



ISSN: 2774-0390 (Online)

วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
Journal of Management Science Sakon Nakhon Rajabhat University
Homepage: <https://so08.tci-thaijo.org/index.php/JMSSNRU>
E-mail: jmssnru@gmail.com



ปัจจัยจูงใจและบริการทางภาษีที่ส่งผลต่อพฤติกรรมและประสิทธิภาพ
การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ในเขตพื้นที่

สำนักงานสรรพากรภาค 2

Motivational factors and tax services influencing filing behavior and efficiency
of personal income tax return among taxpayers in the Revenue Regional office 2

จารุวรรณ นาดี้^{1*}, พรทิวา แสงเชียว²

Jaruwan Nadee^{1*}, Porntiwa Saengkiew²

^{1, 2}หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

^{1, 2}Master of Accounting Program, School of Accountancy, Sripatum University

Corresponding author's e-mail: jaruwan.and@spumail.net^{1} porntiwa.sa@chonburi.spu.ac.th²

Received: July 2, 2025

Revised: July 26, 2025

Accepted: July 30, 2025

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจและบริการทางภาษีที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 2 และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจและบริการทางภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 2 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ผู้มีเงินได้ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 2 จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ 1) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน 2) การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า 1) ผู้มีเงินได้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจและบริการทางภาษีโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มากที่สุดคือ ด้านบุคลากร ความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมกรยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านการใช้ระบบ E-Filing และความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มากที่สุดคือด้านความสมัครใจ 2) ปัจจัยจูงใจและบริการทางภาษีด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษี ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านจำนวนภาษีที่ชำระ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมและประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา อย่างมีนัยสำคัญ ขณะที่ปัจจัยจูงใจ

และบริการทางภาษี ด้านการรับรู้การนำไปใช้ มีอิทธิพลเชิงลบต่อพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

คำสำคัญ: ปัจจัยจูงใจและบริการทางภาษี, พฤติกรรมการยื่นแบบ, ประสิทธิภาพการยื่นแบบ

Abstract

The objectives of this study were 1) to study the motivational factors and tax services affecting the personal income tax return filing behavior of taxpayers in the Revenue Regional Office 2, and 2) to study the motivational factors and tax services affecting the efficiency of personal income tax return filing in the Revenue Regional Office 2. The sample consisted of 400 personal income tax filers within the jurisdiction of Revenue Regional office 2, selected through simple random sampling. Data were collected via questionnaires for data analysis. Statistical methods used included descriptive statistics (percentages, mean, and standard deviations), and inferential statistics, specifically 1) Pearson's correlation analysis and 2) multiple regression analysis. The results of the study found that 1) taxpayers' opinions regarding both motivational factors and tax services were at a high level overall, with the personal dimension receiving the highest mean score. Their tax filing behavior was also rated at a high level, especially in the use of the e-Filing system. The overall tax filing was perceived as high, with voluntary compliance identified as the most significant aspect. 2) Motivational factors and tax services – specifically regarding tax knowledge and understanding, public relations, and the amount of tax paid, exerted a statistically significant positive influence on both the filing behavior and efficiency of personal income tax returns. In contrast, the perception of tax utilization was found to have a negative influence on both behavior and efficiency.

Keywords: motivational factors and tax services, tax filing behavior, tax filing efficiency

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ภาษีถือเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญที่สุดแหล่งหนึ่งของรัฐ โดยเงินภาษีที่เก็บได้จะถูกนำไปใช้จ่ายในกิจกรรมต่าง ๆ ตั้งแต่การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในประเทศ การจัดสวัสดิการและบริการสาธารณะ การดำเนินนโยบายแก้ไข้ปัญหาและพัฒนาประเทศ ซึ่งนอกจากภาษีจะเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญของรัฐแล้ว ภาษียังเป็นเครื่องมือในการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ เช่น การแก้ปัญหาเงินเฟ้อโดยการปรับเพิ่มอัตราภาษีเพื่อดึงเงินออกจากระบบและลดการใช้จ่ายของประชาชน หรืออาจควบคุมพฤติกรรมของประชาชนโดยการเก็บภาษีในสินค้าบางประเภท อาทิ สินค้าฟุ่มเฟือย นอกจากนี้ ภาษีบางประเภทยังมีบทบาทสำคัญในการเป็นเครื่องมือกระจายรายได้ของคนในสังคมซึ่งจะมีส่วนช่วยลดความเหลื่อมล้ำ ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (personal income tax) ซึ่งใช้หลักการจัดเก็บตามกำลังความสามารถ มีอัตราภาษีแบบอัตราก้าวหน้า (progressive tax) ที่เป็นการจัดเก็บภาษีกับผู้ที่มีเงินได้สูงในอัตราที่สูงกว่าผู้มีเงินได้น้อยและผู้ที่มีเงินได้ต่ำและภาษีที่จัดเก็บได้จะถูกนำไปจัดสวัสดิการต่าง ๆ ให้กับคนในสังคมโดยเฉพาะผู้มีรายได้น้อย (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2565)

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสำนักงานสถิติแห่งชาติ ระบุว่าการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของไทยยังมีข้อจำกัดด้านความครอบคลุมและครบถ้วน เนื่องจากแรงงานไทยมากกว่าครึ่งหรือร้อยละ 52.3 เป็นแรงงานนอกระบบ ทำให้การตรวจสอบรายได้มีข้อจำกัด และกลายเป็นช่องโหว่ให้ผู้มีเงินได้จำนวนหนึ่ง เลือกลงทะเบียนแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา แม้ว่าจะมีเงินได้พึงประเมินถึงเกณฑ์ขั้นต่ำที่ต้องยื่นซึ่งในปี 2564 สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ คาดว่าแรงงานที่มีรายได้ถึงเกณฑ์ต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 19.0 ล้านคน แต่มีผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เพียง 10.7 ล้านคน และเหลือผู้ที่มีรายได้สุทธิที่อยู่ในเกณฑ์ต้องเสียภาษีเพียง 4.2 ล้านคน (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2567)

อย่างไรก็ตาม ไม่ใช่คนทั้งหมดที่มีเจตนาไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา แต่อาจมีสาเหตุจากปัจจัยอื่น อาทิ การขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษี การไม่ทราบหลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขต่าง ๆ อีกทั้งบางส่วนอาจไม่ได้ตระหนักถึงประโยชน์ของการอยู่ในระบบภาษี ทำให้ไม่ต้องการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและเสียภาษี ซึ่งการศึกษาของวิริยะจิตา พิมพ์สุวรรณ (2563) พบว่า ความรู้และความเข้าใจในการเสียภาษี การได้รับข้อมูลข่าวสาร รวมถึงปัจจัยด้านทัศนคติ ทั้งความมั่นใจในการนำภาษีไปใช้ในการพัฒนาของรัฐ และความเห็นเกี่ยวกับความเสมอภาคในการจัดเก็บภาษี มีอิทธิพลต่อความสมัครใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เช่นเดียวกับการศึกษาของฟูเลีย อีระธัญศิริกุล และสุพรรณิ พุทธิรัตน์ (2559) ที่ระบุว่า ระดับความรู้ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับทัศนคติในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาอย่างมีนัยสำคัญ

จากสาเหตุดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจและบริการทางภาษีที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 2 เนื่องด้วยสำนักงานสรรพากรภาค 2 มีพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 12 พื้นที่ ทำให้สามารถทราบถึงปัจจัยจูงใจและบริการทางภาษีด้านใดบ้างที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อกรยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ เพื่อให้กรมสรรพากรสามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยไปเป็นแนวทางในการให้ความรู้และส่งเสริมความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ส่งผลต่อสภาพทางการคลังของประเทศและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศในมิติต่าง ๆ ต่อไป รวมถึงการบริการทางภาษีที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มีเงินได้ ทำให้ผู้มีเงินได้มีทัศนคติว่าการเสียภาษีเป็นเรื่องที่สามารถเข้าใจได้ง่าย ไม่ซับซ้อนและเป็นหน้าที่ของพลเมืองทุกคนที่ต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจและบริการทางภาษีที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 2
2. เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจและบริการทางภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 2

การทบทวนวรรณกรรม

กรมสรรพากร (2563) กล่าวว่า ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คือ ภาษีที่จัดเก็บจากบุคคลทั่วไป หรือจากหน่วยภาษีที่มีลักษณะพิเศษ ตามที่กฎหมายกำหนด และมีรายได้เกิดขึ้น ตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยปกติจัดเก็บเป็นรายปี รายได้ที่เกิดขึ้นในปีใด ๆ ผู้มีรายได้มีหน้าที่ต้องนำไปแสดงรายการตนเอง ตามแบบแสดงรายการภาษีที่กำหนด ภายในเดือนมกราคม ถึงมีนาคมของปีถัดไป สำหรับผู้มีเงินได้บางกรณีกฎหมายยังกำหนดให้ยื่นแบบฯ เสียภาษีตอนครึ่งปี สำหรับรายได้ที่เกิดขึ้นจริงในช่วงครึ่งปีแรก เพื่อเป็นการบรรเทาภาระภาษีที่ต้องชำระ

ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TFB) ของ Ajzen (1991) เป็นทฤษฎีทางจิตวิทยา สังคมที่พัฒนาขึ้นโดยมีจุดประสงค์เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อ ทศนคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม และความตั้งใจที่นำไปสู่การแสดงพฤติกรรมจริง ตามทฤษฎีนี้ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจและพฤติกรรมของบุคคล ได้แก่ 1) ทศนคติต่อพฤติกรรม 2) การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และ 3) การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม โดยหากปัจจัยทั้ง 3 ด้าน เชื้อต่อการแสดงพฤติกรรม ก็จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความตั้งใจที่จะแสดงพฤติกรรมนั้น ๆ

Peterson & Plowman (1953) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของประสิทธิภาพ 4 ประการ ประกอบด้วย 1) คุณภาพของงาน (Quality) งานที่มีคุณภาพสูงและได้มาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้ประโยชน์จากงานนั้นต้องได้ประโยชน์คุ้มค่า 2) ปริมาณงาน (quantity) ปริมาณงานที่เกิดขึ้นเป็นไปตามความคาดหวังขององค์กร 3) เวลา (time) เวลาที่ใช้ปฏิบัติงานเหมาะสมกับงาน และเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด และ 4) ค่าใช้จ่าย (cost) ค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการดำเนินงานเหมาะสมกับงานและให้ผลกำไรตอบแทนที่คุ้มค่า

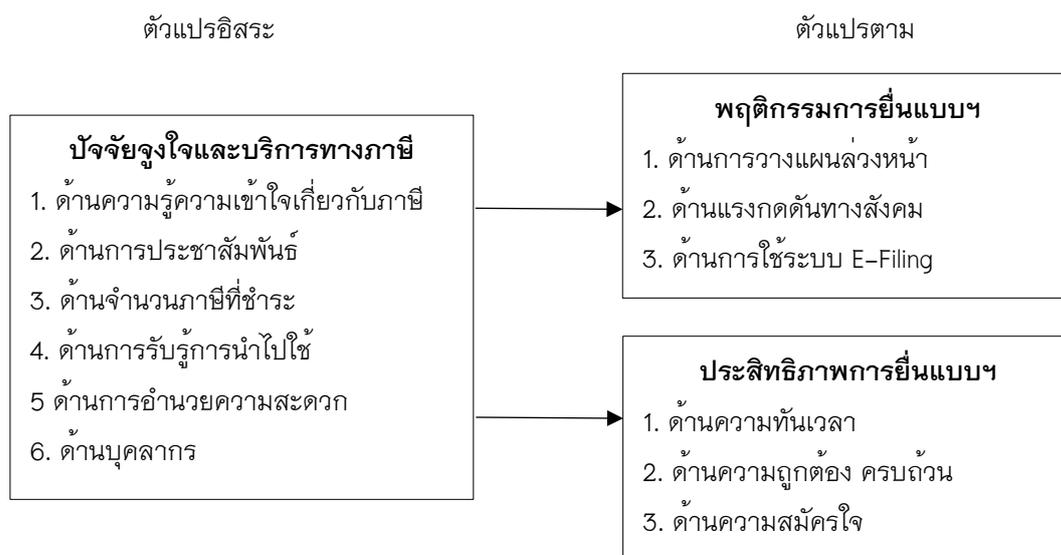
ประทุมมา ภูริบริบูรณ์ และจรรุวรรณ แซ่เต๋ (2566) พบว่า ความรู้เกี่ยวกับภาษี การรับรู้ความเป็นธรรมของระบบภาษี มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของบุคคลต่างชาติที่เข้ามาทำงานในประเทศไทย ทั้งนี้ ความพึงพอใจเกี่ยวกับการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติตามกฎหมายภาษี

รอฮานี นิลพันธ์ (2563) พบว่า บรรทัดฐานทางสังคม ทศนคติต่อการชำระภาษี และความสามารถในการชำระภาษี ส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจในการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของประชาชนในตำบลสะดาว อำเภอยะรัง จังหวัดปัตตานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและมีความคิดที่จะชำระภาษีในปี 2563 ให้ตรงเวลา โดยบรรทัดฐานทางสังคมส่งผลมากที่สุด

อภิษฐา ภูเพชร และคณะ (2566) พบว่า ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในจังหวัดสงขลา ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการวางแผนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแตกต่างกัน ปัจจัยด้านความรู้และด้านแรงจูงใจมีผลต่อพฤติกรรมการวางแผนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา พบว่า ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในจังหวัดสงขลาส่วนใหญ่ มีการยื่นแบบแสดงรายการและเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต โดยยื่นเงินได้พึงประเมินประเภทที่ 1 ใช้สิทธิค่าลดหย่อนส่วนตัว ประหยัดภาษีจากเงินประกันสังคม ลดหย่อนภาษีจากโครงการซื้อที่ดิน และประหยัดภาษีจากการบริจาคเงินบริจาคทั่วไป

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การศึกษาปัจจัยจูงใจและบริการทางภาษีที่ส่งผลต่อพฤติกรรมและประสิทธิภาพการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 2 ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาพัฒนากรอบแนวคิดและตัวแปรที่ครอบคลุม ดังนั้น งานวิจัยในครั้งนี้จึงวางกรอบแนวคิดเพื่อเป็นแนวทางการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในงานวิจัยนี้ได้แก่ บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 2 (แบบ ภ.ง.ด.90 และแบบ ภ.ง.ด.91) ครอบคลุมพื้นที่ในการจัดเก็บภาษี จำนวน 12 พื้นที่ในกรุงเทพมหานคร พื้นที่สาขา 16 สาขา รวมจำนวนทั้งสิ้น 1,090,341 คน (กองบริหารการเสียภาษีอิเล็กทรอนิกส์กรมสรรพากร, 2566) โดยใช้สูตรคำนวณของ Yamane (1973) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ เท่ากับ 399.98 คน เพื่อให้การเก็บข้อมูลเป็นไปอย่างสะดวก จึงเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูลเป็นทั้งหมด 400 คน และเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) เพื่อให้ได้จำนวนตามที่ต้องการ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1) การสร้างเครื่องมือแบบสอบถาม สร้างขึ้นจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยจูงใจและบริการทางภาษีที่ส่งผลต่อพฤติกรรมและประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน มีรายละเอียดดังนี้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นถามแบบปิดชนิดตรวจรายการ (check list)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจิตใจและบริการทางภาษี

ส่วนที่ 3 แบบประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ส่วนที่ 4 แบบประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

แบบสอบถามส่วนที่ 2 – 4 มีลักษณะของการใช้มาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ โดย 5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง 2 = เห็นด้วยน้อยที่สุด และ 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด เพื่อหาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มาเทียบกับเกณฑ์ในการแปลความหมาย ในรูปแบบของลิเคิร์ต (Likert's scale) ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2560) 4.51 – 5.00 = ปัจจัยที่มีผลมากที่สุด 3.51 – 4.50 = ปัจจัยที่มีผลมาก 2.51 – 3.50 = ปัจจัยที่มีผลปานกลาง 1.51–2.50 = ปัจจัยที่มีผลน้อย และ 1.00–1.50 = ปัจจัยที่มีผลน้อยที่สุด

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดที่ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

2) ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องและให้คำแนะนำเพิ่มเติม เพื่อพิจารณาความสมบูรณ์ตามเนื้อหาและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย โดยการหาค่า IOC (Item Objective Congruence Index) เลือกเฉพาะที่ได้ค่า IOC มากกว่า .5 ทั้งนี้ค่าดัชนีความเที่ยงตรงที่มีค่าอยู่ระหว่าง .67 – 1.00 แสดงว่าสามารถวัดได้ตามวัตถุประสงค์ สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

3) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว และทำการทดลองใช้แบบสอบถาม (tryout) จำนวน 30 ชุด กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ หลังจากได้ผลแล้วจึงนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach, 1970) ของแบบสอบถามทั้งฉบับได้ค่า เท่ากับ .963 ปัจจัยจิตใจและบริการทางภาษีได้ค่า เท่ากับ .946 พฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้ค่า เท่ากับ .935 และประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้ค่า เท่ากับ .787 ซึ่งทั้งหมดมีค่าตั้งแต่ .70 ขึ้นไป จึงสรุปได้ว่าสามารถนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามที่จัดทำออนไลน์ผ่าน Google Form เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 2 (แบบ ภ.ง.ด.90 และแบบ ภ.ง.ด.91) ทั้งแบบกระดาษและออนไลน์ จำนวน 400 คน โดยดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนเมษายน – พฤษภาคม 2568

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อทำการวิเคราะห์ทางสถิติ ดังนี้

1) การวิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนา (descriptive analysis) โดยการใช้ตารางแจกแจงความถี่ (frequency) ตารางแบบร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ในการอธิบายข้อมูลทั่วไป

2) การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) การวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์โดยใช้สถิติการวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson correlation analysis) ใช้ในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม เพื่อทดสอบว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรว่ามีมากน้อยเพียงใด และใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (multiple regression analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์สมมติฐานปัจจัยจูงใจและบริการทางภาษีที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 2 ดังตาราง 1-6

ตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจและบริการทางภาษีที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการวางแผนล่วงหน้า ของผู้มีเงินได้ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 2

ตัวแปร	ด้านการวางแผนล่วงหน้า						
	B	Std.	(β)	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	1.463	.153		9.567	.000		
ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร	.131	.042	.162	3.113	.002**	.505	1.980
ด้านการประชาสัมพันธ์	.154	.061	.180	2.525	.012*	.269	3.713
ด้านจำนวนภาษีที่ชำระ	.322	.050	.349	6.419	.000**	.459	2.176
ด้านการรับรู้การนำไปใช้	-.087	.037	-.119	-2.378	.018*	.542	1.844
ด้านการอำนวยความสะดวก	.091	.081	.098	1.129	.259	.180	5.559
ด้านบุคลากร	.067	.054	.075	1.231	.219	.366	2.735

R = .682, R² = .465, Adjusted. R² = .457, SE_{est} = .50609, F = 56.911, Sig. = .000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 1 พบว่าปัจจัยจูงใจและบริการทางภาษีส่งผลต่อพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คือ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร และด้านจำนวนภาษีที่ชำระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการรับรู้การนำไปใช้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .162, .349, .180 และ -.119 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านจำนวนภาษีที่ชำระ มีผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านการวางแผนล่วงหน้า อย่างมีนัยสำคัญ และด้านการรับรู้การนำไปใช้มีผลเชิงลบต่อพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการวางแผนล่วงหน้า ทั้งนี้ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านบุคลากร ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการวางแผนล่วงหน้า

ตาราง 3 (ต่อ)

ตัวแปร	ด้านการใช้ระบบ E-Filing						
	B	Std.	(β)	t	Sig.	Tolerance	VIF
ด้านการอำนวยความสะดวก	.225	.077	.238	2.921	.004**	.180	5.559
ด้านบุคลากร	.423	.052	.466	8.176	.000**	.366	2.735

R = .730, R² = .532, Adjusted. R² = .525, SE_{est} = .481, F = 74.510, Sig. = .000

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 3 พบว่าปัจจัยจูงใจและบริการทางภาษีที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คือ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษี ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านจำนวนภาษีที่ชำระ ด้านรับรู้การนำไปใช้ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .189, -.212, .254, -.219, .238 และ .466 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีด้านจำนวนภาษีที่ชำระ ด้านการอำนวยความสะดวกและด้านบุคลากร มีผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการใช้ระบบ E-Filing อย่างมีนัยสำคัญ ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการรับรู้การนำไปใช้ มีผลเชิงลบต่อพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการใช้ระบบ E-Filing

ตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจและบริการทางภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความทันเวลา ของผู้มีเงินได้ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 2

ตัวแปร	ด้านความทันเวลา						
	B	Std.	(β)	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	2.191	.115		19.114	.000		
ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร	.087	.032	.140	2.765	.006**	.505	1.980
ด้านการประชาสัมพันธ์	.093	.046	.141	2.032	.043*	.269	3.713
ด้านจำนวนภาษีที่ชำระ	.243	.038	.344	6.469	.000**	.459	2.176
ด้านการรับรู้การนำไปใช้	-.143	.027	-.255	-5.218	.000**	.542	1.844
ด้านการอำนวยความสะดวก	.160	.061	.224	2.637	.009**	.180	5.559
ด้านบุคลากร	.061	.041	.089	1.497	.135	.366	2.735

R = .700, R² = .490, Adjusted. R² = .482, SE_{est} = .379, F = 62.962, Sig. = .000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4 พบว่าปัจจัยจูงใจและบริการทางภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คือ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร ด้านจำนวนภาษีที่ชำระ ด้านการรับรู้

การนำไปใช้ และด้านการอำนวยความสะดวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .140, .344, -.255, .224 และ .141 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านจำนวนภาษีที่ชำระ และด้านการอำนวยความสะดวก มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความทันเวลา อย่างมีนัยสำคัญ และด้านการรับรู้การนำไปใช้ มีผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความทันเวลา ทั้งนี้ ด้านบุคลากร ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความทันเวลา

ตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงจิตและบริการทางภาษีที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความถูกต้อง ครบถ้วน ของผู้มีเงินได้ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 2

ตัวแปร	ด้านความถูกต้อง ครบถ้วน						
	B	Std.	(β)	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	2.934	.126		23.370	.000		
ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ							
ภาษีอากร							
ด้านการประชาสัมพันธ์	.213	.050	.345	4.257	.000**	.269	3.713
ด้านจำนวนภาษีที่ชำระ	.097	.041	.146	2.348	.019*	.459	2.176
ด้านการรับรู้การนำไปใช้	-.118	.030	-.225	-3.935	.000**	.542	1.844
ด้านการอำนวยความสะดวก	.150	.066	.225	2.263	.024*	.180	5.559
ด้านบุคลากร	.080	.045	.125	1.788	.075	.366	2.735

R = .550, R² = .303, Adjusted. R² = .292, SE_{est} = .415, F = 28.465, Sig. = .000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 5 พบว่าปัจจัยเชิงจิตและบริการทางภาษีที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คือ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร ด้านการประชาสัมพันธ์และด้านการรับรู้การนำไปใช้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านจำนวนภาษีที่ชำระ และด้านการอำนวยความสะดวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ -.184, .345, -.225, .146 และ .225 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านจำนวนภาษีที่ชำระ และด้านการอำนวยความสะดวก มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความครบถ้วน ถูกต้อง อย่างมีนัยสำคัญ และด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร และด้านการรับรู้การนำไปใช้ มีผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความครบถ้วน ถูกต้อง ทั้งนี้ ด้านบุคลากร ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความถูกต้อง ครบถ้วน

ตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจและบริการทางภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความสมัครใจ ของผู้มีเงินได้ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 2

ตัวแปร	ด้านความสมัครใจ						
	B	Std.	(β)	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	2.962	.115		25.663	.000		
ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษี	.066	.032	.119	2.090	.037*	.505	1.980
อากร							
ด้านการประชาสัมพันธ์	-.088	.046	-.150	-1.920	.056	.269	3.713
ด้านจำนวนภาษีที่ชำระ	.150	.038	.236	3.963	.000**	.459	2.176
ด้านการรับรู้การนำไปใช้	-.130	.028	-.257	-4.686	.000**	.542	1.844
ด้านการอำนวยความสะดวก	.124	.061	.194	2.035	.043*	.180	5.559
ด้านบุคลากร	.236	.041	.385	5.751	.000**	.366	2.735

R = .598, R² = .358, Adjusted. R² = .438, SE_{est} = .382, F = 36.450, Sig. = .000

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 6 พบว่าปัจจัยจูงใจและบริการทางภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คือ ด้านจำนวนภาษีที่ชำระ ด้านการรับรู้การนำไปใช้ และด้านบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร และด้านการอำนวยความสะดวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .236, -.257, 3.85, .119 และ .194 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร ด้านจำนวนภาษีที่ชำระ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านบุคลากร มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความสมัครใจ อย่างมีนัยสำคัญ และด้านการรับรู้การนำไปใช้ มีผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความสมัครใจ ทั้งนี้ ด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความสมัครใจ

การอภิปรายผล

1. ปัจจัยจูงใจและบริการทางภาษีที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้มีเงินได้ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 2

ผลการวิจัย พบว่า 1) ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษี ส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการวางแผนล่วงหน้า และด้านการใช้ระบบ E-Filing ของผู้มีเงินได้ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 2 ผลการวิจัยดังกล่าวทำให้เห็นว่าเมื่อผู้มีเงินได้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ทั้งในด้านการคำนวณ การใช้สิทธิลดหย่อนจะสามารถวางแผนล่วงหน้าอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิษฎา ภูเพชร และคณะ (2566) ได้ทำการศึกษาตัวแปรที่มีผลต่อพฤติกรรมการวางแผนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ของผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในจังหวัดสงขลา กล่าวว่าความรู้ทางภาษีมีผลต่อพฤติกรรมการวางแผนภาษี ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในจังหวัดสงขลา ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ความรู้เกี่ยวกับการคำนวณภาษีจะช่วยให้เสียภาษีได้ถูกต้อง แรงจูงใจในการวางแผนเพื่อลดภาษีที่ต้องชำระ และการใช้สิทธิการลดหย่อน ส่งผลต่อพฤติกรรมการวางแผนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในจังหวัดสงขลา 2) ด้านการประชาสัมพันธ์ ส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการวางแผนล่วงหน้าและด้านแรงกดดันทางสังคม ของผู้มีเงินได้ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 2 ผลการวิจัยดังกล่าวสะท้อนว่า การสื่อสารจากภาครัฐช่วยให้ผู้มีเงินได้ตระหนักและทำตามพฤติกรรมที่เป็นแบบอย่างในสังคม สอดคล้องกับรอสานี นิลพันธ์ (2563) ที่กล่าวว่าบรรทัดฐานทางสังคมมีผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของประชาชนในตำบลสะตาวา อำเภอยะรัง จังหวัดปัตตานี โดยความคิดเห็นส่วนใหญ่บุคคลรอบข้างจ่ายภาษีตรงเวลา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3) ด้านจำนวนภาษีที่ชำระ ส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการวางแผนล่วงหน้า ด้านแรงกดดันทางสังคม และด้านการใช้ระบบ E-Filing ของผู้มีเงินได้ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 2 ผลการวิจัยดังกล่าวทำให้เห็นว่า ผู้มีเงินได้จะมีแรงจูงใจที่จะยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามากขึ้น เมื่อรู้สึกว่ายื่นแบบแสดงรายการบุคคลธรรมดาแล้วได้รับเงินคืนภาษี หรือการชำระภาษีน้อยลงจากการใช้สิทธิการลดหย่อน รวมถึงการได้รับประโยชน์จากมาตรการสนับสนุนของภาครัฐ สอดคล้องกับงานวิจัยธนสร ธานีเดชจินดา (2565) ที่กล่าวว่า องค์ประกอบการชำระภาษี ด้านอัตราภาษีที่ชำระล่าสุดของปีที่แล้วส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบและชำระภาษีของผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาของภาคใต้ฝั่งทะเลอันดามัน และสอดคล้องกับรัชนีวรรณ ศรีอุบลมาศ (2562) ที่กล่าวว่าปัจจัยทางด้านกรมสรรพากรจำนวนค่าปรับและเงินเพิ่มของกรมสรรพากรมีจำนวนมาก กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 25.26 มีรายได้ไม่เพียงพอต่อการชำระหนี้ภาษีอากรของนิติบุคคลในพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก 4) ด้านบุคลากร ส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านแรงกดดันทางสังคม และด้านการใช้ระบบ E-Filing ผลการวิจัยดังกล่าวสะท้อนว่า ความสามารถและคุณภาพของบุคลากรกรมสรรพากร โดยเฉพาะการให้ข้อมูล การตอบข้อสงสัย การให้คำปรึกษาดด้วยความสุภาพและชัดเจนมีอิทธิพลต่อการสร้างความรู้สึกร่วมมือ สอดคล้องกับงานวิจัยของศรีประกอบ พุทธรังศรี (2560) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีด้านผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ โดยให้ความเห็นว่าผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้เสียภาษีอย่างเท่าเทียมโดยไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการด้วยความเป็นมิตรมีจิตสาธารณะ อีกทั้งยังเป็นผู้มีความรู้ ความชำนาญงานเนื่องจากมีประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่

สำหรับด้านการรับรู้การนำไปใช้ ส่งผลเชิงลบต่อพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการวางแผนล่วงหน้า ด้านแรงกดดันทางสังคม และด้านการใช้ระบบ E-Filing ของผู้มีเงินได้ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 2 ผลการวิจัยดังกล่าว อาจสะท้อนถึงความไม่ไว้วางใจของผู้เสียภาษีต่อระบบการจัดสรรภาษีของภาครัฐ แม้จะเข้าใจว่าภาษีถูกใช้ในด้านสาธารณูปโภค แต่ยังไม่เห็นถึงความโปร่งใสอย่างแท้จริง

2. ปัจจัยจูงใจและบริการทางภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 2

ผลการวิจัย พบว่า 1) ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษี ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความทันเวลาและความสมัครใจ ของผู้มีเงินได้ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 2 ผลการวิจัยดังกล่าวทำให้เห็นว่าเมื่อผู้มีเงินได้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร จะสามารถเตรียมเอกสารข้อมูลที่จำเป็น และดำเนินการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้ภายในกำหนดเวลา สอดคล้องกับงานวิจัยของวิริยะศิตา พิมพ์สุวรรณ (2563) ซึ่งได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสมัครใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ด้านการยื่นแบบตรงตามกำหนดเวลาของผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความรู้และความเข้าใจด้านการเสียภาษี มีผลต่อความสมัครใจในการเสียภาษีเงินได้ในด้านการยื่นแบบตรงตามกำหนดเวลาของผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2) ด้านการประชาสัมพันธ์ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความทันเวลา ด้านความถูกต้อง ครบถ้วน ของผู้มีเงินได้ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 2 ผลการวิจัยดังกล่าวสะท้อนว่า เมื่อผู้มีเงินได้ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการบุคคลธรรมดาอย่างชัดเจนทันต่อเวลา และเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย มีแนวโน้มที่จะยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้ภายในกำหนดเวลา พร้อมทั้งแสดงข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน สอดคล้องกับงานวิจัยของมาริสลา ลิมศิลา (2565) ที่กล่าวว่าปัจจัยเชิงจิตด้านการประชาสัมพันธ์ส่งผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการตรงกำหนดเวลา ด้านความถูกต้องของการยื่นแบบ ด้านความครบถ้วนของข้อมูล และด้านความสะดวกรวดเร็ว ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 3) ด้านจำนวนภาษีที่ชำระ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความทันเวลา ด้านความถูกต้อง ครบถ้วน และความสมัครใจของผู้มีเงินได้ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 2 ผลการวิจัยดังกล่าวทำให้เห็นว่า ผู้มีเงินได้จะมีแรงจูงใจที่จะยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามากขึ้น เมื่อรู้สึกว่ายื่นแบบแสดงรายการบุคคลธรรมดาแล้วได้รับเงินคืนภาษี หรือการชำระภาษีน้อยลงจากการใช้สิทธิค่าลดหย่อน รวมถึงการได้รับประโยชน์จากมาตรการสนับสนุนของภาครัฐ สอดคล้องกับวิริยะจิตา พิมพ์สุวรรณ (2563) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านอัตราภาษีที่ชำระครั้งล่าสุด มีผลต่อความสมัครใจในการเสียภาษีเงินได้ในด้านการยื่นแบบตรงตามกำหนดเวลาของผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 4) ด้านการอำนวยความสะดวกส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความทันเวลา ด้านความถูกต้อง ครบถ้วน และความสมัครใจ ของผู้มีเงินได้ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 2 ผลการวิจัยดังกล่าวสะท้อนว่าเมื่อผู้มีเงินได้ได้รับการอำนวยความสะดวกในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เช่น มีจุดบริการที่เพียงพอ มีระบบที่ช่วยให้ผู้มีเงินได้สามารถเข้าถึงข้อมูลเพื่อตรวจสอบค่าลดหย่อนของตนเองอย่าง My Tax Account ส่งผลให้ผู้มีเงินได้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตรงตามกำหนดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอรพรรณ นองสุข (2566) ทำการศึกษาตัวแปรที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ผลการศึกษา พบว่า ตัวแปรด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ สถานที่ที่มีความสะอาดที่พักรับรองสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อชำระภาษีอากรมีความสะดวกสบาย มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12

สำหรับด้านการรับรู้การนำไปใช้ ส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความทันเวลา ด้านความถูกต้อง ครบถ้วนและความสมัครใจ ของผู้มีเงินได้ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 2 ผลการวิจัยดังกล่าวสะท้อนว่า เมื่อผู้มีเงินได้ไม่เห็นความชอบธรรมของระบบภาษี ไม่ว่าจะในแง่ของอัตราภาษี ความโปร่งใส หรือผลลัพธ์ของการใช้จ่ายภาษีของรัฐบาล มีแนวโน้มที่จะเกิดผลลบต่อประสิทธิภาพของระบบภาษีในภาพรวม และสอดคล้องกับชิตตะวัน ชนะกุล (2561) ทำการศึกษาเรื่อง ภาระภาษีและการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศไทย พบว่า การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศไทยมีความสัมพันธ์กับภาระภาษีที่เก็บจากแรงงานในทางลบ

องค์ความรู้ใหม่

งานวิจัยปัจจัยเชิงจิตและบริการทางภาษีที่ส่งผลต่อพฤติกรรมและประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา สามารถสรุปเป็นองค์ความรู้ได้ดังนี้ คือ

- 1) การบูรณาการระหว่างปัจจัยเชิงจิตและการบริการทางภาษี แสดงให้เห็นว่า ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ

ภาษี การประชาสัมพันธ์ และจำนวนภาษีที่ต้องชำระ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อทั้งพฤติกรรมและประสิทธิภาพการยื่นภาษี

2) ปัจจัยจูงใจและบริการทางภาษี ด้านการรับรู้การนำภาษีไปใช้ มีอิทธิพลในเชิงลบต่อทั้งพฤติกรรมและประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ต่างจากงานวิจัยส่วนใหญ่ที่มองว่าการรับรู้การใช้ภาษีเป็นแรงสนับสนุน จากผลการวิจัยสะท้อนว่าระดับความไว้วางใจต่อภาครัฐของผู้มีเงินได้ยังอยู่ในระดับต่ำ การที่ผู้มีเงินได้รับรู้ถึงการนำภาษีไปใช้ อาจไม่ได้จูงใจให้ปฏิบัติตามแต่กลับทำให้เกิดความรู้สึกไม่ยุติธรรมหรือไม่พึงพอใจ

ดังนั้น องค์ความรู้ใหม่ การรับรู้การนำภาษีไปใช้ของภาครัฐ ไม่ได้ส่งผลดีเสมอไปหากปราศจากฐานของความไว้วางใจทางสถาบัน คือความเชื่อมั่นที่มีต่อสถาบัน ควรเน้นย้ำถึงการชี้แจงการใช้จ่ายอย่างโปร่งใส โดยเน้นการนำเสนอข้อมูลที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ การดำเนินนโยบายต่าง ๆ ควรเป็นนโยบายที่เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อป้องกันข้อครหาและทำให้ประชาชนมีความมั่นใจว่ารัฐจะนำภาษีไปใช้อย่างเกิดประโยชน์ อีกทั้ง อาจต้องมีการสื่อสารสถานการณ์การเงินการคลังของประเทศ เพื่อสร้างความตระหนักรู้ถึงความสำคัญในการยื่นแบบฯ และเสียภาษี

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 กรมสรรพากรสามารถนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในสร้างแรงจูงใจเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ส่งเสริมการเข้าระบบภาษีโดยความสมัครใจ และพัฒนาการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.2 ผลการศึกษาสนับสนุนให้กรมสรรพากร สามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ ไปปรับใช้ในหน่วยงานเพื่อยกระดับการบริการ และเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีโดยการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้เป็นคนที่มีความรู้และมีทักษะต่าง ๆ รวมถึงการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้ใช้บริการทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกสะดวก รวดเร็ว และพึงพอใจในการบริการ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยจูงใจด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เพื่อให้มีความสมบูรณ์ และครอบคลุมมากขึ้น

2.2 ควรขยายขอบเขตการศึกษาจากสำนักงานสรรพากร 2 เป็นสำนักงานสรรพากรภาคอื่น ๆ หรือขอบเขตอื่นที่มีความเฉพาะเจาะจง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลาย และได้รับข้อมูลที่ชัดเจนมากขึ้น

2.3 ควรใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ร่วมด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่หลากหลาย และมีความใกล้เคียงกับความเป็นจริง และครอบคลุมทุกประเด็นปัญหา

เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพากร. (2563). ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา. สืบค้น 10 ตุลาคม 2567 จาก <https://www.rd.go.th/27860.html>
- กรมสรรพากร. (2567). สถิติการยื่นแบบฯ ทางอิเล็กทรอนิกส์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567. กองเทคโนโลยีสารสนเทศ และกองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์. สืบค้น 10 ตุลาคม 2567 จาก <https://www.rd.go.th/67140.html>.
- ชิตตะวัน ชนะกุล. (2561). ภาระภาษีและการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศไทย. *Connexion: Journal of Humanities and Social Sciences*, 7(2), 174–197.

- ธนสร ธานีเดชจินดา. (2565). *องค์ประกอบการชาระภาษีรวมถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อกรยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของภาคใต้ฝั่งอันดามัน*. การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 10). สุวีริยาสาส์น.
- ประทุมมา ภูริปริบูรณ์ และจารุวรรณ แซ่เต๋อ. (2566). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของบุคคลต่างชาตินที่เข้ามาทำงานในประเทศไทย*. *วารสารรัชภาคย์*, 17(50), 33–47.
- มาริสาลิมคิดลา. (2565). *ปัจจัยจูงใจและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1*. การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- รอสานี นิลพันธ์. (2563). *การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของประชาชนในตำบลสะตาวา อำเภอยะรัง จังหวัดปัตตานี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- รัชนิวรรณ ศรีอุบลมาศ. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ภาษีอากรของนิติบุคคลในพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก*. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วิริยะติดา พิมพ์สุวรรณ. (2563). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสมัครใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้มีเงินได้ในเขตภาคตะวันออก*. การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ศรีประกอบ พุทธวงศ์. (2560). *ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2565). *บทความเรื่อง “ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา : แหล่งรายได้รัฐและเครื่องมือลดความเหลื่อมล้ำ”*. กองพัฒนาข้อมูลและตัวชี้วัดสังคม. สืบค้น 21 กันยายน 2567 จาก https://www.nesdc.go.th/wordpress/wp-content/uploads/2025/06/article_20230302150205.pdf
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2567). *บทความเรื่อง “มุมมองการยื่นและเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของคนไทย”*. กองพัฒนาข้อมูลและตัวชี้วัดสังคม. สืบค้น 21 กันยายน 2567 จาก https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=15320
- พุลิยา ธีระธัญศิริกุล และสุพรรณิ พุทธรัตน์. (2559). *ความรู้และทัศนคติของผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุราษฎร์ธานี 2*. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 35(6), 204–213.
- อภิชญา ภูเพชร, เรนิตา จันสังสา, สาธิตา เดชแก้ว, ศุภฤกษ์ วิจิตรบรรจง, ธนวัฒน์ นิมิตรักษ์, พรรัชชล เทียงธรรม, วริศรา ศรีประสงค์ และพรทิพย์ จิระธำรง. (2566). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการวางแผนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและปัญหาในการเสียภาษีของผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในจังหวัดสงขลา*. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 1(10), Article No. 29.
- อรพรรณ นองสุข. (2566). *ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12*. การค้นคว้าอิสระสาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211.
- Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of psychological testing* (3rd ed). Harper & Row.
- Petersen, E., & Plowman, E. G. (1953). *Business organization and management*. Richard D. Irwin.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed). Harper & Row.