ์ที่นำมาใช้ยังไม่สามารถทำให้ผู้เสียภาษีซึ่งเป็นเจ้าของประเทศกลุ่มนี้มี

ศักยภาพมีส่วนร่วมเพื่อบรรลุเป้าหมายของรัฐได้ ผู้วิจัยได้สุ่มเก็บข้อมูลด้วยการสอบถามเจ้าหน้าที่รัฐต่อข้อคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว หลายคนเห็นตรงกันว่า คนกลุ่มนี้มีไม่มากและเป็นคนรุ่นเก่าที่อายุมากแล้วอยู่อีกไม่นาน ปัญหานี้ก็จะหมดไป ผู้วิจัยกลับมีมุมมองที่แตกต่างออกไป รัฐควรเข้าใจประชาชนผู้เป็นเจ้าของประเทศ จะต้องรีบแก้ไขก่อนที่จะปัญหาจะลุกลามกลายเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ เป็นที่ทราบกันโดยทั่วไปประเทศไทยจะมีคนสูงอายุมากขึ้นและอยู่นานขึ้น คนกลุ่มนี้มีรายได้ที่จะต้องเสียภาษีที่ไม่ใช่รายได้มาตรา 40 (1) อย่างเคยแล้ว อาชีพใหม่รายได้ใหม่หลังเกษียณทำให้เขาต้องการคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่สรรพากร ซึ่งกรณีเช่นนี้ยังรวมถึงคนกลุ่มที่ยังไม่เกษียณแต่มีรายได้ประเภท 40 (2)–(8) ด้วยเช่นกัน เพราะภาษีเป็นเรื่องที่ย่างยากซับซ้อนเข้าใจยาก การปฏิบัติไม่ถูกกลายเป็นผู้ทำผิดกฎหมาย ต้องโทษถูกปรับถูกดำเนินคดีการปฏิเสธไม่รู้ไม่เข้าใจกฎหมายไม่อาจเป็นข้อให้มีการยกเว้นโทษได้ซึ่ง (วิภาดา สุขสวัสดิ์, 2558) จากการสุ่มสอบถามของผู้วิจัยพบว่าผู้เสียภาษีบางกลุ่มกล่าวว่า แม้เขาจะเป็นคนรุ่นเก่าที่ใช้เทคโนโลยีใหม่ไม่เป็นหรือไม่ถนัดแต่ไม่ได้ปฏิเสธ มีใครที่จะช่วยเขาได้ เขาไม่ต้องการรบกวนลูกหลานคนรู้จักคุ้นเคยมาสอน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ด้วยบทบาทของรัฐ การเข้าใจปัญหาและนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนอย่างตรงประเด็นย่อมทำให้รัฐสามารถบรรลุเป้าหมายของการรักษาเสถียรภาพด้านรายได้ของประเทศไว้ได้อย่างยั่งยืน ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาถึงสาเหตุสำคัญที่ทำให้ประชาชนกลุ่มนี้ยังคงไปยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากร รวมถึงความช่วยเหลือจากภาครัฐในลักษณะใดที่ประชาชนเชื่อว่าจะทำให้สามารถยื่นแบบและชำระภาษีในระบบ e-Filing ได้ด้วยตนเอง โดยทำการสำรวจจากประชาชนที่ยื่นและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ปราชญ์บุรี

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. สำรวจวิธีการยกระดับความสามารถในการใช้ระบบ e-Filing ได้ด้วยตนเอง
2. ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่ไม่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในระบบอินเทอร์เน็ต (e-Filing) ของประชาชน

ประโยชน์จากการวิจัย

1. แนวทางพัฒนาประชาชนให้สามารถดำเนินการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในระบบ e-Filing ได้ด้วยตนเอง และสนับสนุนแนวทางการพัฒนาประเทศในโมเดล “ประเทศไทย 4.0”
2. ประโยชน์ทางเศรษฐกิจทั้งในส่วนของภาครัฐและประชาชนในการลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

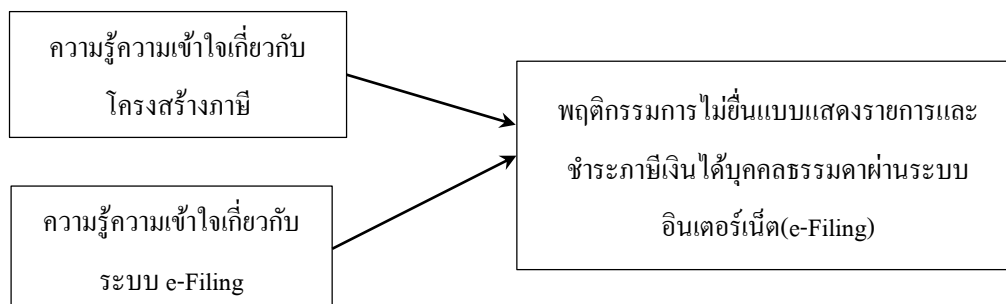
แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างภาษีเงินได้บุคคล ประมวลรัษฎากรกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับประเภทของผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ประเภทของเงินได้ที่จะต้องเสียภาษี ประเภทค่าใช้จ่ายที่หักออกจากเงินรายได้ก่อนนำไปหักรายการประเภทค่าลดหย่อนและเงินบริจาค รวมทั้งให้แนวทางการคำนวณภาษี อัตราภาษี และหลักฐานเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (กรมสรรพากร, 2560) อย่างไรก็ตาม ประชาชนบางส่วนก็ยังขาดความรู้ความเข้าใจสิ่งที่จะต้องรู้ไว้ในกฎหมาย จากการศึกษาของนิพนธ์ ชาวนา (2559) พบว่าปัญหาและอุปสรรคในการยื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมาจากการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการหักลดหย่อน การแยกประเภทเงินได้พึงประเมินการหักค่าใช้จ่าย อัตราภาษี การคำนวณภาษี (อนันธิตรา คอนบรรเทา, 2560) ผู้วิจัยพบว่ายังขาดการศึกษาในเรื่องเอกสารหลักฐานที่ต้องใช้ประกอบการยื่นแบบแสดงรายการ จึงจะทำการวิจัยเป็นความรู้ใหม่รวมถึงการศึกษาประเภทเงินได้ การหักค่าใช้จ่าย การลดหย่อนและอัตราภาษีการคำนวณภาษีด้วยเช่นกัน

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ e-Filing ความรู้ความเข้าใจที่เป็นแรงจูงใจให้ประชาชนยอมรับและใช้ระบบ e-Filing ได้แก่การประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง (กรมสรรพากร, 2560)สามารถยื่นชำระภาษีได้ตลอดเวลา ได้สิทธิการยื่นแบบแสดงรายการและยื่นเวลาชำระภาษีออนไลน์ออกไปอีก 8 วัน การยื่นภาษีการชำระภาษีออนไลน์จะได้รับเงินคืนรวดเร็ว และง่ายต่อการใช้งาน (ฟ้ารพีพร พากษ์ฐกุล, 2562) แต่จากการศึกษาของนิพนธ์ ชาวนา (2559) กลับพบความไม่มั่นใจในความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูลที่ส่งผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีความกังวลว่ากรมสรรพากรอาจไม่ได้รับข้อมูลหรือเกิดการล่าช้า ไม่มั่นใจในเสถียรภาพของระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต และการกลัวถูกตรวจสอบภายหลัง ผู้วิจัยพบว่าในประเด็น ความรู้ความเข้าใจของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการมีโปรแกรมช่วยตรวจสอบข้อมูลขั้นต้น มีเครื่องมือช่วยยื่นแบบฯ เช่น App RD Smart Tax เป็นต้น ระบบมีความยืดหยุ่นเช่น เคยยื่นในระบบe-Filing แล้วเลิกกลับมายื่นในแบบกระดาษเหมือนเดิมได้ และการยืดเวลาเก็บรักษาหลักฐานที่เกี่ยวข้องในการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตไว้ไม่น้อยกว่า 5 ปี (กรมสรรพากร, 2562) ประเด็นเหล่านี้ยังขาดการศึกษา ดังนั้น จึงจะทำการวิจัยเป็นความรู้ใหม่รวมถึงประเด็นที่เคยมีการศึกษาอยู่เดิม

กรอบแนวคิดในการวิจัย และสมมติฐานการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรม ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ทั้งนี้ได้ตั้งสมมติฐานการวิจัย ไว้ว่า ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างภาษี ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ e-Filing ส่งผลต่อพฤติกรรมของประชาชนที่จะไม่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ e-filing แต่นำไปยื่นแบบแสดงรายการและชำระเงินภาษีบุคคลธรรมดา ณ สำนักงานสรรพากร

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรศึกษา คือ ประชาชนที่ยื่นแบบแสดงรายการประเภท ภ.ง.ด.90 หรือ ภ.ง.ด.91 และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ณ ที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ปราจีนบุรีและพื้นที่สาขา จำนวนตัวอย่างคำนวณจากข้อตกลงการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ที่ควรมีขนาดมากกว่า 8 เท่าของจำนวนตัวแปรพยากรณ์บวกด้วย 50 (ประชา ต้นเสนีย์, 2553) งานวิจัยนี้มีตัวแปรพยากรณ์จำนวน 19 ตัวแปรเท่ากับควรมีไม่น้อยกว่า 202 ตัวอย่าง ซึ่งการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 505 ตัวอย่าง แจกและเก็บแบบสอบถามแบบตามสะดวก ตั้งแต่วันที่ 15 มกราคม – วันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564 การตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (IOC) ทุกข้อคำถามมีค่าเท่ากับ 1.00 ค่าความเชื่อมั่น (อัลฟาคอนบาค) ทั้งฉบับเท่ากับ 0.920 แบบสอบถามประกอบด้วย 5 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง คำถามเป็นปลายปิดประเภทข้อมูลเป็นนามบัญญัติและเรียงลำดับจำนวน 4 ข้อ ตอนที่ 2 ความต้องการให้รัฐจัดวิธีการยกระดับความสามารถของประชาชนในการยื่นแบบและชำระภาษีในระบบ e-Filing ได้ด้วยตนเอง คำถามเป็นปลายปิดประเภทข้อมูลเป็นนามบัญญัติจำนวน 7 ข้อ ตอนที่ 3 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างภาษี คำถามเป็นปลายปิด ระดับการวัดข้อมูลเป็นอัตราภาคชั้นมีห้าระดับจำนวน 5 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.915 ตอนที่ 4 ความรู้

ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ e-Filing คำถามเป็นปลายปิด ระดับการวัดข้อมูลเป็นอัตราภาคชั้นมีห้าระดับ จำนวน 9 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.927 ตอนที่ 5 พฤติกรรมการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (e-Filing) คำถามเป็นปลายปิดระดับการวัดข้อมูลเป็นอัตราภาคชั้นมีห้าระดับจำนวน 5 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.914 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และถดถอยพหุคูณแบบEnter ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์

ผลการวิจัย

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยเพศชายร้อยละ 45.70 และเพศหญิงร้อยละ 54.30 หากจำแนกตามอายุพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 41 - 50 ปีคิดเป็นร้อยละ 29.10 รองลงมาคือ ผู้ที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี 51 - 60 ปี ต่ำกว่า 30 ปี และ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 22.80, 19.60, 14.90 และ 13.60 ตามลำดับ มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท/ ห้างร้านจำนวนร้อยละ 29.90 ค้าขาย ประกอบธุรกิจส่วนตัว รับราชการ คิดเป็นร้อยละ 19.21, 18.61 และ 16.83 การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีร้อยละ 50.90 เป็นการยื่นแบบ ภ.ง.ด. 90 และภ.ง.ด. 91 ร้อยละ 49.10

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างภาษี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าตนเองนั้นขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีที่จะต้องชำระและอัตราภาษี คิดเป็นร้อยละ 79.80 และขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประเภทลดหย่อนที่สามารถนำหักออกจากเงินได้ ประเภทค่าใช้จ่ายที่กฎหมายกำหนดให้นำมาหักได้ เอกสารที่จะต้องใช้ในการประกอบการยื่นแบบชำระภาษี และประเภทเงินได้ที่กฎหมายกำหนดให้ยื่นแบบชำระภาษี คิดเป็นร้อยละ 72.67, 69.50, 67.33 และ 62.97 ตามลำดับ ผลดังกล่าวสอดคล้องกับการให้เหตุผลสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ยื่นแบบและชำระภาษีในระบบ e-Filing จึงเลือกที่จะมายื่นแบบและชำระภาษี ณ ที่ทำการสรรพากร อันเนื่องมาจากขาดความรู้เกี่ยวกับรายการที่ใช้ในการคำนวณภาษีคิดเป็นร้อยละ 84.95

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ e-Filing ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าตนเองมีความรู้ความเข้าใจว่าระบบ e-Filing ช่วยประหยัดเวลาค่าเดินทางสามารถยื่นได้ตลอด 24 ชั่วโมง กรอกรายการต่างๆ เครื่องก็จะคำนวณให้ ไม่ต้องทำเองคิดเป็นร้อยละ 67.72 และ 54.26 ตามลำดับ แต่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าตนเองนั้นยังขาดความรู้ความเข้าใจในระบบ e-Filing ในประเด็นต่อไปนี้ การเก็บรักษาเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องในการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต ไว้ไม่น้อยกว่า 5 ปีคิดเป็นร้อยละ 67.10 มีเครื่องมือในการช่วยยื่นแบบในระบบ e-Filing ได้ เช่น App RD Smart Tax เป็นต้น เมื่อยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตแล้วถ้ามีความจำเป็นก็สามารถยื่นแบบกระดาษ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาได้คิดเป็นร้อยละ 65.54 การยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตสามารถขอผ่อนชำระภาษีได้หากยื่นภายในกำหนดเวลา (ม.ค. – 8 เม.ย.) คิดเป็นร้อยละ 65.15, ยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตถ้ายื่นไม่ทันสามารถยื่นแบบและชำระภาษี ณ สำนักงาน

สรรพากรพื้นที่สาขาได้แต่จะเสียค่าปรับคิดเป็นร้อยละ 64.36 การชำระภาษีมีความปลอดภัยเพราะผ่านทางช่องทางที่มีระบบเชื่อถือได้เช่น E-Payment หรือเคาร์เตอร์เซอร์วิสคิดเป็นร้อยละ 63.36 มีโปรแกรมช่วยตรวจสอบข้อมูลขั้นต้นหากพบข้อมูลที่ผิดพลาดระบบจะแจ้งรายการเตือนให้ทราบทันที คิดเป็นร้อยละ 56.44 ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับการให้เหตุผลสำคัญที่ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามไม่ยื่นแบบและชำระภาษีในระบบ e-Filing จึงเลือกที่จะมายื่นแบบและชำระภาษี ณ ที่ทำการสรรพากร อันเนื่องมาจากขาดความเชื่อมั่นในระบบ e-Filing คิดเป็นร้อยละ 85.34

การไม่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ผู้ตอบแบบสอบถามให้เหตุผลสำคัญที่ไม่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จึงเลือกมายื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษี ณ ที่ทำการสรรพากร เพราะมีความเชื่อมั่นในคำแนะนำของเจ้าหน้าที่สรรพากรคิดเป็นร้อยละ 95.84 รองลงมาคือ ขาดความพร้อม เช่น คนสอนอินเทอร์เน็ต คอมพิวเตอร์คิดเป็นร้อยละ 86.93 ขาดความรู้เกี่ยวกับรายการที่ใช้ในการคำนวณภาษีคิดเป็นร้อยละ 85.35 ขาดความเชื่อมั่นในระบบการเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตคิดเป็นร้อยละ 84.95 และเป็นโอกาสที่จะได้พบเพื่อนๆ คิดเป็นร้อยละ 47.92

การยกระดับความสามารถใช้ระบบ e-filing ของผู้ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จากการสำรวจความต้องการของประชาชนที่ต้องการให้ทางกรมสรรพากรช่วยเหลือ เพื่อให้สามารถยื่นภาษีทางอินเทอร์เน็ตได้ด้วยตนเอง พบว่า ต้องการให้มีโปรแกรมจำลองนำไปหัดทดลองและฝึกหัดทำเองที่บ้านได้ คิดเป็นร้อยละ 29.43 รองลงมาคือ จัดอบรมสอนการใช้งานระบบการยื่นและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต มีระบบตอบคำถามให้คำแนะนำการแก้ไขปัญหาการใช้งานได้แบบตลอดเวลา มีเครื่องคอมพิวเตอร์และเจ้าหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงแนะนำและสอนการยื่นคิดเป็นร้อยละ 26.64, 23.29 และ 20.64 ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐานวิจัย สมมติฐานงานวิจัยนี้คือ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างภาษีและความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ e-Filing ส่งผลต่อพฤติกรรมของประชาชนในการไม่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Multiple regression แบบ Enter

1. การทดสอบข้อตกลงเบื้องต้น (1) ความคลาดเคลื่อน (Homoscedasticity) ทดสอบด้วย Levene's Test มีค่า $F=1.195$ และ $P\text{-Value}=0.191$ ซึ่งมากกว่านัยสำคัญที่กำหนดไว้ 0.05 แสดงว่าข้อมูลมีความเหมาะสมที่จะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนพหุคูณ (2) การแจกแจงปกติ (Normality Distribution) กลุ่มตัวอย่างขนาด 505 มีจำนวนที่มากพอที่การกระจายจะมีแนวโน้มใกล้เคียงกับการกระจายแบบปกติ (Hair, Jr. 2010.) (3) ความเป็นเส้นตรง (Linearity) ใช้ F-test ANOVA แทนที่ตรวจสอบหาก P-Value มีค่า

น้อยกว่า 0.05 แสดงว่ามีความเป็นเส้นตรง (พงษ์ศักดิ์ ชิมมอนต์ส, 2560) ผลการทดสอบพบว่ามีความ P-Value 0.00 -0.024 (4) ความคลาดเคลื่อนแต่ละค่าเป็นอิสระกัน (Autocorrelation) ด้วยสถิติ Durbin-watson ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.475 ซึ่งเป็นตามเกณฑ์ (ซัชชญา เสริมพงษ์พันธ์, 2560) (5) ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระแต่ละตัว ต้องไม่สัมพันธ์กันเอง (Multicollinearity) สถิติทดสอบ คือ Tolerance มีค่าเข้าใกล้ 1 ทุกค่า และค่า VIF มีน้อยกว่า 10 ทุกค่าดังแสดงในตารางที่ 1 แสดงว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวไม่มีความสัมพันธ์กันเองสูงในระดับที่จะทำให้เกิดปัญหาต่อการวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ (พงษ์ศักดิ์ ชิมมอนต์ส, 2560) (6) ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดูจากค่า Zero-order พบว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง -0.227 ถึง -0.038 (พงษ์ศักดิ์ชิมมอนต์ส, 2560) ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรอิสระด้วยกัน

รายการ	Correlations	Collinearity Statistics	
	Zero-order	Tolerance	VIF
เงินได้ที่ยื่นแบบชำระภาษี	-0.150	0.388	2.577
ค่าใช้จ่ายที่นำหักได้	-0.187	0.287	3.488
รายการหักลดหย่อน	-0.195	0.290	3.443
การคำนวณภาษี	-0.227	0.410	2.438
เอกสารประกอบการยื่นชำระภาษี	-0.150	0.403	2.484
ช่วยประหยัดเวลาการเดินทาง	-0.040	0.510	1.961
กรอกรายการ เครื่องคำนวณภาษีให้	-0.104	0.378	2.646
มีโปรแกรมช่วยตรวจสอบ	-0.061	0.338	2.956
การชำระเงินมีความปลอดภัย	-0.100	0.328	3.053
ยื่นอินเตอร์เน็ต ผ่อนชำระภาษีได้	-0.078	0.337	2.971
สามารถยื่นด้วยวิธีปกติก็ได้ หากต้องการ	-0.038	0.340	2.942
ยื่นไม่ทันเสียค่าปรับ	-0.050	0.375	2.668
เก็บเอกสารไม่น้อยกว่า 5 ปี	-0.079	0.418	2.390
มีเครื่องช่วยยื่น เช่น App	-0.127	0.399	2.508

ที่มา: ผู้วิจัยประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคม

2. การทดสอบสมมุติฐาน ตัวแปรอิสระได้แก่ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างภาษี (X_1) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ e-filing การชำระผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (X_2) ตัวแปรตาม ได้แก่ การไม่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (y)

H_0 : ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างภาษี ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ต (e-filing) ไม่สามารถใช้พยากรณ์การไม่ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

H_A : ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างภาษี ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ต (e-filing) สามารถพยากรณ์การไม่ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	P-value
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.701	.117		31.631	.000
ความรู้ภาษี (X_1)	-.172	.039	-.248	-4.424	.000
ความรู้อินเทอร์เน็ต(x_2)	.046	.043	.060	1.075	.283

$R = 0.215$, $R^2 = 0.046$, S.E. = ± 0.54709 , $F = 12.184$ P-value = 0.000

Dependent Variable: การไม่ยื่นแบบและชำระภาษี (Y) ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างภาษี สัมพันธ์กับการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีค่าเท่ากับ 0.215 (R) มีอำนาจพยากรณ์ (R^2) ร้อยละ 4.6 นอกนั้นจะเป็นอิทธิพลจากตัวแปรอื่นที่ไม่ได้นำมาวิเคราะห์ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการวิเคราะห์จึงสามารถนำมาเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ/ ค่าจริง ได้ดังต่อไปนี้

$Y = 3.701 - 0.172 X_1$ หมายความว่า ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างภาษีมีความสัมพันธ์เชิงลบกับการไม่ยื่นแบบหรือชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวมมีค่าเท่ากับ 3.701

หน่วยและเมื่อมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างภาษีของประชาชนเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้การไม่ยื่นแบบหรือชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตลดลง 0.172 หน่วย

สรุปผลวิจัย

จากการศึกษาพบว่า ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างภาษี ส่งผลต่อพฤติกรรมการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในระบบอินเทอร์เน็ต (e-Filing) โดยไม่พบอิทธิพลที่มาจากความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ e-filing สำหรับวิธีการยกระดับความสามารถในการใช้ระบบ e-Filing ได้ด้วยตนเองที่ประชาชนต้องการให้รัฐดำเนินการ ได้แก่ การมีโปรแกรมจำลองนำไปทดลองฝึกหัดทำเองที่บ้าน จัดอบรมสอนการใช้งานระบบการยื่นและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต มีระบบตอบคำถามให้คำแนะนำการแก้ไขปัญหาการใช้งานได้แบบตลอดเวลา มีเครื่องคอมพิวเตอร์และเจ้าหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงแนะนำและสอนการยื่นภาษีในระบบภาษีออนไลน์

อภิปรายผล

การยกระดับความสามารถใช้ระบบ e-Filing ได้ด้วยตนเอง จากการสำรวจ ประชาชนต้องการให้กรมสรรพากรดำเนินการ ได้แก่ (1) มีโปรแกรมจำลองให้ประชาชนนำไปหัดทดลองและฝึกหัดทำเองที่บ้านได้ สอดคล้องกับการศึกษาของอาริสรา นนทะคุณ (2561) ที่พบว่า การยอมรับการยื่นแบบภาษีออนไลน์ มาจากความสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองและใช้งานง่าย ในประเด็นนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่าแม้กรมสรรพากรจะมีเอกสารรวมทั้งวิดีโอแนะนำการใช้การทำรายการในระบบ e-filing (กรมสรรพากร, 2562) แต่ยังไม่เพียงพอต่อการสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนได้เท่ากับได้ทดลองทำด้วยตนเอง (2) จัดอบรมการใช้งานระบบ e-filing (กุสุมา คำรงชุย และกุหลาบ ปุริสาร 2561, อาริสรา นนทะคุณ, 2561) สำหรับช่วงเวลาที่เหมาะสมคือ มกราคม - มีนาคม ของทุกปี ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าเป็นช่วงเวลาของการยื่นแบบภาษี ประชาชนจะสนใจและให้ความร่วมมือมากกว่าช่วงเวลาอื่นๆ (3) การมีระบบตอบคำถาม ให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหาการใช้งานได้แบบตลอดเวลา ผู้วิจัยมีความเห็นว่าประชาชนอาจจะยังไม่ทราบว่ากรมสรรพากรมี Facebook เป็นช่องทางที่ Active อยู่ตลอดเวลาอยู่แล้ว (กรมสรรพากร, 2562) (4) การมีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ e-filing เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงแนะนำในระหว่างการยื่นรายการ ซึ่งวิธีการนี้ทางผู้วิจัยได้สุ่มเข้าสังเกตและสอบถามเจ้าหน้าที่ พบว่า กรมสรรพากรมีการให้บริการลักษณะดังกล่าวในบางพื้นที่สำนักงานเขตสรรพากร

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างภาษี จากการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการไม่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบ e-Filing มีสาเหตุมาจากการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างภาษีของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิภาดา สุขสวัสดิ์ (2558), พุติยา ชีระชัยศิริกุล (2559) และ

เอมอร นนทะคุณ (2550) ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประเภทเงินได้ที่กฎหมายกำหนดให้ยื่นแบบชำระภาษี ประเภทรายการหักลดหย่อน (นิชนันท์ ชาวนา, 2559) ประเภทค่าใช้จ่ายที่กฎหมายกำหนดให้นำมาหักได้ (อนันชิตรา ดอนบรรเทา, 2560) การคำนวณภาษีอัตราภาษี (อนันชิตรา ดอนบรรเทา, 2560 และ อาริสรา นนทะคุณ, 2561) รวมถึงเอกสารที่จะใช้เป็นหลักฐานประกอบการยื่นแบบชำระภาษี ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ด้วยประมวลรัษฎากรเป็นกฎหมาย การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอย่างไม่ถูกต้องจะทำให้ได้รับโทษ ดังนั้นเพื่อลดความเลื่อมล้ำประชาชนจึงเลือกที่จะเดินทางมายื่นแบบและชำระภาษี ณ สรรพากร เพราะทางกรมสรรพากรมีการจัดเจ้าหน้าที่คอยให้บริการช่วยเหลือประชาชนในการให้คำแนะนำต่างๆ รวมถึงการคำนวณภาษี ซึ่งสร้างความเชื่อมั่นต่อประชาชน (อาริสรา นนทะคุณ, 2561) ผู้วิจัยมีความเห็นว่า นี่เป็นความสำเร็จของกรมสรรพากรแต่ต้องหาวิธีเปลี่ยนถ่ายความเชื่อมั่นนั้นจากตัวของเจ้าหน้าที่ไปยังระบบ e-Filing ของกรมสรรพากรให้ได้เพื่อลดการพึ่งพาในลักษณะเช่นนี้ สรรพากรจึงควรพัฒนาวิธีการให้ความรู้ความเข้าใจประมวลรัษฎากรด้วยการใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและกระชับ (วิภาดา สุขสวัสดิ์, 2558) ผู้วิจัยมีความเห็นว่ารัฐควรคำนึงถึงเสมอว่ามีประชาชนที่มีรายได้และเข้าสู่ระบบการเสียภาษีใหม่ทุกปี นั้นหมายความว่า จะต้องมีการพัฒนาระบบการให้ความรู้เกี่ยวกับประมวลกฎหมายรัษฎากร พัฒนาระบบให้คำแนะนำถามตอบปัญหาแบบทันทีอยู่เสมอ เมื่อประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างภาษีเพิ่มมากขึ้นมีความมั่นใจมากขึ้น ก็น่าจะช่วยลดการไปยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ที่สำนักสรรพากรลงได้และหันไปใช้ระบบ e-Filing มากขึ้น

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ e-Filing จากการศึกษาพบว่า ประชาชนรับทราบถึงประโยชน์ในด้านการประหยัดเวลา ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง สามารถยื่นได้ตลอด 24 ชั่วโมง และไม่ต้องคำนวณภาษีเอง แม้การศึกษาครั้งนี้จะไม่พบอิทธิพลของความรู้ความเข้าใจระบบ e-Filing ที่มีต่อพฤติกรรมการเสียภาษี แต่พบการให้เหตุผลของประชาชนดังนี้ (1) การขาดทักษะการใช้ระบบ e-Filing เพราะไม่มีคนสอน ไม่มีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต (ฟ้ารพีพร พากษ์สกุล, 2562) ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสมัยใหม่จำเป็นต้องเรียนรู้วิธีใช้ การเรียนรู้ด้วยตนเองอาจไม่ใช่เรื่องง่ายสำหรับบางคน อีกทั้งอาจรู้สึกลำบากกว่าตนเองรบกวนหรือเป็นภาระต่อลูกหลานเพื่อนฝูงจึงไม่กล้าให้ช่วยสอน การใช้ชีวิตบางคนไม่จำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์อยู่ตลอดเวลาจึงไม่มีอุปกรณ์เหล่านี้ไว้ (2) การไม่ทราบถึงประโยชน์ที่ตนจะได้รับจากระบบ e-Filing อาทิ (ก) ความง่ายสะดวก เช่น การยื่นมี App RD Smart Tax เป็นตัวช่วยเป็นต้น (ข) ความยืดหยุ่น เช่น หากเคยยื่นในระบบ e-Filing แล้วจำเป็นจะยื่นแบบกระดาษก็ทำได้เป็นต้น (ค) ความปลอดภัย เช่น มีระบบแจ้งเตือนเมื่อมีข้อผิดพลาด (ง) สามารถชำระเงินผ่านทางช่องทางที่มีระบบเชื่อถือได้ และ (จ) สามารถขอผ่อนชำระภาษีได้หากยื่นภายในกำหนดเวลา (ม.ค. – 8 เม.ย.) เป็นต้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่านี่น่าจะเป็นที่มาของการไม่ให้ความร่วมมือ นอกจากนี้จากผลการถูกตรวจสอบเอกสารย้อนหลัง เพราะประมวลรัษฎากรให้เก็บรักษาเอกสารหลักฐานที่ยื่นในระบบ e-Filing ไว้ไม่น้อยกว่า 5 ปี และนั่นอาจทำให้

ประชาชนพอใจนำเอกสารมาขึ้นด้วยตนเองที่สรรพากร จะได้ไม่ต้องกลัวถูกแจ้งเตือนให้ยื่นเมื่อระบบไม่ได้ถูกยืนยันว่าถูกต้อง ไม่ต้องกลัวถูกเรียกตรวจสอบหรือขอเอกสารเพิ่มเติม (นิชานันท์ ชาวนา, 2559 และ พาริพนธ์ พากษ์ฐกุล, 2562) (3) การขาดความเชื่อมั่นในระบบ e-Filing ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอมอร์ นนทะคุณ (2550) ด้วยกลัวว่าการใช้ระบบจะมีปัญหาตามมาภายหลัง ไม่มั่นใจในระบบการตัดเงิน จากบัญชีเงินฝาก และรู้ว่าเกิดข้อผิดพลาดบ่อยในการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต ผู้วิจัยมีความเห็นที่น่าจะนำไปสู่การปฏิเสธรในนวัตกรรมทางภาษีที่รัฐให้บริการ

ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

ข้อค้นพบในการวิจัยนี้ผู้วิจัยขอเสนอต่อหน่วยงานสรรพากรจังหวัดปราชินบุรี เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดนโยบายและแนวทางดำเนินการให้ ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในโครงสร้างภาษี มีความเชื่อมั่นในระบบ e-Filing และสามารถพึ่งพาตนเองได้ ประกอบด้วยแนวทางดำเนินการดังนี้

1. การสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับภาษี ด้วยการให้ความรู้ประชาชนเกี่ยวกับประเภทเงินได้ ค่าใช้จ่ายและรายการลดหย่อนที่กฎหมายกำหนดให้ อัตราภาษีการคำนวณภาษี และเอกสารที่จะต้องยื่นประกอบการยื่นแบบชำระภาษี ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนมีความมั่นใจทำได้ด้วยตนเองอันจะนำไปสู่การลดจำนวนการขอคำแนะนำการสอนจากเจ้าพนักงานและการมาขึ้นแบบๆ ณ ที่ทำการสรรพากร ช่วงเวลาที่เหมาะสมในการให้ความรู้ควรอยู่ในช่วงเวลาการยื่นชำระภาษี คือ เดือนมกราคม-มีนาคม ในแต่ละปี สำหรับวิธีการให้ความรู้ในแบบวิดีโอ เอกสารออนไลน์ที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ของกรม ควรมีการทบทวนและพัฒนาอยู่เสมอเพื่อให้การถ่ายทอดความรู้ตรงกับลักษณะของกลุ่มเป้าหมายเช่นสำหรับคนหนุ่มสาว สำหรับคนรุ่นเก่า สำหรับแต่ละอาชีพเป็นต้น เพราะพื้นฐานของคนแต่ละกลุ่ม แต่ละอาชีพต่างกัน

2. การสร้างความมั่นใจในระบบ e-Filing จะนำมาซึ่งความร่วมมือของประชาชน ดังนั้น การเลือกวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมจึงเป็นมีความสำคัญ ด้วยการสื่อสารให้ประชาชนรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้จากการใช้ระบบ e-Filing โดยเปรียบเทียบกับกรยื่นแบบใช้กระดาษ เพิ่มช่องทางให้ได้มีการเรียนรู้และสามารถใช้โปรแกรม รวมทั้งเครื่องมือช่วยในการยื่นแบบ พัฒนาระบบให้สะดวกง่ายต่อการใช้งาน ความปลอดภัยของระบบ การให้ความรู้เกี่ยวกับการเก็บรักษาเอกสารรวมถึงเมื่อมีความจำเป็นก็สามารถยื่นแบบชำระภาษีแบบปกติได้ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการยอมรับในระบบใหม่ ช่วงเวลาที่เหมาะสมในการให้ความรู้ควรอยู่ในช่วงเวลาการยื่นชำระภาษีคือเดือนมกราคม-มีนาคม ในแต่ละปี

3. การพึ่งพาตนเองได้ ด้วยการผลิตสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง การมีโปรแกรมจำลองสำหรับฝึกจัดทำรายการด้วยตนเอง การมีระบบตอบคำถาม แก้ไขปัญหา และคำแนะนำที่ประชาชนสามารถใช้งานได้ตลอดเวลา การจัดอบรมและฝึกสอนการใช้งานระบบ e-Filing การอำนวยความสะดวกด้วยการ

เตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้ที่สรรพากรเพื่อให้ประชาชนที่ไม่มีทุนทรัพย์ในการซื้อได้มีโอกาสเข้าสู่ระบบการยื่นภาษีทางอินเทอร์เน็ต

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาวิธีการต่างๆ ที่สรรพากรใช้ในการเผยแพร่และชักจูงให้ประชาชนเข้าสู่ระบบ e-Filing มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่มหรือไม่ แล้วกลุ่มที่เข้าไม่ถึงควรจะทำอย่างไร

2. ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีในส่วนภาษีอื่นๆ เช่น ภาษีมูลค่าเพิ่ม การหักภาษี ณ ที่จ่าย ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีสรรพสามิต ภาษีศุลกากร เป็นต้น

รายการอ้างอิง

กรมสรรพากร. (2562). รายงานประจำปี. วันที่ค้นข้อมูล 3 มกราคม 2564, เข้าถึงได้จาก

<http://download.rd.go.th>

กองวิชาการแผนภาษี. กรมสรรพากร. (2562). แผนยุทธศาสตร์กรมสรรพากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.

2563 – 2565. กลุ่มวางแผนและประเมินผล กรมสรรพากร. วันที่ค้นข้อมูล 3 มกราคม 2564, เข้าถึงได้จาก www.rd.go.th/fileadmin

กุสุมา ดำรงชัย และกุหลาบ ปุริสาร. (2561). ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของประชาชนในตำบลคูทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม. วารสารวิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย, 8(1), 124-132.

ัชชญา เสริมพงษ์พันธ์. (2560). การพยากรณ์ความต้องการใช้ปูนซีเมนต์ในประเทศไทย. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นิษนันท์ ขาวนา. (2559). ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1. งานนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ประชา ดันเสนีย์. (2553). การเลือกใช้โปรแกรม LISREL มาช่วยในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์. วันที่ค้นข้อมูล 5 มกราคม 2564, เข้าถึงได้จาก www.drpracha.com

พงษ์ศักดิ์ ชิมมอนต์ส. (2560). การพิสูจน์ข้อดคลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นตรง. วารสารคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2(1), 119-148.

- ฟ้ารพีพร ฟาญญูกุล. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอสี จังหวัดลำพูน. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- โมกขนันต์ โชติชูช่วง. (2563). แรงจูงใจในการชำระภาษีอากรออนไลน์ของผู้ประกอบการในเขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร. วันที่ค้นข้อมูล 7 กุมภาพันธ์ 2564, เข้าถึงได้จาก www.mpa-mba.ru.ac.th.
- วิภาดา สุขสวัสดิ์. (2558). การศึกษาความรู้ความเข้าใจของผู้เสียภาษีอากรที่มีผลต่อทัศนคติการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13 (เขตคลองเตย). การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม.
- สำนักบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์. กรมสรรพากร (2560). คำแนะนำการลงทะเบียนยื่นแบบ ภ.ง.ด.90/91 และ 94 ผ่านอินเทอร์เน็ต. กรมสรรพากร. วันที่ค้นข้อมูล 3 มกราคม 2564, เข้าถึงได้จาก <https://rdserver.rd.go.th>.
- พลียา วีระชัยศิริกุล และสุพรรณิพัทธ์. (2559). ความรู้และทัศนคติของผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุราษฎร์ธานี 2. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 35(6), 204-213.
- อนันธิดา คอนบรรเทา. (2560). ปัญหาและสาเหตุการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในตำบลลานดอกไม้ดก. รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 4 สถาบันวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. วันที่ค้นข้อมูล 7 กุมภาพันธ์ 2564, เข้าถึงได้จาก <https://fms.kpru.ac.th/fms-portfolio/23564/>
- อาริสรา นนทะคุณ. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เอมอร พลวัฒนกุล และสมแก้ว รุ่งเลิศเกรียงไกร. (2550). สาเหตุของการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต: กรณีศึกษาจังหวัดภูเก็ต. วารสารวิทยาการจัดการ, 25(1), 1-11.
- Hair, J. F., William C. B., Babin, B. J. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7thed.). London: Pearson Education.