

แรงจูงใจในการชำระภาษีอากรออนไลน์ของผู้ประกอบการในเขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร¹
The Incentives for online tax payment of entrepreneurs: A case study of Phra
Khanong District, Bangkok

โมกขนันต์ โชติชูช่วง²

บทคัดย่อ

ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจของผู้ประกอบการในเขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร มีความยินดีชำระภาษีอากรออนไลน์แทนการยื่นแบบที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ค่าเฉลี่ย 9.43 โดยผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในการที่กิจการมีการชำระภาษีอากรออนไลน์ ค่าเฉลี่ย 9.33 เห็นด้วยกับการที่กรมสรรพากรนำระบบการชำระภาษีอากรออนไลน์มาใช้ ค่าเฉลี่ย 9.23 สถานประกอบการของผู้ประกอบการมีความพร้อมในการชำระภาษีอากรออนไลน์ ค่าเฉลี่ย 9.2 โดยพึงพอใจในการดำเนินการของกรมสรรพากรเกี่ยวกับการชำระภาษีอากรออนไลน์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.06

ความพร้อมของผู้ประกอบการส่งผลต่อแรงจูงใจในการชำระภาษีอากรออนไลน์ของผู้ประกอบการในเขตพระโขนงมากที่สุด (Beta=.590) รองลงมาเป็นประโยชน์ที่ผู้ประกอบการได้รับและการส่งเสริมของกรมสรรพากรโดยมีผลต่อแรงจูงใจในการชำระภาษีอากรออนไลน์ของผู้ประกอบการในเขตพระโขนงเท่ากับ (Beta=0.284) และ (Beta=0.187) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

คำสำคัญ : แรงจูงใจ, การชำระภาษีอากรออนไลน์, ผู้ประกอบการ

Abstract

The study found that an entrepreneur in Phra Khanong District Bangkok who willing to pay tax online instead of filing a form at the Revenue Area Branch Office average 9.43, satisfied with online tax payment average 9.33, agree with online tax payment average 9.23, ready to pay tax online average 9.2 and satisfied with the Revenue Department operation on online tax payment average 9.06

An entrepreneurs' preparedness has the most effect on a motivation to pay tax online (Beta = .590), follow by the benefit that the entrepreneur will receive by paying tax online (Beta = 0.284) and the RD promotion (Beta = 0.187) with statistical significance 0.01.

Keyword : motivation pay tax online entrepreneur

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง แรงจูงใจในการชำระภาษีอากรออนไลน์ของผู้ประกอบการในเขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวีปริญญาโท หลักสูตรทวีปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันประเทศไทยกำลังเข้าสู่ยุคดิจิทัล ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงจากระบบแอนะล็อก (Analogue) มาเป็นระบบดิจิทัล ซึ่งเป็นระบบที่เพิ่มประสิทธิภาพ และความน่าเชื่อถือมากขึ้น กรมสรรพากรซึ่งเป็นหน่วยงานของจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นรายได้หลักของประเทศจำเป็นต้องพัฒนาองค์กรให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา ประกอบกับได้มีเป้าหมายที่จะเป็นกรมสรรพากรดิจิทัล (Digital RD) ภายในปี พ.ศ. 2563 (ค.ศ. 2020) ด้วยการทำให้ระบบงานทั้งหมดเป็นดิจิทัล (Digitalisation) เพื่อเปลี่ยนผ่านองค์กรให้เป็นดิจิทัล (Digital Transformation)

การให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้ช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีเป็นอย่างมากดังจะเห็นได้จากสัดส่วนการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะ ภ.ง.ด. 90 และ ภ.ง.ด. 91 ซึ่งปัจจุบันมีสัดส่วนถึงกว่าร้อยละ 85 (กรมสรรพากร : 2561)

และด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในปัจจุบันทำให้รัฐบาลได้กำหนดมาตรการต่าง ๆ เพื่อป้องกันสกัดกั้นชะลอและลดการแพร่ระบาดจากการติดเชื้อของโรคดังกล่าวรวมถึงปรับเปลี่ยนระบบการทำงานของภาครัฐให้เข้ากับการใช้ชีวิตวิถีแบบใหม่ (New Normal) จากการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่มีความต้องการเว้นระยะห่างทางสังคมเพิ่มมากขึ้นของคนในยุคปัจจุบัน จากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่าเป็นที่จำเป็นจะต้องศึกษาถึงแรงจูงใจในการชำระภาษีอากรออนไลน์ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการส่งเสริมการชำระภาษีอากรออนไลน์ให้มากยิ่งขึ้น จากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่ามีความที่จำเป็นจะต้องศึกษาถึงแรงจูงใจในการชำระภาษีอากรออนไลน์ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการส่งเสริมการชำระภาษีอากรออนไลน์ให้มากยิ่งขึ้น

คำถามการวิจัย

ปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัยส่งผลต่อแรงจูงใจในการชำระภาษีอากรออนไลน์ของผู้ประกอบการ ในเขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร หรือไม่

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการชำระภาษีอากรออนไลน์ ของผู้ประกอบการในเขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อแรงจูงใจในการชำระภาษีอากรออนไลน์ ของผู้ประกอบการในเขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร

ทฤษฎีและแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

ทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg (1959) จำแนกปัจจัยออกเป็น

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของงาน (Job Content) ช่วยเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานทำให้เกิดผลการปฏิบัติที่ดีและมีความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย

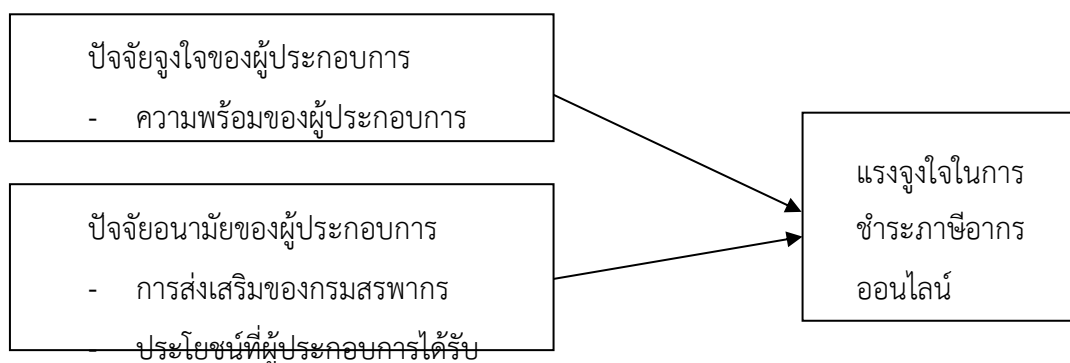
- ความสำเร็จในงาน (Achievement)
- การยอมรับนับถือ (Recognition)
- ลักษณะของงาน (Work Itself)
- ความรับผิดชอบ (Responsibility)
- ความก้าวหน้า (Advancement and Growth)

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่เป็นสภาพแวดล้อมของงาน (Job Content) ซึ่งมีส่วนในการจูงใจให้คนทำงานมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตามหน่วยงานใดขาดปัจจัยประเภทนี้จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจประกอบด้วย

- นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration)
- การบังคับบัญชา (Supervision)
- สภาพหรือเงื่อนไขในการทำงาน (Working Condition)
- ความมั่นคงของงาน (Job Security)
- เงินเดือน (Salary)
- คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Quality of Interpersonal Relationship Among Peers)

จากการทบทวนทฤษฎีสองปัจจัย ของ Herzberg พบว่า ความพร้อมของผู้ประกอบการ การส่งเสริมของกรมสรรพากร และ ประโยชน์ที่ผู้ประกอบการรับ มีผลถึงแรงจูงใจในการชำระภาษีอากรออนไลน์ ของผู้ประกอบการในเขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

1. หน่วยที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้เป็นกรณีศึกษาผู้ประกอบการ ที่มีสถานประกอบการตั้งอยู่ในท้องที่เขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีหน้าที่ในการชำระภาษีอากร และอยู่ในความรับผิดชอบของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15

2. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บข้อมูลแบบ (Convenience sampling) ตามความสะดวก ได้ทำการแบ่งลักษณะของการรวบรวมข้อมูลในการศึกษา 2 แหล่ง ได้แก่

2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (primary Data) โดยทำการรับตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างที่เลือก โดยการสุ่มแบบง่าย จัดส่งจดหมายไปยังผู้ประกอบการ ณ สถานประกอบการในเขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร และขอให้ตอบกลับด้วยแบบสอบถามออนไลน์ ซึ่งใช้เวลาในการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนพฤษภาคม ถึง มิถุนายน 2563 เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์และใช้ในการวิเคราะห์เชิงสถิติต่อไป

2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากการค้นคว้าตำรา งานวิจัย เอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลในการทำการศึกษาในเรื่องที่ศึกษา

3. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้ประกอบการในเขตพระโขนงที่มีจำนวนทั้งสิ้น 16,665 ราย แบ่งเป็น ประเภทภาษีมูลค่าเพิ่มจำนวน 3,436 ราย ภาษีธุรกิจเฉพาะจำนวน 77 ราย ภาษีมูลค่าเพิ่มและธุรกิจเฉพาะจำนวน 33 ราย และอื่นๆ จำนวน 12,815 ราย (สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15: 2562)

จากการคำนวณสูตร โดยใช้สูตร Taro Yamane (1967) ในการคำนวณ โดยมีระดับความเชื่อมั่น 95% และมีค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% ได้จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้ จำนวน 391 ซึ่งในการศึกษานี้ใช้จำนวนตัวอย่างเท่ากับ 400 ราย โดยวิธีการสุ่มแบบง่าย แบ่งตามประเภทภาษีและลักษณะของกิจการ

4. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลและคุณภาพของเครื่องมือ

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ ส่วนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการชำระภาษีอากร และส่วนที่ 3 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับตัวแปรสำคัญที่มีผลต่อแรงจูงใจในการชำระภาษีอากรออนไลน์ ข้อคำถามในปัจจัยต่าง ๆ ตามกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา และส่วนที่ 4 การชำระภาษีอากรออนไลน์

โดยแบบสอบถามได้มีการพัฒนาคุณภาพเครื่องมือ (มาตรวัด) มาตรวัดที่ใช้ในการวัดแรงจูงใจและปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อการชำระภาษีอากรออนไลน์นี้เป็นการสร้างข้อคำถามจากทฤษฎีและนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญในด้านการเรียนรู้ตรวจสอบปรับแก้ไขมาตรวัดจึงมี Content validity กล่าวคือข้อคำถามที่ใช้ถามสามารถวัดได้ตรงและครอบคลุมเนื้อหาสำคัญในสิ่งที่ต้องการ

สำหรับด้านความเชื่อมั่น (Reliability) ของมาตรวัดการศึกษานี้พิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา(a-coefficient) ของ Cronbach (1970) พบว่ามาตรวัดตัวแปรทุกตัวมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามากกว่า 0.7 แสดงว่ามาตรวัดที่ใช้มีความน่าเชื่อถือในการวัดสิ่งที่ต้องการวัดซึ่งแต่ละปัจจัยมีค่า Cronbach's Alpha

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของมาตรวัดที่ใช้ในการวิจัยนี้ใช้ Reliability Analysis ทา ค่า Cronbach's Alpha

การหาตัวแปรที่มีผลต่อแรงจูงใจในการชำระภาษีอากรออนไลน์ ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple Regression) วิเคราะห์ลักษณะของตัวแปรที่ศึกษาสถิติร้อยละ Descriptive Statistics, Pearson Correlations และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Multiple Regression Coefficients)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) Pearson Correlations และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Multiple Regression coefficients)

ผลการวิจัย

1. ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ประกอบการ ในเขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่เป็นบริษัทจำกัด (ร้อยละ 48.75) รองลงมาเป็นเจ้าของคนเดียว (ร้อยละ 25.5) ลำดับที่สามเป็น ห้างหุ้นส่วนจำกัด(ร้อยละ 19.5) ส่วนที่เหลือเล็กน้อยเป็นกิจการร่วมค้า มูลนิธิ สมาคม และโรงเรียน อาชีวศึกษาเอกชน (ร้อยละ 6.25) เกือบทั้งหมดเป็นกิจการขนาดกลางและขนาดย่อมตามนิยามของกรม สรรพากร คือ มีทุนจดทะเบียนชำระแล้วไม่เกิน 5 ล้านบาท และมีรายได้จากการขายสินค้าและให้บริการไม่ เกิน 30 ล้านบาทต่อรอบระยะเวลาบัญชี (ร้อยละ 91) ส่วนที่เหลือเป็นกิจการขนาดใหญ่ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ได้รับทราบเกี่ยวกับการชำระภาษีอากรออนไลน์จากช่องทางเอกสาร หรือสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ มาก ที่สุด

ความรู้ในการชำระภาษีอากรของผู้ประกอบการ ในเขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร ผู้ประกอบการ ส่วนใหญ่ยื่นแบบชำระภาษีด้วยวิธีออนไลน์สูง (ร้อยละ 75.5) ส่วนที่เหลือชำระโดยการยื่นแบบแสดงรายการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา (ร้อยละ 24.5) โดยผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีการยื่นชำระภาษีด้วยแบบแสดง รายการภาษีเงินได้บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล ภ.ง.ด.50 , ภ.ง.ด.51 ,แบบยื่นรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่ จ่าย ภ.ง.ด.53 ,แบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม ภ.พ.30 ,แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา 91 , ภ.ง.ด. 90 และแบบแสดงรายการภาษีธุรกิจเฉพาะ ภ.ศ.40 ตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับลักษณะของกิจการกลุ่ม ตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

2. แรงจูงใจในการชำระภาษีอากรออนไลน์ของผู้ประกอบการ ในเขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร

ผู้ประกอบการมีความยินดีชำระภาษีอากรออนไลน์แทนการยื่นแบบที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ สาขา มีค่าเฉลี่ย 9.43 โดยผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในการที่กิจการมีการชำระภาษีอากรออนไลน์ มี ค่าเฉลี่ย 9.33 เห็นด้วยกับการที่กรมสรรพากรนำระบบการชำระภาษีอากรออนไลน์มาใช้ มีค่าเฉลี่ย 9.23 สถานประกอบการของผู้ประกอบมีความพร้อมในการชำระภาษีอากรออนไลน์ มีค่าเฉลี่ย 9.2 โดยพึงพอใจใน การดำเนินการของกรมสรรพากรเกี่ยวกับการชำระภาษีอากรออนไลน์ มีค่าเฉลี่ย 9.06

3. ตัวแปรที่มีผลต่อการชำระภาษีอากรออนไลน์ของผู้ประกอบการ ในเขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร

3.1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรความพร้อมของผู้ประกอบการ มีการส่งเสริมให้พนักงานชำระภาษีอากรออนไลน์ มีค่าเฉลี่ย 9.17 สถานประกอบการของผู้ประกอบการมีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่สะดวกในการชำระภาษีอากรออนไลน์ มีค่าเฉลี่ย 9.03 มีระบบคอมพิวเตอร์ที่รองรับในการชำระภาษีอากรออนไลน์ มีค่าเฉลี่ย 8.96 และมีพนักงานที่มีความรู้ในเรื่องการชำระภาษีอากรออนไลน์เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 8.83

ตัวแปรการส่งเสริมของกรมสรรพากรด้วยการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ การชำระภาษีอากรออนไลน์ มีค่าเฉลี่ย 9.04 เจ้าหน้าที่ของกรมสรรพากรได้ให้คำแนะนำ และช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ย 9.01 จัดทำคู่มือการใช้งานระบบชำระภาษีอากรออนไลน์ มีค่าเฉลี่ย 8.89 การจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการชำระภาษีอากรออนไลน์ของกรมสรรพากร มีค่าเฉลี่ย 8.77 และ บริการสายด่วน 1161 ของกรมสรรพากรสามารถตอบคำถามและปัญหา มีค่าเฉลี่ย 8.75

ตัวแปรประโยชน์ที่ผู้ประกอบการได้รับความสะดวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการ มีค่าเฉลี่ย 9.19 ช่องทางในการชำระที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 9.18 ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปชำระ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา มีค่าเฉลี่ย 9.16 ง่ายต่อการคำนวณภาษีที่ต้องชำระ มีค่าเฉลี่ย 9.12 การคืนภาษีการชำระภาษีออนไลน์จะได้รับเงินคืนรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 8.99 สามารถยื่นชำระภาษีได้ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ย 8.98 ระบบเชื่อมต่อได้ง่าย และรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 8.90 ขยายเวลายื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีออนไลน์ออกไปอีก 8 วันค่าเฉลี่ย 8.88 และสิทธิประโยชน์ที่ได้จากการชำระภาษีอากรออนไลน์ มีค่าเฉลี่ย 8.80

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย พบว่าตัวแปรอิสระที่ใช้ในการวิเคราะห์ Durbin - Watson Statistic น้อยกว่า 0.7 ซึ่งสามารถนำเข้าสู่สมการวิเคราะห์ได้ โดยผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุ เพื่อศึกษาตัวแปรอิสระหลายตัวที่มีผลต่อตัวแปรตามมีดังนี้

ค่าคงที่ มีค่า $B = 12.273$ ค่า Beta = ไม่มี ค่า sig (นัยสำคัญ) = 0.000

ความพร้อมของผู้ประกอบการ มีค่า $B = 0.466$ ค่า Beta = 0.590 ค่า sig (นัยสำคัญ) = 0.000

การส่งเสริมของกรมสรรพากร มีค่า $B = 0.241$ ค่า Beta = 0.184 ค่า sig. (นัยสำคัญ) = 0.000

ประโยชน์ที่ผู้ประกอบการได้รับ มีค่า $B = 0.141$ ค่า Beta = 0.16 ค่า sig. (นัยสำคัญ) = 0.000

และผลการวิเคราะห์ค่าการทำนายของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม (R) มีค่า = 0.856 ค่า Durbin-Watson = 1.723 และค่า F = 378.670

3.2 ตัวแปรที่มีผลต่อแรงจูงใจในการชำระภาษีอากรออนไลน์ของผู้ประกอบการในเขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร

ตัวแปรที่มีผลต่อแรงจูงใจอย่างมีนัยสำคัญมี 3 ตัวแปรคือความพร้อมของผู้ประกอบการ การส่งเสริมของกรมสรรพากร และประโยชน์ที่ผู้ประกอบการได้รับ ซึ่งสามารถเขียนสมการของแรงจูงใจในการชำระภาษีอากรออนไลน์ของผู้ประกอบการในเขตพระโขนง กรุงเทพมหานครได้ดังนี้

$$\text{mot} = 0.466 \text{ rea} + 0.132 \text{ pro} + 0.141 \text{ ben}$$

(20.302)** (5.791)** (9.040)**

** ระดับนัยสำคัญ 0.01

$R^2 = 0.733$ $F = 358.670$ $DW = 1.741$

Adj $R^2 = 0.731$

โดยที่ mot = แรงจูงใจในการชำระภาษีอากรออนไลน์ของผู้ประกอบการในเขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร
rea = ความพร้อมของผู้ประกอบการ
pro = การส่งเสริมของกรมสรรพากร
ben = ประโยชน์ที่ผู้ประกอบการได้รับ

จากค่าการทำนายสมการ (R^2) หมายความว่าความพร้อมของผู้ประกอบการ (ready) การส่งเสริมของกรมสรรพากร (promotion) และประโยชน์ที่ผู้ประกอบการได้รับ (benefit) สามารถอธิบายการส่งผลต่อแรงจูงใจในการชำระภาษีอากรออนไลน์ของผู้ประกอบการในเขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 73 พิจารณา ค่า B (Unstandardized Coefficients) ในสมการข้างต้นพบว่าความพร้อมของผู้ประกอบการเปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วยจะทำให้แรงจูงใจในการชำระภาษีอากรออนไลน์ของผู้ประกอบการเปลี่ยนแปลงไป 0.466 หน่วย ประโยชน์ที่ผู้ประกอบการได้รับ เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วยจะทำให้แรงจูงใจในการชำระภาษีอากรออนไลน์ของผู้ประกอบการเปลี่ยนแปลงไป 0.141 หน่วย และการส่งเสริมของกรมสรรพากรเปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วยจะทำให้แรงจูงใจในการชำระภาษีอากรออนไลน์ของผู้ประกอบการเปลี่ยนแปลงไป 0.132 หน่วย

การเปรียบเทียบผลของตัวแปรอิสระที่มีต่อแรงจูงใจในการชำระภาษีอากรออนไลน์ของผู้ประกอบการในเขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร ว่าตัวแปรไหนมีมากน้อยกว่ากันโดยใช้ค่า Standardized Coefficients Beta คือภายใต้การเปลี่ยนแปลงบนฐานเดียวกันของตัวแปรที่มีผลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พบว่า ความพร้อมของผู้ประกอบการ (ready) มีผลต่อแรงจูงใจในการชำระภาษีอากรออนไลน์ของผู้ประกอบการในเขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร มากที่สุดรองลงมาคือการส่งเสริมของกรมสรรพากร (promotion) และประโยชน์ที่ผู้ประกอบการได้รับ (benefit) ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$mot = 0.590 \text{ rea} + 0.184 \text{ pro} + 0.287 \text{ ben}$

(20.302)** (5.791)** (9.040)**

** ระดับนัยสำคัญ 0.01

$R^2 = 0.733$ $F = 358.670$ $DW = 1.741$

Adj $R^2 = 0.731$

โดยที่ mot = แรงจูงใจในการชำระภาษีอากรออนไลน์ของ

ผู้ประกอบการในเขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร

rea	=	ความพร้อมของผู้ประกอบการ
pro	=	การส่งเสริมของกรมสรรพากร
ben	=	ประโยชน์ที่ผู้ประกอบการได้รับ

จากสมการพบว่าความพร้อมของผู้ประกอบการมีผลต่อแรงจูงใจในการชำระภาษีอากรออนไลน์ของผู้ประกอบการในเขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร มากที่สุดเท่ากับ 0.590 รองลงมาเป็นประโยชน์ที่ผู้ประกอบการได้รับ ผลต่อแรงจูงใจในการชำระภาษีอากรออนไลน์ของผู้ประกอบการเท่ากับ 0.287 และการส่งเสริมของกรมสรรพากรมีผลต่อแรงจูงใจในการชำระภาษีอากรออนไลน์ของผู้ประกอบการเท่ากับ 0.184 การวิจัยพบว่าตัวแปรความพร้อมของผู้ประกอบการ (เป็นตัวแปรภายในคือตัวผู้ประกอบการ) กับประโยชน์ที่ผู้ประกอบการได้รับ และการส่งเสริมของกรมสรรพากร (เป็นตัวแปรภายนอกของผู้ประกอบการ) มีผลต่อแรงจูงใจในการชำระภาษีอากรออนไลน์ของผู้ประกอบการในเขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ความพร้อมของผู้ประกอบการ มีผลต่อการชำระภาษีอากรออนไลน์ เป็นอย่างมาก ซึ่งการจะเพิ่มแรงจูงใจในการชำระภาษีอากรออนไลน์ ควรพิจารณาถึงความพร้อมของผู้ประกอบการ โดยนำพนักงานของผู้ประกอบการมาฝึกอบรมก่อนใช้งานจริง มีการทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างเพื่อสำรวจอุปสรรคและข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการเพื่อปรับปรุงการใช้งาน ดำเนินการเผยแพร่ผลการทดลองใช้ จัดทำคู่มือการใช้งาน กำหนดข้อกำหนดพื้นฐาน และวิธีแก้ปัญหา ก่อนนำออกใช้งานจริงในอนาคต

2. ประโยชน์ที่ผู้ประกอบการได้รับเป็นส่วนที่ทำให้ผู้ประกอบการตัดสินใจเลือกชำระภาษีโดยวิธีการออนไลน์ ต้องมีความแตกต่างและรับรู้ได้อย่างชัดเจนเมื่อเปรียบเทียบกับวิธีการชำระภาษีอากร ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

3. ข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นอุปสรรค หรือเหตุขัดข้องในทางปฏิบัติการจัดให้มีช่องทางในการรับฟังข้อเสนอแนะดังกล่าวเพื่อนำมาปรับปรุงการทำงาน หรือตอบคำถามดังกล่าวให้ผู้ประกอบการเป็นการเพิ่มปัจจัยอนามัย ส่งผลต่อแรงจูงใจได้

ข้อเสนอแนะในการทำการวิจัยในครั้งต่อไป

ประเด็นที่น่าสนใจ ในการศึกษาต่อยอดจากการวิจัยในครั้งนี้ มีดังนี้

1. ปัจจัยด้านอื่นๆที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการชำระภาษีอากรออนไลน์ของผู้ประกอบการในเขตพระโขนง เช่น ลักษณะของการประกอบกิจการ การให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา เป็นต้น

2. การใช้แบบสอบถามทำให้การวิจัยได้คำตอบไม่ชัดเจนเพียงพอ การวิจัยในเชิงคุณภาพจะทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการชำระภาษีอากรออนไลน์ในทุกปัจจัย

3. เขตพื้นที่ทำการวิจัย มีลักษณะเฉพาะ จึงไม่สามารถนำผลที่ได้ไปเทียบกับ ทั้งประเทศ จังหวัด หรือ เขตอื่นๆ ที่มีลักษณะที่แตกต่างได้

4. การศึกษาในครั้งต่อไปอาจศึกษาถึงไปในเรื่องความพร้อมของผู้ประกอบการที่ส่งผลต่อการชำระภาษีอากรออนไลน์ ซึ่งสามารถนำผลที่ได้มากำหนดแผนงานในการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบ หรือ บุคคลที่เกี่ยวข้องต่อไป

บรรณานุกรม

กรมส่งเสริมการปกครองร่วมกับมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี. (2549).การพัฒนาตน. ศูนย์เอกสารตำรา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

กรมสรรพากร. (2561). รายงานประจำปี. สำนักงานเลขาธิการกรม

เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดภาค 6. การศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต, มหาวิทยาลัย ราชภัฏเพชรบุรี.

ฐากร เกษิต. ประจักษ์ บัวผัน. (2551). แรงจูงใจและการสนับสนุนจากองค์การที่มีผลต่อการปฏิบัติงานพัฒนา คุณภาพมาตรฐานการบริหารและบริหารการเงินการคลังโดยใช้หลักเศรษฐกิจพอเพียงของหัวหน้า ศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดขอนแก่น. วารสารวิจัย ตุลาคม-ธันวาคม, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ธงชัย สันติวงษ์. (2538). องค์การและการบริหารการศึกษาใหม่. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิชย์

ธารณา ธงชัย. (2552). แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านบริการเภสัชกรรม ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขใน ศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองคาย. การศึกษาอิสระปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ธิดารัตน์ นามมะเร็ง. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ เจตคติต่องานราชการและแรงจูงใจในการ ทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานราชการสำนักเศรษฐกิจการเกษตร. การศึกษาอิสระ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

นิพนธ์ พรหมจारी. (2550). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขต

บุญทิพย์ ฐานวิเศษ. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล กรณีศึกษา : จังหวัดสุราษฎร์ธานี. (การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย-ขอนแก่น).

พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์. (2548). การคลังท้องถิ่น. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

พรรณราย ทรัพย์ะประภา. (2529). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: โอ เอส พรินต์ติ้ง เฮาส์

พวงเพชร ลิขิตธรรมโรจน์. (2526). แรงจูงใจในการทำงาน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ภารุจรี กำแหง. (2526). ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษาองค์การ บริหารส่วนตำบล จังหวัดพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

มัทนา วังถนอมศักดิ์. (2550). รูปแบบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู. การศึกษาอิสระปริญญาปรัชญาดุษฎี บัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- รติ บุญมาก. (2550). ศึกษาแรงจูงใจและการสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานการพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองบัวลำภู. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- รุ่งนภา แสงมณี. (2552). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของ ลือชา ภักดีศรี. (2551). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. การศึกษาค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- วรรณะ บรรจง. (2546). จิตวิทยาสังคม: ทฤษฎีและการปฏิบัติการ. สุราษฎร์ธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. (2542). ทฤษฎีและการปฏิบัติการทางจิตวิทยาสังคม. พิมพ์ครั้งที่ 4. สุราษฎร์ธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- ศิริกรพร เผ่าชู. (2551). การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สมคิด บางโม. (2541). องค์กรและการจัดการ. กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์.
- สมยศ นาวิการ. การบริหารและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ
- สมยศ นาวิการและผุสดี รุมาคม. (2540). การบริหารและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : ตะวันออก.
- สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15. (2562). รายงานผลการตรวจราชการ. ส่วนวางแผนและประเมินผล
- สิทธิโชค วรรณสันติกุล. (2546). จิตวิทยาสังคม : ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ : เอ็ดดูเคชั่น
- สุภาพ กันธิมา. (2526). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบล จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- เสนาะ ตีเยาว์. (2544). หลักการบริหาร. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- อารี พันธมณี. (2546). จิตวิทยาสร้างสรรค์การเรียนการสอน. กรุงเทพฯ สำนักพิมพ์ไทม์เฮมเอ็ดดิเคท
- อำเภอโซ่พิสัย จังหวัดหนองคาย. (การศึกษาอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- Daft, R. L. (2000). Management (5 th ed.). New York : Harcourt College
- Dubrin, A. L., & Ireand, R. D. (1993). Maagement & Organization (2nd ed.).Cincinnati, OH: South Western.
- Griffin, R. W. (1999). Management (6th ed.). New York : Houghton MiFlin Company.
- Herzberg. F. (1959). The Motivation to Work. New York: John Wiley & Sons.
- Luthans, F. (1992). Organizational behavior. Singapore: McGraw-Hill.
- Taro Yamane. (1970). Statistic : an Introductory Analysis. 2nd ed. New York: Harper & Row.
- Vroom, V. H. (1964). Work and motivation : John Wiley & Sons.