

ผลของบริการทางภาษีและแรงจูงใจในการเสียภาษีต่อความสมัครใจในการชำระภาษี ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

วีรยุทธ สุขมาก^{1,*}, กัลยาภรณ์ ปานมะเริง²

¹ นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาการบัญชี คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

² อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

Received: 2 May 2023

Revised: 8 June 2023

Accepted: 10 June 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) วิเคราะห์ผลของบริการทางภาษีที่ส่งผลต่อความสมัครใจในการชำระภาษีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2) วิเคราะห์ผลของบริการทางภาษีส่งผ่านแรงจูงใจในการเสียภาษีต่อความสมัครใจในการชำระภาษีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และ (3) เปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกับบริการทางภาษี มีกลุ่มตัวอย่างคือ ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินและบัญชี การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่ พ.ศ. 2564-2565 จำนวน 380 ตัวอย่าง สุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โมเดลสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่าแบบจำลองมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และบริการทางภาษีมีอิทธิพลเชิงบวกทางตรงและทางอ้อมต่อความสมัครใจในการชำระภาษี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่ากลุ่มอุตสาหกรรมแตกต่างกัน มีความเห็นเกี่ยวกับบริการทางภาษีแตกต่างกัน และนอกจากนี้ยังพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษาและประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการทางภาษีที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: ความสมัครใจในการชำระภาษี บริการทางภาษี แรงจูงใจในการเสียภาษี

* ผู้ประสานงานหลัก; อีเมล: weerayut.sukmak@gmail.com

Effecting of Tax Service and Tax Morale on Voluntary Tax Compliance of Listed Companies in Stock Exchange of Thailand

Weerayut Sukmak^{1,*}, Kalyaporn Panmarerng²

¹ Ph.D. student, Program in Accountancy, School of Accountancy, Sripatum University

² Thesis Advisor, School of Accountancy, Sripatum University

Received: 2 May 2023

Revised: 8 June 2023

Accepted: 10 June 2023

Abstract

The objectives of this research were to study (1) analyze the impact of tax services on voluntary tax compliance of listed companies on the Stock Exchange of Thailand; (2) analyze the impact of tax service on compliance. According to the voluntary taxation of companies listed in the Stock Exchange of Thailand; and (3) a comparison of respondents' general information with tax services. The sample group was the chief financial and accounting officer. This research is quantitative research. A questionnaire was used to collect data from 2021- 2022 with 380 samples using hierarchical random sampling-data analysis using structural equation modeling. The results showed that the model was consistent with empirical data and tax services had a statistically significant direct and indirect positive influence on voluntary tax compliance. Data were analyzed using descriptive statistics, including comparison of means of 2 independent groups (independent t-test), samples with more than 2 groups (F-test), and one-way analysis of variance. The research found that various industry groups There are different opinions about tax services, including gender, age, level of education and work experience. There is a point of view on the tax service. There was no significant difference at the 0.01 level.

Keywords: Voluntary Tax Compliance, Tax Service, Tax Morale

* Corresponding Author; E-mail: weerayut.sukmak@gmail.com

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การชำระภาษีด้วยความสมัครใจเป็นสิ่งสำคัญต่อการจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งการจัดเก็บภาษีให้ได้ผลสัมฤทธิ์นั้น ต้องทำให้ผู้เสียภาษีเข้าใจถึงประโยชน์ของการชำระภาษี อันเป็นการสร้างความสมัครใจในการชำระภาษีให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ความสมัครใจในการชำระภาษีคือ การที่ผู้เสียภาษีอากรมีความสำนึกในหน้าที่และความรับผิดชอบที่จะต้องเสียภาษีอากรที่ตนมีหน้าที่ต้องเสียภาษีให้กับรัฐบาลอย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วยภายในระยะเวลาที่กฎหมายภาษีอากรกำหนดไว้ด้วยความเต็มใจ (Tharitimantont, 2001)

บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ถือเป็นบริษัทขนาดใหญ่และมีรายได้ค่อนข้างสูง ถ้าบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยจ่ายชำระภาษีอย่างถูกต้องและครบถ้วน จะทำให้รัฐบาลสามารถนำเงินไปใช้ในการพัฒนาประเทศได้อย่างเต็มที่ ก่อให้เกิดความมั่นคงทางเศรษฐกิจ และนำไปสู่ความมั่นคงของชาติโดยรวม แต่ในทิศทางตรงกันข้ามหากบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ไม่ให้ความร่วมมือในการชำระภาษีให้ครบถ้วน และยังมี การหลีกเลี่ยงภาษี ย่อมส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของชาติด้วยเช่นกัน (Lowhaphand, 1980) ผู้เสียภาษีบางคน หรือบางกลุ่มมองว่าการจ่ายภาษีเป็นการเสียผลประโยชน์โดยไม่จำเป็น ไม่ยุติธรรม และไม่คุ้มค่ากับประโยชน์ที่ได้รับ ผู้เสียภาษีจึงหาวิธีการต่างๆ ที่ทำให้จ่ายภาษีน้อยลงหรือไม่ต้องจ่ายภาษีเลย จึงใช้ทั้งวิธีการที่ชอบโดยกฎหมายและวิธีการที่ผิดกฎหมาย โดยวิธีการที่ชอบด้วยกฎหมายนี้นักภาษีเรียกว่าการวางแผนภาษีอากร (Tax Planning) ซึ่งเป็นการวางแผนจัดการเพื่อเสียภาษีให้ถูกต้องครบถ้วนและจ่ายภาษีให้น้อยที่สุดโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย ส่วนวิธีการที่ผิดกฎหมาย เรียกว่าการหลีกเลี่ยงภาษี (Tax evasion) เป็นรูปแบบพฤติกรรมที่ทำให้ไม่ต้องเสียภาษีหรือเสียภาษีน้อยลงอย่างผิดกฎหมาย เช่น ผู้เสียภาษีมีเงินได้ที่จะต้องยื่นรายการและต้องเสียภาษีแต่จงใจไม่ยื่นรายการหรือยื่นรายการแต่แสดงจำนวนเงินได้น้อยกว่าความเป็นจริงหรือมีการสร้างรายการค่าใช้จ่ายเท็จเพื่อให้เสียภาษีน้อยลงและอาจใช้ช่องโหว่ของกฎหมาย (Loophole) หรือความไม่ชัดเจน (Ambiguity) หรือจุดบกพร่อง (Defective) ของกฎหมายที่ศาลไม่ยอมรับทำให้ไม่ต้องเสียภาษี

รูปแบบพฤติกรรมต่างๆ เหล่านี้ทำให้รัฐบาลสูญเสียรายได้จากการเก็บภาษีเป็นจำนวนมาก แม้ในประเทศที่พัฒนาแล้วอย่างเช่นสหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นประเทศมหาอำนาจที่มีขนาดเศรษฐกิจที่ใหญ่เป็นอันดับต้นๆ ของโลกยังมี ปัญหาการหลีกเลี่ยงภาษีอากรของคนในชาติ (Alm and McKee, 2006) ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดเก็บภาษีของภาครัฐ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รัฐบาลจะต้องสร้างความพึงพอใจในด้านบริการทางภาษีแก่ประชาชน (Millet, 1954 and Suwanmala, 1996) และสร้างแรงจูงใจในการเสียภาษี โดยกระตุ้นให้ประชาชนเกิดความรู้สึกว่าได้รับประโยชน์ร่วมกัน และมองว่าเป็นสวัสดิการที่จะได้รับจากรัฐบาล (Bangmo, 1995; Robbins and Coulter, 2008) ซึ่งรัฐบาลต้องให้ความรู้ความเข้าใจด้านกฎหมายภาษีอากร สร้างความไว้วางใจต่อรัฐบาลในการใช้จ่ายเงินภาษีอย่างคุ้มค่า ให้ ความสำคัญกับระบบภาษีที่มีความเป็นธรรม ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนชำระภาษีด้วยความสมัครใจมากยิ่งขึ้น (Slemrod, 2007; Tyler, 1997)

ผู้วิจัยได้เห็นความสำคัญของปัญหาการหลีกเลี่ยงภาษีที่ทำให้รัฐบาลมีรายได้จากการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลลดลง จึงได้ทำการศึกษาถึงผลของบริการทางภาษีและแรงจูงใจในการเสียภาษีต่อความสมัครใจในการชำระภาษีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลของการวิจัยสามารถเป็นแนวทางให้กับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้นำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนจัดเก็บภาษีและการให้บริการทางภาษี ซึ่งทำให้สามารถจัดเก็บภาษีได้อย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วยมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ผลของบริการทางภาษาที่ส่งผลต่อความสมัครใจในการชำระภาษีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
2. เพื่อวิเคราะห์ผลของบริการทางภาษาที่ส่งผลต่อความสมัครใจในการชำระภาษีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
3. เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกับบริการทางภาษี

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับผลของบริการทางภาษาที่ส่งผลต่อความสมัครใจในการชำระภาษี

Millet (1954) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐว่าผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ (1) การให้บริการอย่างเสมอ (2) การให้บริการที่ตรงเวลา (3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ (5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ซึ่งลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ พบว่ามีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการ ดังนี้ (1) ความถูกต้องตามกฎหมาย (2) ความเพียงพอ (3) ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ (4) ความสะดวกรวดเร็ว เชื่อถือได้ (5) ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ และ (6) การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสมกับต้นทุนการให้บริการ (Suwanmala, 1996)

2. แนวคิด ละครทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการเสียภาษีที่ส่งผลต่อความสมัครใจในการชำระภาษี

การสร้างแรงจูงใจ หรือการกระตุ้นให้ประชาชนเกิดความรู้สึกว่าได้รับประโยชน์ร่วมกัน และมองว่าเป็นสวัสดิการที่จะได้รับจากรัฐบาล (Bangmo, 1995; Robbins and Coulter, 2008) เป็นสิ่งที่รัฐบาลต้องให้ความรู้ความเข้าใจในด้านกฎหมายภาษีอากรแก่ประชาชน ทำให้ประชาชนได้เล็งเห็นถึงความสำคัญ และประโยชน์ที่จะได้รับจากการเสียภาษีด้วย เพื่อให้ประชาชนได้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากรด้วยความสมัครใจ (Tharitimanont, 2001) สร้างความเชื่อมั่นศรัทธาและไว้วางใจต่อรัฐบาลในการใช้จ่ายภาษีอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม (Slemrod, 2007) และการให้ความสำคัญกับระบบภาษีที่มีความเป็นธรรม จะทำให้ประชาชนผู้เสียภาษีมีความรู้สึกว่าการเสียภาษีเป็นภาระหน้าที่ของทุกคนที่จะต้องชำระภาษีตามกฎหมาย ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนชำระภาษีด้วยความสมัครใจมากยิ่งขึ้น (Tyler, 1997) รวมถึงต้องสร้างความเป็นธรรมในการบังคับใช้กฎหมายที่ต้องไม่เลือกปฏิบัติกับผู้เสียภาษีแต่ละคนด้วย (James and Nobes, 2000)

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบริการทางภาษาที่ส่งผลต่อความสมัครใจในการชำระภาษี

จากการศึกษางานวิจัยพบว่า บริการทางภาษามีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสมัครใจในการชำระภาษี (Albari, 2009; Fitria, 2010; Fuadi and Mangoting, 2013) ซึ่งการมีคุณภาพบริการที่ดี ผู้ให้บริการต้องแสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือ ให้บริการตามที่สัญญาไว้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการไม่มีความผิดพลาด ต้องสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อสุภาพอ่อนน้อมและมีความรู้ในงานบริการเป็นอย่างดี มีสิ่งอำนวยความสะดวกอุปกรณ์ต่างๆ ดูสวยงาม ทันสมัย บุคลากรมีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ ผู้รับบริการอย่างเอาใจใส่และถือผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ และความตั้งใจที่แสดงถึงความพร้อมยินดีให้บริการเสมอ และรวดเร็วเมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อ (Parasuraman et al., 1990) ทั้งนี้เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีของภาครัฐจะต้องมีการให้บริการที่

เป็นมิตรและสร้างความประทับใจ มีความเคารพและให้เกียรติต่อผู้เสียภาษี จะทำให้ผู้เสียภาษีชำระภาษีด้วยความสมัครใจมากกว่าจะมีพฤติกรรมหลบหนีภาษี (Frey and Feld, 2002)

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการเสียภาษีที่ส่งผลต่อความสมัครใจในการชำระภาษี

จากการศึกษางานวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการเสียภาษีมียุทธวิธีเชิงบวกต่อความสมัครใจในการชำระภาษี รัฐบาลจะต้องมีความเป็นธรรมในการจัดเก็บภาษี สร้างความรู้ ความเข้าใจเรื่องภาษีอากรและสร้างความไว้วางใจให้แก่ผู้เสียภาษี ซึ่งจะส่งผลให้ผู้เสียภาษีชำระภาษีด้วยความสมัครใจมากยิ่งขึ้น (Shreffinnn and Triest, 1991; Park and Hyun, 2003; Alm and Torgler, 2006; Chandarasorn, 2012)

วิธีดำเนินการวิจัย

แบบแผนการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผลของบริการทางภาษีและแรงจูงใจในการเสียภาษีต่อความสมัครใจในการชำระภาษีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินและบัญชี (CFO) ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในปี พ.ศ. 2563 ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 824 บริษัท (Information as of January 16, 2021) เก็บรวบรวมข้อมูลจาก 8 กลุ่มอุตสาหกรรม ยกเว้นหมวดบริษัทจดทะเบียนที่อยู่ระหว่างฟื้นฟูการดำเนินงาน จำนวน 5 บริษัท เนื่องจากอยู่ในระหว่างฟื้นฟูการดำเนินงาน (The Stock Exchange of Thailand, 2020) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างที่ประชากรมีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน (Hair et al., 1998) กำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรของ Hair et al., 2010 เกี่ยวกับการวิเคราะห์สถิติประเภทสมการโครงสร้างว่าควรกำหนดขนาดตัวอย่างประมาณ 10-20 เท่าของตัวแปรสังเกตได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกขนาดตัวอย่างเป็น 20 เท่าของ 19 ตัวแปรสังเกตได้ ขนาดกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้จึงควรมีขนาดเท่ากับ $19 \times 20 = 380$ บริษัท จึงถือว่ามีความเหมาะสม

เครื่องมือวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับตามแบบของลิเคิร์ต (Likert's Scales) โครงสร้างของแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 บริการทางภาษี ตอนที่ 3 แรงจูงใจในการเสียภาษีและตอนที่ 4 ความสมัครใจในการชำระภาษี

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเชื่อมั่น โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Pre-test) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่เป้าหมายการวิจัย จำนวน 30 ราย และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมด โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์ของแอลฟา (Coefficient alpha) ของครอนบาค ซึ่งคำนวณได้ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามได้ 0.98 ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.70 (Wanichbuncha, 2005) สามารถใช้ในการเก็บข้อมูลได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

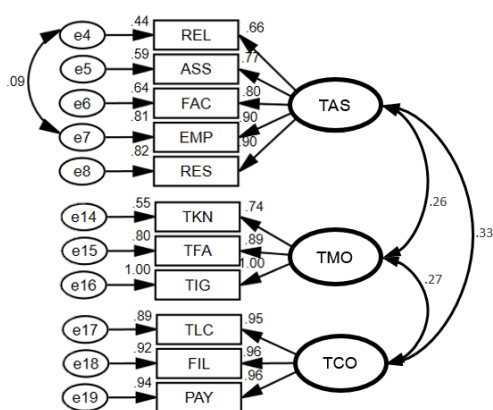
ผู้วิจัยหาข้อมูลรายละเอียดการติดต่อบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยทั้ง 8 กลุ่มอุตสาหกรรม จากนั้นติดต่อ ประสานงานและแจ้งรายละเอียดเบื้องต้นเกี่ยวกับการวิจัย สร้างแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ด้วย Google Form และส่งผ่านอีเมลไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดและประสานไว้ จนได้ข้อมูลที่ครบถ้วนนำมาวิเคราะห์และสรุปผลข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน (t-test independent) กลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม (F-test) และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance : ANOVA) และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ก็จะมีการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's Method) ต่อไป
2. การวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเบ้ และความโด่ง (Angsuehot and Puangsomchit, 2011)
3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ผู้วิจัยได้ใช้เทคนิคของการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Taweerat, 2000)
4. การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ผู้วิจัยได้นำเทคนิคการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model) เป็นการใช้เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงภายนอก (Exogenous Variables) ที่เป็นตัวแปรไม่ขึ้นกับตัวแปรใดๆ และตัวแปรแฝงภายใน (Endogenous Variables) ที่เป็นค่าของตัวแปรที่ขึ้นอยู่กับตัวแปรอื่นๆ (Prasitratthasin, 2015)

ผลการวิจัย

1. ผลวิเคราะห์ผลของบริการทางภาษีที่ส่งผลต่อความสมัครใจและส่งผ่านแรงจูงใจในการชำระภาษีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย



Chi-square = 90.431, df = 81, p = .222, CMIN/DF = 1.116, RMSEA = .018, CFI = .999, GFI = .976, AGFI = .943, RMR = .017

ภาพที่ 1 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของตัวแปรแฝง

ตารางที่ 1 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Factor Loading Score) CR, AVE และ Cronbach's Alpha ของตัวแปรแฝงที่ทำการศึกษาในแบบจำลองด้วยเทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (n = 380)

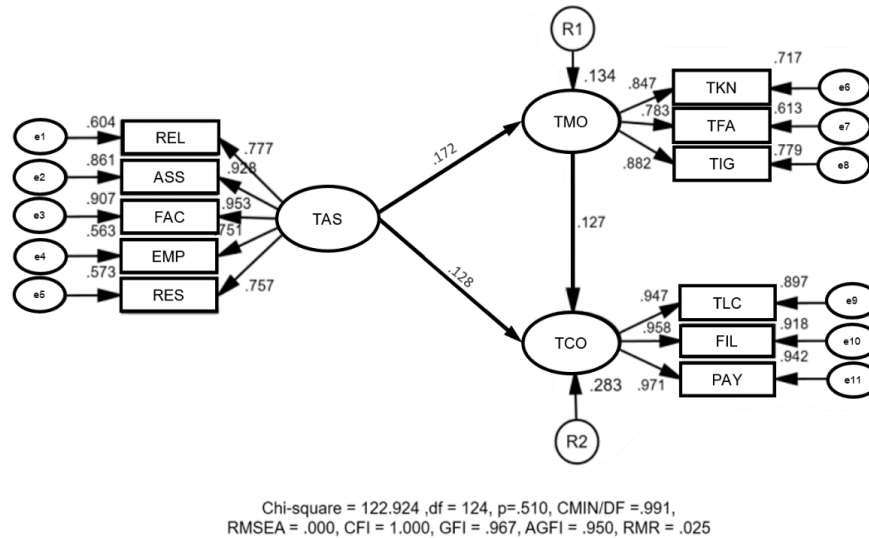
ตัวแปร	Loading	CR	AVE	α
บริการทางภาษี (TAS)				
1) ความเชื่อถือได้ (REL)	0.66	0.93	0.73	0.93
2) ความมั่นใจ (ASS)	0.77			
3) การอำนวยความสะดวก (FAC)	0.80			
4) การดูแลเอาใจใส่ (EMP)	0.90			
5) การตอบสนอง (RES)	0.90			
แรงจูงใจในการเสียภาษี (TMO)				
1) ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายภาษีอากร (TKN)	0.74	0.88	0.70	0.87
2) ความเป็นธรรมทางภาษี (TFA)	0.89			
3) ความไว้วางใจในรัฐบาล (TIG)	1.00			
ความสมัครใจในการชำระภาษี (TCO)				
1) การปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร (TLC)	0.95	0.97	0.92	0.97
2) การยื่นแบบแสดงรายการภาษี (FIL)	0.96			
3) การชำระเงิน (PAY)	0.96			

จากตารางที่ 1 และภาพประกอบที่ 1 เป็นผลการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) และการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นรวมของตัวแปรแฝง (Composite Reliability: CR) และค่าเฉลี่ยความแปรปรวนที่สกัดได้ (Average Variance Extracted: AVE) สรุปได้ดังนี้

(1) การวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) จากการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) โดยการพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ของตัวแปรสังเกตได้ดังที่กล่าวมาข้างต้น พบว่า บริการทางภาษี (TAS) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.66-0.90 แรงจูงใจในการเสียภาษี (TMO) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.74-1.00 และความสมัครใจในการชำระภาษี (TCO) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.95-0.96 จะเห็นว่าตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) มากกว่า 0.30 ซึ่งแสดงว่าข้อมูลมีความเที่ยงตรงสูง (Hair et al., 2010)

(2) การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นรวมของตัวแปรแฝง (Composite Reliability: CR) และค่าเฉลี่ยความแปรปรวนที่สกัดได้ (Average Variance Extracted: AVE) ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นรวมของตัวแปรแฝง (CR) พบว่ามีค่าสูงสุดเท่ากับ 0.97 และมีค่าต่ำสุดเท่ากับ 0.88 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.60 ส่วนค่าเฉลี่ยความแปรปรวนที่สกัดได้ด้วยองค์ประกอบ (AVE) มีค่าสูงสุดเท่ากับ 0.92 และค่าต่ำสุดเท่ากับ 0.70 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.50 ดังแสดงในตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรแฝงแต่ละตัวสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรสังเกตได้อย่างเป็นเอกภาพดี การประเมินโมเดลการวัด วัดได้หลักฐานที่ชัดเจนว่า การนิยามปฏิบัติการตัวแปรแฝงทั้งหมดถูกต้องและเชื่อถือได้

นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) พบว่า ค่าสูงสุดเท่ากับ 0.97 และค่าต่ำสุดเท่ากับ 0.87 ซึ่งทุกค่าที่ได้มีค่ามากกว่า 0.70 แสดงให้เห็นว่าข้อมูลที่น่ามาวิเคราะห์มีความน่าเชื่อถือสูง (Hair et al., 2010)



ภาพที่ 2 แบบจำลองตามสมมติฐานการวิจัย

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรแฝงในแบบจำลองผลของบริการทางภาษี และแรงจูงใจในการเสียภาษีต่อความสนใจในการชำระภาษีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่าแบบจำลองที่ได้ดำเนินการปรับแก้ (Adjust Model) มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งพิจารณาจากดัชนีความกลมกลืน (Fit Index) ดังนี้ $p = 0.51$, Chi-square = 122.92, $df = 124$, CMIN/DF = 0.99, GFI = 0.97, AGFI = 0.95, CFI = 1.00, RMSEA = 0.00, RMR = 0.03

ตารางที่ 2 ผลการประมาณค่าพารามิเตอร์ของสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง (Direct Effect) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect) และอิทธิพลโดยรวม (Total Effect) จากแบบจำลองสมการปรับแก้ ($n = 380$)

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม					
	TMO			TCO		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE
บริการทางภาษี (TAS)	0.17*	-	0.17*	0.12*	0.02*	0.14*
แรงจูงใจในการเสียภาษี (TMO)	-	-	-	0.13*	-	0.13*

$p = 0.51$, Chi-square = 122.92, $df = 124$, CMIN/DF = 0.99, GFI = 0.97, AGFI = 0.95, CFI = 1.00,

RMSEA = 0.00, RMR = 0.03

หมายเหตุ : * $p < 0.05$

จากตารางที่ 2 ผลการประมาณค่าในแบบจำลองสมการโครงสร้าง สรุปได้ดังนี้

(1) บริการทางภาษามีอิทธิพลเชิงบวกทางตรงต่อแรงจูงใจในการเสียภาษีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ 0.17 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(2) บริการทางภาษามีอิทธิพลเชิงบวกทางตรงต่อความสมัครใจในการชำระภาษีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ 0.12 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีอิทธิพลเชิงบวกทางอ้อมต่อความสมัครใจในการชำระภาษี ผ่านแรงจูงใจในการเสียภาษีที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ 0.02 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(3) แรงจูงใจในการเสียภาษีมียอิทธิพลเชิงบวกทางตรงต่อความสมัครใจในการชำระภาษีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ 0.13 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ผลการเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกับบริการทางภาษี

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการทางภาษี จำแนกตามเพศ

ตัวแปร	เพศ	n	Mean	S.D.	t	P
บริการทางภาษี	ชาย	127	4.26	0.99	0.74	0.46
	หญิง	253	4.19	0.98		

จากตารางที่ 3 พบว่าประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินและบัญชีที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการทางภาษี ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 แสดงผลการทดสอบค่า F- test วิเคราะห์การแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of Variance : ANOVA) โดยรวม ระหว่าง อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานและกลุ่มอุตสาหกรรมของประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินและบัญชี (CFO) กับ บริการทางภาษี

ตัวแปร	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P-value
อายุ						
บริการทางภาษี	ระหว่างกลุ่ม	3	3.54	1.18	1.61	0.19
	ภายในกลุ่ม	376	275.96	0.73		
ระดับการศึกษา						
บริการทางภาษี	ระหว่างกลุ่ม	2	1.33	0.66	0.90	0.41
	ภายในกลุ่ม	377	278.17	0.74		
ประสบการณ์ทำงาน						
บริการทางภาษี	ระหว่างกลุ่ม	3	0.70	0.23	0.32	0.81
	ภายในกลุ่ม	376	278.80	0.74		
กลุ่มอุตสาหกรรม						
บริการทางภาษี	ระหว่างกลุ่ม	7	30.86	4.41	6.60**	0.00
	ภายในกลุ่ม	372	248.64	0.67		

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4 พบว่าประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินและบัญชีที่มีอุตสาหกรรมแตกต่างกัน มีความเห็นเกี่ยวกับบริการทางภาษีแตกต่างกัน นอกจากนี้ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการทางภาษี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผล

1. การวิเคราะห์ผลของบริการทางภาษีที่ส่งผลต่อความสมัครใจในการชำระภาษีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สามารถสรุปผลการวิจัยได้ว่า บริการทางภาษีมีอิทธิพลเชิงบวกทางตรงต่อความสมัครใจในการชำระภาษีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าหากรัฐบาลมีการให้บริการทางภาษีที่ดีและมีประสิทธิภาพ จะทำให้เกิดความสมัครใจในการชำระภาษี ซึ่งสอดคล้องกับ Millet (1954) ที่ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐว่า ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการคือ (1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (2) การให้บริการที่ตรงเวลา (3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ (5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า และ Suwanmala (1996) ที่ได้กล่าวถึงลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ จะต้องมีความพึงพอใจที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการคือ (1) ความถูกต้องตามกฎหมาย (2) ความเพียงพอ (3) ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ (4) ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ (5) ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ และ (6) การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสมกับต้นทุนการให้บริการ และสอดคล้องกับ Albari, 2009; Fitria; 2010; Fuadi and Mangoting, 2013) ที่ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับประเด็นของบริการทางภาษีว่ามีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสมัครใจในการชำระภาษี และได้กล่าวในทิศทางเดียวกันว่าการมีคุณภาพบริการที่ดี ผู้ให้บริการต้องแสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือ ให้บริการตามที่สัญญาไว้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการไม่มีความผิดพลาด ต้องสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการเมื่อผู้รับบริการมาติดต่อสุภาพอ่อนน้อม และมีความรู้ในงานบริการเป็นอย่างดี มีสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ต่างๆ ทันสมัย บุคลากรมีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ ผู้รับบริการอย่างเอาใจใส่ ถือผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ และความตั้งใจที่แสดงถึงความพร้อม ยินดีให้บริการเสมอและรวดเร็วเมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อ (Parasuraman et al., 1990) ทั้งนี้เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีของภาครัฐ จะต้องมีการให้บริการที่เป็นมิตรและสร้างความประทับใจ มีความเคารพและให้เกียรติต่อผู้เสียภาษี จะทำให้ผู้เสียภาษีชำระภาษีด้วยความสมัครใจมากกว่าจะมีพฤติกรรมหลบหนีภาษี (Frey and Feld, 2002)

2. การวิเคราะห์ผลของบริการทางภาษีส่งผ่านแรงจูงใจในการเสียภาษีต่อความสมัครใจในการชำระภาษีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สามารถสรุปผลการวิจัยได้ว่า การบริการทางภาษีมีอิทธิพลเชิงบวกทางตรงต่อแรงจูงใจในการเสียภาษีและอิทธิพลเชิงบวกทางอ้อมต่อความสมัครใจในการชำระภาษีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยผ่านแรงจูงใจในการเสียภาษีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าหากรัฐบาลให้ความสำคัญกับการสร้างแรงจูงใจในการเสียภาษีแก่บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จะทำให้เกิดความสมัครใจในการชำระภาษีมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับ Bangmo (1995) และ Robbins and Coulter (2008) ที่ได้กล่าวว่าการสร้างแรงจูงใจหรือการกระตุ้นให้ประชาชนเกิดความรู้สึกว่าได้รับประโยชน์ร่วมกันและมองว่าเป็นสวัสดิการที่จะได้รับจากรัฐบาล รวมถึง Tharitimanont (2001) รัฐบาลต้องให้ความรู้ความเข้าใจในด้านกฎหมายภาษีอากรแก่ประชาชน ทำให้ประชาชนได้เล็งเห็นถึงความสำคัญ และประโยชน์ที่จะได้รับจากการเสียภาษีด้วย เพื่อให้ประชาชนได้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากรด้วยความสมัครใจและสร้างความเชื่อมั่น

ศรัทธาและไว้วางใจต่อรัฐบาลในการใช้จ่ายเงินภาษีอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม (Slemrod, 2007) และการให้ความสำคัญกับระบบภาษีที่มีความเป็นธรรมจะทำให้ประชาชนผู้เสียภาษี มีความรู้สึกว่าการเสียภาษีเป็นภาระหน้าที่ของทุกคนที่จะต้องชำระภาษีตามกฎหมาย ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนชำระภาษีด้วยความสมัครใจมากยิ่งขึ้น (Tyler, 1997) รวมถึงความเป็นธรรมในการบังคับใช้กฎหมายที่ต้องไม่เลือกปฏิบัติกับผู้เสียภาษีแต่ละคน (James and Nobes, 2000)

3. การเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกับบริการทางภาษี สามารถสรุปผลการวิจัยได้ว่า ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินและบัญชีที่มีกลุ่มอุตสาหกรรมแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการทางภาษีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับ Tilahun and Yidersal (2014), Tan et al., (2016), Niwa and Wondwossen (2015) and Merima et al. (2013) ที่ได้กล่าวถึงผู้ตอบแบบสอบถามที่มีกลุ่มอุตสาหกรรมที่แตกต่างกัน จะแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการทางภาษีแตกต่างกัน และนอกจากนี้ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการทางภาษีไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งขัดแย้งกับผลการศึกษาค้นคว้าที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เพศ อายุ ระดับการศึกษาและประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกัน จะแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการทางภาษีแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1.1 ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานด้านภาษีและชำระภาษีได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน เป็นไปตามกฎหมายภาษีอากร

1.2 กรมสรรพากรสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการให้บริการทางภาษีในรูปแบบใหม่ได้

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ เช่น ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งในการบริการด้านข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีอากร และรูปแบบการให้บริการของกรมสรรพากร ซึ่งอาจทำให้ผู้เสียภาษีสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการของกรมสรรพากรได้มากยิ่งขึ้น

2.2 ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างอื่นๆ เช่น ผู้ทำบัญชี ซึ่งเป็นผู้จัดทำบัญชีเพื่อให้มีการแสดงผลการดำเนินงานและฐานะการเงินของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี ให้ถูกต้องตามความเป็นจริง เป็นไปตามมาตรฐานการบัญชี และกฎหมายภาษีอากร ซึ่งจะช่วยให้สามารถวิเคราะห์ได้ครอบคลุมทุกกลุ่มตัวอย่าง

เอกสารอ้างอิง

Adimassu, N. A. and Jerene, W. (2016). Determinants of Voluntary Tax Compliance Behavior in Self Assessment System: Evidence from SNNPRS, Ethiopia. *International Journal of Science and Research (IJSR)*, 5(12), 966-973.

- Albari, A. (2009). Pengaruh kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak. *Jurnal Siasat Bisnis*, 13(1), 1-13.
- ALI, M. et al. (2013). Factors affecting tax compliance attitude in Africa: Evidence from Kenya, Tanzania, Uganda and South Africa. *The Proceedings of CSAE Conference, Centre for the Study of African Economies, Oxford, UK*. 18 March 2013, 1-26.
- Alm, J., and McKee, M. (2006). Audit certainty, Audit productivity, and Taxpayer compliance. *National Tax Journal*, 59(4), 801-816.
- Alm, J., and Torgler, B. (2006). Culture differences and tax morale in the United States and Europe. *Journal of Economic Psychology*, 27(2), 224-246.
- Angsuchot, S. and Puangsomchit, C. (2011). *Data analysis and interpretation*. [Online]. Retrieved May 17, 2019, from: old.elearning.yru.ac.th/pluginfile.php/31356/mod_resource/content/2/การแปลผลทที่%209.pdf, 1-99. (in Thai)
- Bangmo, S. (1995). *Organization and management*. Bangkok: Wittayapat. (in Thai)
- Chandarasorn, M. (2012). *Public management as citizen compliance: A case study of income tax compliance behavior in Thailand*. Thesis of the Degree of Doctor. United States of America: University of Kansas, 1-228. (in Thai)
- Fitria, V. D. (2010). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Dan Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT)*. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta : Fakultas Ekonomi dan Bisnis, 1-151.
- Frey, B. S., and Feld, L. P. (2002). Deterrence and Morale in Taxation: An Empirical Analysis. *CES info Working Paper*, 760, 1-29.
- Fuadi, A. O. and Mangoting, Y. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Tax & Accounting Review*, 1(1), 18-27.
- Hair, J. F. et al. (1998). *Multivariate Data Analysis*. USA : Hall International.
- Hair, J. F. et al. (2010). *Multivariate Data Analysis*. 7th ed. Pearson : New York.
- James, S., and Nobes, C. (2000). *The Economics of Taxation*. 7th ed. Essex : Pearson Education.
- Lowhaphand, W. (1980). *Evasion and escape of personal income tax in Thailand*. Bangkok: National Defense College.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the Public Service: The quest for effective performance*. New York : McGraw-Hill.
- Parasuraman, A. et al. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Park, C. G. and Hyun, J. K. (2003). Examining the determinants of tax compliance by experimental data: A case of Korea. *Journal of Policy Modeling*, 25(8), 673-684.

- Prasitrathasin, S. (2015). *Writing a quantitative research project proposal Qualitative and correct mix meets international standards*. Bangkok : Samlada.
- Robbins, S. P. and Coulter, M. (2008). *Management*. 10th ed. Upper Saddle River, N.J.: Pearson Prentice Hall.
- Salleh, M. F. (2016). The influence of tax service, tax awareness, and gender on the Ethical Perception of taxpayers in the Southern Region of Peninsular Malaysia. *The Proceedings of the International Conference on Business, Accounting, Finance, and Economics*, UTAR, Kampar, Perak, Malaysia, 5th October 2016, 1-15.
- Shreffinn, S. and Triest, R. (1991). *Can brute deterrence backfire?: Perceptions and attitudes in taxpayer compliance*. California Davis: Institute of Governmental Affairs.
- Slemrod, J. (2007). Cheating ourselves: The economics of tax evasion. *Journal of Economic Perspectives*, 21(1), 25-48.
- Stock Exchange of Thailand. (2020). *Which industry is thriving? push startups to boom in 2020*. [Online]. Retrieved Feb 2, 2021, from: <https://www.set.or.th/set/enterprise/article/detail.do?contentId=6628> (in Thai)
- Suwanmala, C. (1996). *Performance Examination: Strategies for Improving Government Services*. Bangkok : Graphic Firm (Thailand). (in Thai)
- Taweerat, P. (2000). *Research methods in behavioral and social sciences*. 7th ed. Bangkok : Bureau of Educational and Psychological Testing, Srinakharinwirot University. (in Thai)
- Tehulu, T. A. and Dinberu, Y. D. (2014). Determinants of Tax Compliance Behavior in Ethiopia: The Case of Bahir Dar City Taxpayers. *Journal of Economics and Sustainable Development*, 5(15), 268-273.
- Tharitimanont, C. (2001). *Voluntary tax payment*. Bangkok: Revenue Department, 7-78. (in Thai)
- The Stock Exchange of Thailand. (2020). *List of listed companies/securities*. [Online]. Retrieved July 15, 2020, from: <https://www.set.or.th/th/market/get-quote/stock/> (in Thai)
- Tyler, T. R. (1997). The psychology of legitimacy: A relational perspective on voluntary deference to authorities. *Personality and Social Psychology Review*, 1(4), 323-345.
- Wanichbuncha, K. (2005). *Statistics for research*. Bangkok : Department of Statistics, Faculty of Commerce and Accountancy, Chulalongkorn University. (in Thai)