

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
ผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของประชากรในเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร
Factors Affecting User Satisfaction of Personal Income Tax
E-filing System in Klong San, Bangkok

ชฎาภรณ์ หิรัญเนตร
สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Chadaphorn Hirunnate
Email : 6514060090@rumail.ru.ac.th
Faculty of Business Administration Program in Accounting
Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของประชากรในเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของประชากรในเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการและปัจจัยการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของประชากรในเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย ได้แก่ ประชากรในเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ใช้วิธีการเลือกตัวสุ่มอย่างแบบตามสะดวก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัย ซึ่งวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ โดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของประชากรในเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านการให้ความเชื่อมั่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของประชากรในเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ และด้านทัศนคติการใช้ระบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : คุณภาพการบริการ, การยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี และความพึงพอใจ

Abstract

The objective of the research in “Factors Affecting User Satisfaction of Personal Income Tax E-filing System in Klong San, Bangkok” is (1) To study the User Satisfaction of Personal Income Tax E-filing System in Klong San, Bangkok (2) To study Service Quality factors and Technology Acceptance Model factors affecting User Satisfaction of Personal Income Tax E-filing System in Klong San, Bangkok. The 400 samples were drawn from population of Klong San, Bangkok. The instrument of this research was a questionnaire. The statistics used for analyzing data were frequency, percentage, mean, standard deviation and Multiple Regression Analysis.

The results of this study found that Service Quality factors affecting User Satisfaction of Personal Income Tax E-filing System in Klong San, Bangkok were Tangibles and Assurance in the statistical significance of 0.05. In addition, Technology Acceptance Model factors affecting User Satisfaction of Personal Income Tax E-filing System in Klong San, Bangkok were Perceived usefulness and Attitude toward using in the statistical significance of 0.05.

Keyword : Service Quality, Technology Acceptance Model (TAM) and Satisfaction

บทนำ

กรมสรรพากร สังกัดกระทรวงการคลัง เป็นหน่วยงานหลักในการจัดเก็บภาษีของประเทศไทย โดยทำหน้าที่จัดเก็บภาษีตามประมวลรัษฎากร 5 ประเภทหลัก ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ และอากรแสตมป์ จุดประสงค์เพื่อให้รัฐบาลมีรายได้ในการบริหารประเทศ นำมาใช้ในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม รวมถึงสาธารณูปโภคต่างๆ อันเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม โดยกระบวนการจัดทำงบประมาณนั้นจะต้องมีการปรับปรุงมาตรการด้านการจัดเก็บรายได้ของรัฐบาลควบคู่กันไป (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2566) ดังนั้นการจัดเก็บภาษีให้เป็นไปตามเป้าหมายจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศ เพื่อใช้ในการผลักดันแผนงานและพัฒนาในด้านต่าง ๆ ของรัฐบาล

จากแผนปฏิบัติการกรมสรรพากร ปี 2567 ได้มีการขับเคลื่อนการทำงานด้วยแนวคิด SMILE RD เพื่อเพื่อบูม่งสู่การจัดเก็บภาษีที่ทั่วถึง เป็นธรรม ด้วยมาตรฐานระหว่างประเทศ และเพื่อลดช่องว่างทางภาษีให้เหลือน้อยที่สุดจนเป็นศูนย์ (Zero Tax Gap) (กรมสรรพากร, 2567) โดยเน้นการทำงานแบบมุ่งสู่ดิจิทัล (Digitization) ในการให้บริการแก่ผู้เสียภาษีและการทำงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งกรมสรรพากรได้มีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการนำระบบดิจิทัลมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพและยกระดับการให้บริการแก่ผู้เสียภาษีอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการจัดเก็บภาษีและมีการรณรงค์ให้มีการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของทุกประเภทภาษี ผ่านทางเว็บไซต์ของกรมสรรพากร (www.rd.go.th) และแอปพลิเคชัน RD SMART TAX ซึ่งเป็นอีกทางเลือกหนึ่งของผู้เสียภาษีเพื่อเพิ่มความสะดวก ประหยัดค่าใช้จ่ายการเดินทาง และประหยัดเวลาในการยื่นแบบฯ

เนื่องจากการยื่นแบบฯ และชำระภาษี เป็นหน้าที่ของประชาชนทุกคนที่ควรจะต้องปฏิบัติตามในฐานะที่เป็นพลเมืองของประเทศ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะดำเนินการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของประชากรในเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้อาจจะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบระบบในการให้บริการ และเพื่อให้องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของผู้เสียภาษีได้ตรงประเด็นมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของประชากรในเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการและปัจจัยการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของประชากรในเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ให้ทราบถึงความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของประชากรในเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร
2. ให้ทราบถึงปัจจัยคุณภาพการบริการและปัจจัยการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีใดบ้าง ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของประชากรในเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยคุณภาพการบริการและปัจจัยการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี น่าจะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของประชากรในเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการ

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1990) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ (Service Quality) เกิดจากการรับรู้และความคาดหวังของลูกค้าที่ได้รับจากการบริการ โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการวัดคุณภาพของการบริการ เรียกว่า SERVQUAL ซึ่งต่อมาได้มีการพัฒนารูปแบบของคุณภาพการบริการ ที่เป็นมิติสำคัญเหลือเพียง 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) หมายถึง การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการได้เห็นถึงสิ่งต่างๆ ที่สามารถรับรู้และมองเห็นได้ เช่น สถานที่ การใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ ต่างๆ เป็นต้น
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีมาตรฐาน และผลลัพธ์เป็นไปตามที่คุยและสัญญาไว้กับผู้รับบริการได้อย่างสม่ำเสมอ มีความถูกต้องเหมาะสม หากไม่สามารถทำตามสัญญา จะทำให้เกิดความเชื่อถือ
3. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ที่ให้บริการมีความตั้งใจและความพร้อมที่จะให้บริการ และให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้า โดยสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

4. การให้ความเชื่อมั่น (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบถ้วน ทำให้ผู้รับบริการเกิดความสบายใจ ไว้วางใจ และเกิดความเชื่อมั่นในการบริการในที่สุด

5. การเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง ผู้ให้บริการใส่ใจในการบริการ เพื่อให้ตอบโจทย์ในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

Crosby (1988) นิยามว่า คุณภาพการให้บริการ คือ หลักการของขั้นตอนในการให้บริการ ที่ทำให้เกิดความผิดพลาดน้อยที่สุดหรือไม่มีเลยยิ่งดี และสามารถตอบโจทย์ได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าแต่ละคน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539) นิยามว่า คุณภาพในการให้บริการ (Service quality) นั้น สิ่งสำคัญที่ทำให้ธุรกิจการให้บริการเกิดความแตกต่าง คือ การที่สร้างระดับในการให้บริการให้สูงและทำให้เหนือกว่าคู่แข่ง โดยให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุดที่อยู่ในระดับที่ผู้รับบริการได้คาดหวังไว้ หรือเหนือกว่าความคาดหวังในตอนแรก ซึ่งลูกค้าจะรับรู้ได้จากการพูดปากต่อปากจากคนรู้จักหรือสังคมรอบข้าง ประสบการณ์ในอดีต หรือจากการโฆษณาของธุรกิจ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี

Davis (1989) ทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี ของ Davis เป็นทฤษฎีที่มีชื่อเสียง และถูกนำมาใช้มากที่สุด โดยทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยี ซึ่งถูกพัฒนามาเป็นแบบจำลอง TAM เพื่อใช้ศึกษาในเรื่องของการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้งานและมีการประเมินระดับของการรับรู้ของผู้ใช้ที่มีต่อระบบ โดยพิจารณาจากตัวแปรภายนอก (External Variables) ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการรับรู้ของผู้ใช้ 2 ลักษณะ คือ 1. การรับรู้ถึงความมีประโยชน์ (Perceived Usefulness) แสดงถึง ระดับที่ผู้ใช้งานรับรู้ได้ว่าเทคโนโลยีช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานได้มากน้อยเพียงใด 2. การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) แสดงถึง ระดับที่ผู้ใช้เชื่อว่าการใช้งานเทคโนโลยีจะทำให้สะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มากน้อยเพียงใด ดังนั้นหากผู้ใช้งานรับรู้ว่ามีประโยชน์ และใช้งานได้อย่างง่าย จะส่งผลต่อทัศนคติการใช้งาน (Attitude toward Using) ที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมความตั้งใจ (Behavioral Intention) ในการใช้งาน และส่งผลให้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้จริง (Actual Use)

Venkatesh, V. M. (2003) ได้พัฒนาทฤษฎีรวมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory on Acceptance and Use of Technology หรือ UTAUT) ซึ่งพัฒนามาจาก การศึกษาการรวมกันของแนวคิดด้านพฤติกรรมทั้งหมด 8 อย่าง ประกอบไปด้วย ทฤษฎีการกระทำตามหลักและเหตุผล, ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน, แนวคิดการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี, แนวคิดการใช้ประโยชน์เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล, ทฤษฎีการเผยแพร่ข่าวสาร, แบบจำลองทฤษฎีแรงจูงใจ, ทฤษฎีปัญหาทางสังคม และทฤษฎีผสมผสานระหว่างการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีและทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ซึ่งทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีที่ได้มาจากการรวมกันของ 8 ทฤษฎี ดังกล่าวนี มีปัจจัยหลักในการพิจารณาอยู่ 4 ปัจจัย คือ ความคาดหวังทางด้านประสิทธิภาพ ความคาดหวังจากการใช้งาน อิทธิพลในสังคมปัจจุบัน และสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนต่อการใช้เทคโนโลยี นอกเหนือจากนี้ยังมีปัจจัยรอง 4 ปัจจัย ที่ส่งผลต่อปัจจัยหลัก คือ เพศ อายุ ประสบการณ์ และความสนใจที่จะใช้เทคโนโลยีอีกด้วย โดยพบว่า มนุษย์จะมีความยอมรับและใช้เทคโนโลยีมากขึ้นเรื่อยๆ จะขึ้นอยู่กับแรงผลักดันที่ประกอบไปด้วยปัจจัย 3 ข้อ ดังนี้

1. ความคาดหวังในประสิทธิภาพจากการใช้งาน (Performance Expectancy)
2. ความคาดหวังว่าในการพยายามใช้งานได้อย่างง่ายดาย (Effort Expectancy)
3. อิทธิพลจากสังคมและคนรอบข้าง (Social Influence)

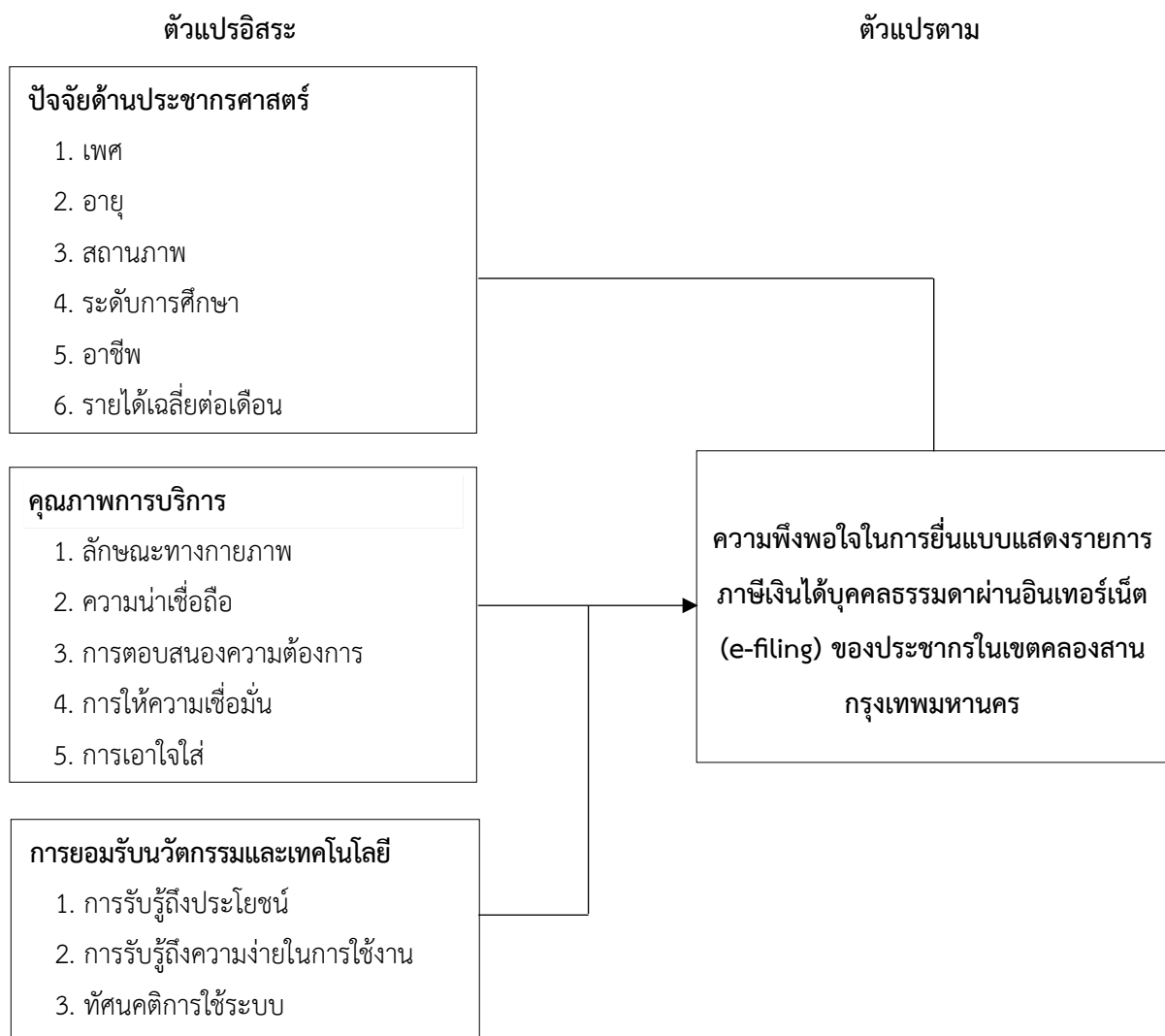
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Philip Kotler (2000) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นการเปรียบเทียบระหว่างความความหวังในผลลัพธ์ของสิ่งที่ต้องการ และการรับรู้ต่อผลิตภัณฑ์ของลูกค้า หากการรับรู้ไม่เป็นอย่างที่คาดหวังไว้ก็จะรู้สึกผิดหวัง แต่ถ้าการรับรู้ต่อสิ่งที่ต้องการพอดีกับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจ และถ้าได้รับในสิ่งที่เกินความคาดหวังก็จะรู้สึกปลาบปลื้มใจ

Cullen (2001) ได้นิยามความพึงพอใจว่า คือ การรับรู้ของแต่ละบุคคลที่มีต่อการบริการนั้น ๆ ที่ได้เกิดขึ้นในระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง ซึ่งมีการรับรู้ที่เกี่ยวกับลักษณะของการบริการ เช่น ความรับผิดชอบต่อลูกค้า ความน่าเชื่อถือ และการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ เป็นต้น และมุมมองของลูกค้าที่ได้รับการบริการจะเป็นผลลัพธ์ในภาพรวมของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อองค์กร

Richard L. Oliver (2010) ความพึงพอใจ คือ การตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค เป็นการตัดสินว่าลักษณะและคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้น ๆ มีการตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคมากน้อยเพียงใด ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจเป็นไปตามคาดคาดหวัง มากกว่าหรือสูงกว่าก็เป็นไปได้

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีการดำเนินวิจัย

1. การออกแบบการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของประชากรในเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร ใช้การวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non - Experimental research design) ซึ่งมีวิธีการแสวงหาคำตอบ และเก็บข้อมูลจากสิ่งที่เกิดขึ้นแล้วตามธรรมชาติไม่มีการเปลี่ยนแปลงหรือสร้างขึ้นใหม่ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือการวิจัย เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และการทำวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูล ด้วยวิธีการทางสถิติ

2. ประชากร ตัวอย่าง และวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรในเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร มีเพศชาย จำนวน 29,474 คน เพศหญิง จำนวน 34,733 คน จำนวนทั้งหมด 64,207 คน (สถิติการบริการด้านการทะเบียนราษฎร, 2567) การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1973) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 5 โดยได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 398 ตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง เพื่อความเหมาะสม เลือกใช้สุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยจะแจกแบบสอบถามทางช่องทางออนไลน์เป็นหลัก

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ที่เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลมาวิเคราะห์ เพื่อตอบปัญหาการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารทางงานวิชาการ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบแนวความคิดของงานวิจัยที่แสดงให้เห็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องในครั้งนี และนำไปสู่การสร้างแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยกำหนด ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจที่ใช้แบบสอบถามปลายปิด โดยผู้วิจัยมีตัวเลือกคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบ ซึ่งแบบสอบถามถูกแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 6 ข้อ โดยเป็นคำถามปลายปิดแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถาม เลือกตอบได้เพียงแค่ 1 คำตอบ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของประชากรในเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangibles), ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability), ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness), ด้านการให้ความเชื่อมั่น (Assurance) และด้านการเอาใจใส่ (Empathy) โดยมีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 15 ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถามในลักษณะประเมินค่าระดับความคิดเห็น 5 ระดับ (Rating Scale)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของประชากรในเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (perceived usefulness), ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (perceived ease of use) และด้านทัศนคติการใช้ระบบ (Attitude toward using) โดยมีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 9 ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถามในลักษณะประเมินค่าระดับความคิดเห็น 5 ระดับ (Rating Scale)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของประชากรในเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 3 ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถามในลักษณะประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale)

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์ และกรอบแนวความคิดการวิจัย โดยมีลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาค้นคว้าข้อมูลแนวคิด ทฤษฎี เอกสารทางวิชาการ และผลงานที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรปัจจัยคุณภาพการบริการ ปัจจัยการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี และความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของประชากรในเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร

2. กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย นิยามศัพท์เฉพาะ และเลือกวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลตรงตามความต้องการ และเป็นข้อมูลที่ถูกต้องที่สุด

3. สร้างข้อคำถาม แล้วรวบรวมเป็นแบบสอบถาม (ออนไลน์) นำเครื่องมือที่สร้างขึ้นไปทดลองใช้ นำผลที่ได้จากการทดลองมาวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือและปรับปรุงเครื่องมือให้มีคุณภาพอยู่ในระดับที่น่าพอใจก่อนนำไปใช้จริง

4. เก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลโดยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความเชื่อมั่น นำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างและนำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมมาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง เพื่อนำไปสู่ขั้นตอนการสรุปผลและอภิปรายผลการศึกษาวิจัย

5. การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

1. ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) การที่เครื่องมือวิจัยสร้างขึ้นมานั้นเนื้อหาครอบคลุมและเป็นตัวแทนของเนื้อหาสาระของสิ่งที่ต้องการวัดอย่างเพียงพอ โดยขอความอนุเคราะห์ให้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านการศึกษางานวิจัย ประกอบด้วย (1) รศ.วันเพ็ญ อนิวรรณพงศ์ (2) ดร.นิเวศน์ ธรรมะ (3) ดร.วัชรพงษ์ ดันต์พรชัย ทำการตรวจสอบความถูกต้องของภาษา พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงให้ข้อคำถามมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น หลังจากนั้นจึงนำผลการพิจารณาไปดำเนินการวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Item Object Congruence Index-IOC) จากผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน พบว่า ค่า IOC ของแบบสอบถามชุดนี้มีค่าเท่ากับ 0.62 สามารถนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pre-Test) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน เพื่อหาข้อบกพร่องที่อาจเกิดขึ้น

2. หาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (IOC) จากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ไปทดลองใช้ (try-out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน และหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา ตามวิธีของครอนบาช (Cronbach,1970) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.945 แสดงว่า ข้อคำถาม มีระดับความเชื่อมั่นสูงและสามารถนำไปเก็บข้อมูลได้

3. หลังจากดำเนินการแก้ไขส่วนที่บกพร่องของแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามที่แก้ไขสมบูรณ์แล้วไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

4. หลังจากเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เมื่อหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.936 แสดงว่า ข้อคำถามมีระดับความเชื่อมั่นสูงและสามารถนำไปเก็บข้อมูลได้

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ มาเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด 400 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างนี้คือ ประชากรในเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร โดยวิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลครบ 400 ชุด จะดำเนินการในขั้นตอนต่อไป คือ การนำข้อมูลที่ได้อามาวิเคราะห์ คำนวณผล โดยผ่านโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ

7. เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ และค่าความถี่ กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ที่ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยคุณภาพ การบริการ ปัจจัยการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี และความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของประชากรในเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการและปัจจัยการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของประชากรในเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis

สรุปผลการวิจัย

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ของประชากรในเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์		จำนวนคน	ค่าร้อยละ
เพศ	หญิง	250	62.50
อายุ	32 – 42 ปี	153	38.25
สถานภาพ	โสด	275	68.75
ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี	261	65.25
อาชีพ	ข้าราชการ	152	38.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	30,000 บาท – 50,000 บาท	115	28.75

จากการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของประชากรในเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 มีอายุระหว่าง 32 - 42 ปี จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.25 มีสถานภาพโสด จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 68.75 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 65.25 ประกอบอาชีพข้าราชการ จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,000 บาท – 50,000 บาท จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75

ตาราง 2 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยคุณภาพการบริการ และปัจจัยการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของประชากร ในเขตคลองสานกรุงเทพมหานคร

Model	b	Std. error	B	t	Sig.	F	Sig.
(Constant)	0.316	0.199		1.586	0.114	69.571	0.000*
ด้านลักษณะทางกายภาพ	0.121	0.046	0.115	2.635	0.009*		
ด้านความน่าเชื่อถือ	0.083	0.047	0.081	1.758	0.079		
ด้านการตอบสนองความต้องการ	0.040	0.046	0.039	0.863	0.389		
ด้านการให้ความเชื่อมั่น	0.108	0.052	0.106	2.094	0.037*		
ด้านการเอาใจใส่	0.096	0.049	0.095	1.940	0.053		
ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์	0.239	0.065	0.248	3.656	0.000*		
ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	0.068	0.046	0.080	1.467	0.143		
ด้านทัศนคติการใช้ระบบ	0.224	0.055	0.208	4.067	0.000*		

R = 0.766, R² = 0.587, Adjusted R Square = 0.579, SEE = 0.339

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า มีตัวแปรอิสระ จำนวน 4 ตัวแปร ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของประชากรในเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีผลสูงสุด คือ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (Sig = 0.000*, b = 0.239) ด้านทัศนคติการใช้ระบบ (Sig = 0.000*, b = 0.224) ด้านลักษณะทางกายภาพ (Sig = 0.009*, b = 0.121) และด้านการให้ความเชื่อมั่น (Sig = 0.037*, b = 0.108) โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.766 และสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 58.70 และมีค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ที่ ± 0.199 ซึ่งสามารถสร้างสมการถดถอยได้ ดังนี้

$$Y = 0.239 (\text{ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์}) + 0.224 (\text{ด้านทัศนคติการใช้ระบบ}) + 0.121 (\text{ด้านลักษณะทางกายภาพ}) + 0.108 (\text{ด้านการให้ความเชื่อมั่น})$$

อภิปรายผล

จากการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของประชากรในเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร พบว่า มีตัวแปรอิสระ 4 ตัวแปร ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของประชากรในเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร ดังต่อไปนี้

ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของประชากรในเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร มากที่สุด เนื่องจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) สามารถช่วยให้ผู้เสียภาษีกรอกแบบฯ และคำนวณภาษีได้อย่างถูกต้อง ทำให้ประหยัดเวลา และลดความยุ่งยากในการยื่นแบบฯ ดังนั้น การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) จึงต้องให้ความสำคัญกับการรับรู้ถึงประโยชน์ของผู้เสียภาษีมากที่สุด เนื่องจากจะทำให้ผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจกับการใช้บริการระบบ e-filing มากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ วาริรัตน์ พูลสุข และ ดร.ปรีชา เมธาว์สรภากย์. (2562). ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีรายได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์อีไฟล์ (e-filing) ผลการวิจัย พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีผ่านระบบอีไฟล์ (e-filing) อย่างมีนัยสำคัญ

ด้านทัศนคติการใช้ระบบ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของประชากรในเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร เนื่องจากผู้ใช้ระบบเชื่อว่าระบบ e-filing มีประโยชน์ต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และช่วยให้เข้าใจข้อมูลภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บัวบาน น., หาญสันติ ท., และแจ้งเจนกิจ ช. (2566). การยอมรับเทคโนโลยีและความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้โดยมีความพึงพอใจของผู้ใช้งานเป็นตัวแปรส่งผ่าน กรณีศึกษาแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT. ผลการศึกษาพบว่า การยอมรับเทคโนโลยี ส่งผลทางตรงต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

ส่วนด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของประชากรในเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร แต่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของประชากรในเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร

ด้านลักษณะทางกายภาพ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของประชากรในเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร เนื่องจากผู้ใช้งานให้ความสำคัญกับการที่ระบบ e-filing ทำงานได้เสถียร น่าเชื่อถือ และสามารถใช้งานได้สะดวก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ พัฒน์ชิตา อธิธิกรไพศาลกุล และสุทธาทิพย์ การธิพัฒน์กุล. (2566). ปัจจัยคุณภาพการให้บริการและการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการขนส่งสาธารณะผ่านแอปพลิเคชัน Via Bus ในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการขนส่งสาธารณะผ่านแอปพลิเคชัน ViaBus ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญ

และด้านการให้ความเชื่อมั่น มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของประชากรในเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร เนื่องจากผู้ใช้งานให้ความสำคัญกับการที่สามารถดาวน์โหลดแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและใบเสร็จรับเงินจากระบบฯ ได้ด้วยตนเอง และมีการป้องกันความปลอดภัยที่ดี เช่น การยืนยันตัวตนด้วยรหัส OTP ผ่านเบอร์โทรศัพท์มือถือก่อนเข้าสู่ระบบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ Beni Agus Setiono¹, S. H. (2022). ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง Influence of Service Quality with the Dimensions of Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Tangibles on Customer Satisfaction. ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าประมาณ 66.3%

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ปัจจัยการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของประชากรในเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร โดยเฉพาะด้านการรับรู้ถึงประโยชน์มากเป็นพิเศษ และด้านทัศนคติการใช้ระบบ ฉะนั้น กรมสรรพากรควรทำให้ผู้ใช้งานระบบรับรู้ถึงข้อดีและประโยชน์จากการยื่นแบบฯ จึงควรมีการประชาสัมพันธ์ นำเสนอวิธีการใช้งานระบบฯ เข้าใจได้ง่าย เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถรับรู้ถึงประโยชน์และนำไปสู่ทัศนคติที่ดีในการใช้ระบบ ซึ่งอาจทำให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ต่อไป แต่อย่างไรก็ดี ด้านอื่น ๆ ที่เหลือก็ไม่ควรมองข้ามเช่นกัน เพราะถือว่าเป็นหนึ่งในองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing)

2. ปัจจัยคุณภาพการบริการ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของประชากรในเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร ควรให้ความสำคัญกับด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านการให้ความเชื่อมั่น ฉะนั้น กรมสรรพากรควรมีการพัฒนาระบบ e-filing ให้มีความเสถียร ปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ ออกแบบเว็บไซต์และแอปพลิเคชันให้สามารถใช้งานได้สะดวก และเพิ่มความปลอดภัยด้วยการยืนยันตัวตนก่อนเข้าสู่ระบบการยื่นแบบฯ เพื่อเพิ่มความไว้วางใจให้กับผู้ใช้งานระบบ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะประชากรในเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นประโยชน์ในการวิจัยครั้งต่อไป ผู้ที่สนใจควรศึกษาในบริบทที่กว้างขึ้น เช่น ประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล และในเขตพื้นที่จังหวัดอื่น ๆ เพื่อให้ทราบความคิดเห็นที่หลากหลายมากขึ้น ที่อาจใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ต่อไป

2. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ อาจส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) เช่น ตัวแปรด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) ตัวแปรด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) รวมทั้งตัวแปรด้านอื่น ๆ ที่ยังไม่ได้ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ต่อไป

3. การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเพียงอย่างเดียว ดังนั้น ในการศึกษารายการต่อไป ควรเพิ่มการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพากร. (2567). แผนปฏิบัติราชการ กรมสรรพากร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567. กรมสรรพากร. 1-64.
- บัวบาน น., หาญสันติ ท., และแจ้งเจนกิจ ช. (2566). การยอมรับเทคโนโลยีและความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้โดยมีความพึงพอใจของผู้ใช้งานเป็นตัวแปรส่งผ่านกรณีศึกษาแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT. วารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์, 1-20.
- พัฒนชีตา อธิกรไพศาลกุล และสุทธาทิพย์ การพิพัฒนกุล. (2566). ปัจจัยคุณภาพการให้บริการและการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการขนส่งสาธารณะผ่านแอปพลิเคชัน Via Bus ในกรุงเทพมหานคร. วารสารปรัชญาดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์, 80-9

- วารินทร์ พูลสุข และดร. ปรีชา เมธาวรรณ. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีรายได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์อีไฟล์ (e-filing). วารสารพัฒนศาสตร์, 139-150.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2539). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- อานันท์ เกียรติสารพิภพ, ภูมิพิชญ์ ยาสีหิ, รติมา คชนันท์, จิรณัทย์ ชาญเชิงพาณิชย์ และพิมพ์ธัญญา ช้องเสนาะ. (2566). ร่างพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567. สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2-9.
- Beni Agus Setiono1, S. H. (2022). Influence of Service Quality with the Dimensions of Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Tangibles on Customer Satisfaction. International Journal of Economics, Business and Management Research, 330-341
- Crosby, P.B. (1988). Quality of free. NY: McGraw-Hill.
- Cullen, Rowena. "Perspectives on user Satisfaction Surveys". Library Trends. 49 (Spring) : 602-686, 2001.
- Davis F.D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of Information technology, MIS Quarterly, 13(31), 319-340.
- Kotler, P. (2000). Marketing management (The millennium ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Richard L. Oliver. (2010). Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer. New York. Routledge.
- Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L. Berry. (1990). Delivering Quality Service. Simon and Schuster.
- Venkatesh, V. M. (2003). User acceptance of information technology: toward a unified view. MIS Q 27(3), 425-478.
- Yamane,T. (1967). Statistic : An Introductory Analysis (2nded.). New York : Harper & Row.