

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร
SATISFACTION OF USERS SUBMITTING PERSONAL INCOME TAX
THROUGH THE INTERNET IN BANGKOK

ระพีพร แก้วเจริญ
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Rapeeporn Keawjaroen

E-mail : rapee-123@hotmail.com

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยด้านลักษณะประชากร 3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ และปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยภาพรวมไม่ต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบริการอย่างตรงเวลา ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างกัน

สำหรับปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ และปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ , ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ABSTRACT

The objectives of this study were 1) to study a satisfaction of users submitting personal income tax through the internet in Bangkok 2) to study a satisfaction of users submitting personal income tax through the internet in Bangkok classified by demographic factors 3) to study service quality factors and technology acceptance factor that affects satisfaction of users submitting personal income tax through the internet in Bangkok

The sample group was 400 people in Bangkok who have used the personal income tax filing service through the internet. The questionnaire was used to be a tool for collecting the data. The data collected were analyzed by using frequency, percentage, mean and standard deviation. The hypotheses were tested by Independent Sample (t-test), One-Way ANOVA (F-test), in case of its had statistical significant different testing a pair of variables by LSD was used to test hypothesis for each pair in order to see which pair are different and Multiple Regression Analysis. Multiple Regression.

The results of hypothesis testing showed users submit personal income tax through the internet in Bangkok with different variable such as gender, age, education level, occupation, and average monthly income, makes overall satisfaction in using the service has no different, and when considered in each aspect showed that on time service, users with different monthly average incomes, makes the satisfaction in the users different.

For service quality factors include concrete aspects of the service, in reliability and trust, response, confidence, and the factors about technology acceptance affects the satisfaction of users submitting personal income tax through the internet in Bangkok.

Keywords : satisfaction , submitting personal income tax through the internet

บทนำ

ในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบอินเทอร์เน็ตมีบทบาทสำคัญในการดำเนินกิจการของหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ทุกประเทศทั่วโลกต้องปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อแข่งขันกับประเทศอื่นๆ กรมสรรพากรในฐานะหน่วยงานหลักที่มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร เพื่อนำไปใช้บริหารประเทศ ได้สนับสนุนนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) ได้มีการพัฒนาองค์กรของกรมสรรพากรไปสู่เป้าหมาย e-Revenue เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการของหน่วยงานและบริการผู้เสียภาษี มีการลงทุนในระบบงานและใช้เครื่องมือที่อำนวยความสะดวกในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพรวมทั้งลดขั้นตอนการทำงานและแสดงความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้

ระบบการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของประเภทแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นด้วยแบบ ภ.ง.ด.90 และภ.ง.ด.91 เป็นหนึ่งในเครื่องมือช่วยในการจัดเก็บภาษีอากร ที่ได้รับการยอมรับและมียอดจำนวนผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้นทุกปีเนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีจำนวนประชาชนที่มีเงินได้ที่ต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีมากที่สุด เป็นบริการที่ออกมาเพื่อประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศ เนื่องจากภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เป็นภาษีทางตรงที่มีผลกระทบโดยตรงกับผู้เสียภาษีทุกคนเพื่อให้ผู้มีเงินได้ดังกล่าวได้มีช่องทางการยื่นแบบฯนอกเหนือจากการไปยื่นแบบแสดงรายการภาษีแบบกระดาษที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ทำให้ผู้วิจัยเกิดความสนใจว่าการให้บริการการยื่นแบบฯ และชำระภาษีเงินได้

บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นประเภทแบบแสดงรายการภาษีที่มีผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการมากที่สุดเป็นอันดับแรกนั้น ผู้เสียภาษีมักมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดต่อรูปแบบการให้บริการเพื่อที่จะสามารถแก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมและตรงกับความต้องการของผู้เสียภาษีมากที่สุด

ดังนั้น ผู้ศึกษาในฐานะเป็นข้าราชการกรมสรรพากร จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครว่าอยู่ในระดับใด โดยจะเน้นไปที่ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ และปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อกรมสรรพากรจะได้ตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม เพื่อเสริมสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี และเป็นบริการที่ดีของกรมสรรพากร อันจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานจัดเก็บภาษีต่อไป

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยด้านลักษณะประชากร
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ และปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน
2. ด้านเนื้อหา ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร โดยตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา มีดังนี้
 - 2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านลักษณะประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2) ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง และด้านความมั่นใจ 3) ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี
 - 2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านบริการอย่างเสมอภาค ด้านบริการอย่างตรงเวลา ด้านบริการอย่างเพียงพอ ด้านบริการอย่างต่อเนื่อง และด้านบริการอย่างก้าวหน้า

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยด้านลักษณะประชากรที่ต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น่าจะทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ต่างกัน
2. ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง และด้านความมั่นใจ และปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี น่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยด้านลักษณะประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
3. ทราบถึงปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการและปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

สุรางค์ ไคว์ตระกูล (2541:9) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกทางบวกทางลบและความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อนซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นนั้นมีความรู้สึกไปในทางบวกเป็นส่วนใหญ่

คูลเลน (Cullen. 2001 : 664) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการบริการต่าง ๆ ทั้งในระดับแคบที่เกี่ยวกับลักษณะบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการ และในระดับกว้างที่เป็นมุมมองของผู้รับบริการที่ได้จากบริการทุกประเภทที่นำไปเป็นข้อสรุปรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กร

แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

ปรมะ สตะเวทิน (2533) กล่าวว่ามนุษย์ที่มีความแตกต่างทางลักษณะทางประชากรศาสตร์จะมีลักษณะทางจิตวิทยาที่แตกต่างกันด้วย โดยทำการวิเคราะห์จากปัจจัย ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) การศึกษา 4) สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจจะกล่าวถึง รายได้ อาชีพ สถานะทางสังคมซึ่งปัจจัยเหล่านี้ส่งผลให้เกิดความแตกต่างทางด้านความคิด ค่านิยม ทักษะคิด

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

Davis (1989) อธิบายว่าบุคคลหนึ่งจะมีการยอมรับเทคโนโลยีได้เกิดจากปัจจัยหลัก 2 ประการ ได้แก่ 1) การรับรู้ถึงประโยชน์ และ 2) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน เนื่องจากการรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีความสัมพันธ์กันกับพฤติกรรมกรรมการยอมรับคอมพิวเตอร์ และมีความเชื่อมโยงกันกับทัศนคติต่อการใช้คอมพิวเตอร์และการใช้งานคอมพิวเตอร์ และทัศนคติที่มีต่อการใช้งานเทคโนโลยีของบุคคลใดบุคคลหนึ่งมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีนั้น

Roger (2003) ให้คำนิยาม การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง การตัดสินใจที่จะนำเทคโนโลยีนั้นไปใช้ได้อย่างเต็มที่ โดยการยอมรับของบุคคลเกิดขึ้นเป็นกระบวนการเริ่มตั้งแต่บุคคลได้สัมผัสกับเทคโนโลยีนั้นๆ และถูกชักจูงให้ยอมรับ ปฏิบัติตามการตัดสินใจและยืนยันการปฏิบัตินั้น กระบวนการนี้อาจจะใช้เวลาช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญคือ ตัวบุคคลและลักษณะของเทคโนโลยี

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) กล่าวว่า คุณภาพบริการ (Service quality) คือ การรับรู้ของลูกค้า ลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพบริการโดยทำการเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับ

บริการที่ได้รับจริง ซึ่งคุณภาพที่ถูกประเมินไม่ได้เป็นการประเมินเฉพาะผลจากการบริการเท่านั้น แต่เป็นการประเมินที่รวมไปถึงกระบวนการของการบริการที่ได้รับ และการที่องค์กรจะได้รับชื่อเสียงจากคุณภาพบริการต้องมีการบริการอย่างคงที่อยู่ในระดับการรับรู้ของลูกค้า หรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า

เครื่องมือการวัดคุณภาพการบริการ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1990) คุณภาพการบริการ (Service quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนคาดหวังที่จะได้รับจากการบริการในการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการซึ่งเป็นการวัดคุณภาพจาก 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนองลูกค้า (Responsive) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) และการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

มิลเลท (Millet, 1954) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน (Satisfactory service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการโดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) การให้บริการอย่างตรงเวลา (Timely service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัฐวิทย์ เชื้อพรหม และกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตกรุงเทพมหานคร ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานะ อาชีพ รายได้ ระดับความถี่การใช้อินเทอร์เน็ต และระดับความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ สถานะ อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการไม่แตกต่างกัน และพบว่า ระดับการศึกษา ระดับความถี่การใช้อินเทอร์เน็ต และระดับความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการที่แตกต่างกัน

พินดา เพชรรัตน์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษี อากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเห็นอกเห็นใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสามารถร่วมพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้เสียภาษี อากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 คิดเป็นร้อยละ 77.00

สุรีย์ วงศ์วัฒน์ ,รัตนชนก พรหมณศิริ และเพ็ญศรี ภู่อุทัย (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สำนักงานสรรพากรพื้นที่พิษณุโลกโดยรวมอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดถึงต่ำสุด ดังนี้ 1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก 2) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก 3) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก 4) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก และ 5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ฐานัฐ ทับทิมทอง และจรัลวรรณ จันทร์ดี (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการแบบ M-Banking ของธนาคารออมสิน กรณีศึกษา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลจากการศึกษา พบว่า ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ความมั่นใจได้ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการ ให้บริการแบบ M-Banking ของธนาคารออมสินในทิศทางตรงกันข้าม ด้านความใส่ใจ ส่งผลต่อ ความพึงพอใจในการให้บริการแบบ M-Banking ของธนาคารออมสินในทิศทางเดียวกัน ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ด้านอิทธิพลทางสังคม ด้านการรับรู้ถึงความง่ายของการทำงาน ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการแบบ M-Banking ของธนาคารออมสิน ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการทำงาน และด้านทัศนคติในการใช้งาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการแบบ M-Banking ของธนาคารออมสิน ในทิศทางตรงกันข้าม

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยที่เรียกว่า การวิจัยแบบไม่ทดลอง (Experimental Design) ซึ่งเป็นการวิจัยภาคสนามโดยไม่มีการทดลองแบบตัดขวาง (Cross sectional Study) เก็บข้อมูลใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งไม่สามารถทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนได้ ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการสุ่มแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น โดยการสุ่มแบบบังเอิญ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยการเปิดตารางหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (1973) จากค่าความคลาดเคลื่อน 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยผลจากการเปิดตารางของ Taro Yamane (1973) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามแบบปลายเปิดและปิด โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านลักษณะประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อ ประกอบด้วยคำถามในลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงแค่ 1 คำตอบ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการและปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ และความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 22 ข้อประกอบด้วยคำถามในลักษณะประเมินค่าความคิดเห็น 5 ระดับ (Rating Scale)

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วย ด้านบริการอย่างเสมอภาค ด้านบริการอย่างตรงเวลา ด้านบริการอย่างเพียงพอ ด้านบริการอย่างต่อเนื่อง และด้านบริการอย่างก้าวหน้า มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 19 ข้อ ประกอบด้วยคำถามในลักษณะประเมินค่าความพึงพอใจ 5 ระดับ (Rating Scale)

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับการแสดงความคิดเห็นว่ากรมสรรพากรควรมีกิจกรรมหรือนโยบายอะไร เพื่อส่งเสริมให้เกิดการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต จำนวนข้อคำถาม 1 ข้อ เป็นคำถามในลักษณะคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) (ทดสอบสมมุติฐาน) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

2.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามเพศ ใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test

2.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการและปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในเขตกรุงเทพมหานครโดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครโดยภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4 ด้าน อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านบริการอย่างต่อเนื่อง ด้านบริการอย่างก้าวหน้า ด้านบริการอย่างตรงเวลา ด้านบริการอย่างเสมอภาค และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 1 ด้าน อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ได้แก่ ด้านบริการอย่างเพียงพอ

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้

2.1 ผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยภาพรวมไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ด้านบริการอย่างเสมอภาค ด้านบริการอย่างตรงเวลา ด้านบริการอย่างเพียงพอ ด้านบริการอย่างต่อเนื่อง และด้านบริการอย่างก้าวหน้า ไม่ต่างกัน

2.2 ผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภาพรวมไม่ต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านบริการอย่างตรงเวลา ต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ และปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้

3.1 ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง และด้านความมั่นใจ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร

3.2 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครโดยภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1.1. ด้านการบริการอย่างเสมอภาค ผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการบริการอย่างเสมอภาค ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครส่วนมาก พึงพอใจที่ทุกคนมีสิทธิ์สมัครเข้าใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ มิลเลท (Millet, 1954) กล่าวว่า การให้บริการอย่างเสมอภาค ควรเน้นที่ความยุติธรรมในการบริหารงานโดยมีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในมุมมองของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรการให้บริการเดียวกัน

1.2. ด้านการบริการอย่างตรงเวลา ผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการบริการอย่างตรงเวลา ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนมากพึงพอใจที่ระบบเปิดให้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทุกประเภทตรงตามกำหนดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ มิลเลท (Millet, 1954) ที่กล่าวว่า การให้บริการอย่างทันเวลา คือหน่วยงานมีสามารถในการจัดบริการให้อย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนในบริการ และความต้องการของประชาชนในบริการนั้นๆ โดยผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่ตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

1.3 ด้านการบริการอย่างเพียงพอ ผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการบริการอย่างเพียงพอ ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนมากพึงพอใจที่ข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ตที่มีไว้ให้บนระบบ มีเพียงพอกับความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ มิลเลท (Millet, 1954) กล่าวว่า การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the

Geographical location) Millet เห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มีคามหมายเลยถ้าจำนวน การให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการจะสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

1.4 ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง ผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน เครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง ใน ระดับพึงพอใจมากที่สุด ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนมากพึงพอใจที่การยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90/91) สามารถยื่นทางอินเทอร์เน็ตได้ 24 ชม. ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ มิลเลท (Millet, 1954) ที่กล่าวไว้ว่า การให้บริการสาธารณะต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของ สาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

1.5 ด้านการบริการอย่างก้าวหน้า ผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน เครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการบริการอย่างก้าวหน้าใน ระดับพึงพอใจมากที่สุด ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนมากพึงพอใจที่การให้บริการ ยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นการสนับสนุนนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของ มิลเลท (Millet, 1954) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การบริการที่ มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่ จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม และสอดคล้องกับแนวคิดของประเสริฐ บัวจันทร์(2554) ที่กล่าว ไว้ว่า หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะที่ดั้นนั้นจะต้องสามารถ ปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้ง เพื่อปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน เครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 ผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขต กรุงเทพมหานครที่มีเพศต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า เนื่องจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และการเสียภาษีในประเทศไทยนั้น กำหนด ให้ผู้มีรายได้ทุกคนต้องยื่นแบบฯ และเสียภาษี ซึ่งเป็นหน้าที่ตามกฎหมายต้องปฏิบัติตามเหมือนกันไม่ว่าจะ เป็นเพศหญิงหรือเพศชาย อีกทั้งการใช้คอมพิวเตอร์ เครื่องมือสื่อสาร และอินเทอร์เน็ต ไม่มีอะไรประณีตได้แน่ ชัดว่าเพศใดมีความสามารถมากกว่ากันขึ้นอยู่กับตัวบุคคลนั้นๆ ดังนั้นผู้วิจัยมีความเห็นว่าผู้บริการที่มีเพศ ต่างกัน ไม่ทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐวิทย์ เชื้อพรหม และ กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า เพศ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการ รับบริการไม่แตกต่างกัน

2.2 ผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขต กรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจผู้ใช้ บริการโดยภาพรวมไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า อาจเป็นเพราะด้วยในยุคปัจจุบัน ไม่ว่าคนในวัยไหน ก็มีความสามารถและโอกาสในการเข้าถึงเทคโนโลยี สารสนเทศเหมือนกัน รวมทั้งการมีรายได้เพื่อเสียภาษีเหมือนกัน ไม่เกี่ยวกับอายุของตัวบุคคล ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ พงษ์พิชญ์ อ่อนละมัย และคณะ (2560) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการ เว็บไซต์รัฐบาลดิจิทัลของสำนักงานประกันสังคม สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า และสำนักงานตรวจสอบบัญชี สหกรณ์ของประชาชน จังหวัดขอนแก่น พบว่าโดยภาพรวมความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพเว็บไซต์เมื่อจำแนก

ตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านอายุที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพเว็บไซต์ไม่แตกต่างกัน

2.3 ผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยภาพรวมไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า อาจเป็นเพราะในปัจจุบันเป็นยุคแห่งนวัตกรรมและการใช้เทคโนโลยี คนแทบทุกกลุ่มไม่ว่าจะระดับการศึกษาไหน ก็สามารถเรียนรู้ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต อีกทั้งทุกหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชนก็จะมีการส่งเสริมวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้มากขึ้น ทำให้ทุกคนต้องมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอให้ทันกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นระดับการศึกษาที่ต่างกัน ไม่ทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพา อนันตกุล (2550) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน

2.4 ผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอาชีพต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยภาพรวมไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า เกือบทุกอาชีพต้องยื่นแบบฯ และเสียภาษีตามที่กฎหมายกำหนดเอาไว้ ซึ่งวิธีการและขั้นตอนการยื่นแบบฯ ของเงินได้แต่ละประเภทมีความแตกต่างกันไม่มากนัก และตามยุคสมัยปัจจุบันแทบทุกอาชีพต้องมีการอาศัยเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตอยู่เสมอ ดังนั้นผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอาชีพแตกต่างกัน ไม่ทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุดม กอจิตตวนิจ และคณะ (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า อาชีพ ไม่ได้ทำให้ระดับความพึงพอใจของผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตต่างกัน

2.5 ผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมไม่ต่างกัน แต่พิจารณารายด้านพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านบริการอย่างตรงเวลา ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและการเสียภาษี ขึ้นอยู่กับจำนวนรายได้ ดังนั้นรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ก็จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของปรมะ สตะเวทิน (2533) กล่าวว่ามนุษย์ที่มีความแตกต่างทางลักษณะทางประชากรศาสตร์จะมีลักษณะทางจิตวิทยาที่แตกต่างกันด้วย สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจได้แก่ รายได้ ส่งผลให้เกิดความแตกต่างทางด้านความคิด ค่านิยม ทศนคติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธรรมวิทย์ วรรณประเสริฐ (2560) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ บริการ เคโมบายแบงก์กิ้งพลัสในกลุ่มของผู้ทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ พบว่า รายได้ ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เค โมบายแบงก์กิ้งพลัสในกลุ่มของผู้ทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์แตกต่างกัน

3. ศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ และปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครให้ความเห็นต่อปัจจัยด้านความ

เป็นรูปธรรมในการให้บริการในระดับมากที่สุดในเรื่องของระบบการยื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ตบนเว็บไซต์ กรมสรรพากรมีความง่ายต่อการค้นหาและเข้าถึง เว็บไซต์กรมสรรพากรมีการจัดวางรูปแบบโครงสร้างของระบบไว้เป็นอย่างดี และระบบการยื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ตมีเมนูการใช้งานที่สามารถเรียกใช้งานได้อย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับทฤษฎีของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1990) กล่าวไว้ว่า งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น จะช่วยให้ผู้รับบริการรับรู้ว่ามีความตั้งใจในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศศวีรดา อารยะรังษี (2556) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอินเทอร์เน็ตของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอินเทอร์เน็ตของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญ

3.2 ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครให้ความเห็นต่อปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ในระดับมากที่สุด ในเรื่องของเว็บไซต์และระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกรมสรรพากรมีความน่าเชื่อถือ ระบบสามารถคำนวณภาษีได้อย่างถูกต้องทุกครั้งที่ใช้งาน และผลลัพธ์ที่ได้จากการทำงานของระบบมีความถูกต้องแม่นยำ ตรงตามความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของParasuraman, Zeithaml and Berry (1990) กล่าวไว้ว่า ความสามารถในการให้บริการนั้นต้องตรงตามที่สัญญาไว้กับผู้รับบริการ บริการที่มอบให้แก่ผู้รับบริการทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ ทุกครั้งของการบริการ ที่จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือสามารถไว้วางใจได้ โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดา เพชรรัตน์ (2556) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2

3.3 ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนอง มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครโดยภาพรวมซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ความเห็นต่อปัจจัยด้านการตอบสนองในระดับมากที่สุดในเรื่องของระบบตอบรับและยืนยันการรับแบบทันทีเมื่อทำรายการเสร็จสิ้น และโปรแกรมช่วยตรวจสอบข้อมูลขั้นต้นตามที่กรอกไว้ในแบบฯ หากพบข้อมูลที่ผิดพลาด ระบบจะแจ้งรายการเตือนให้ทราบทันที ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด Parasuraman, Zeithaml and Berry (1990) การตอบสนองต่อความต้องการ (Responsiveness) หมายถึง การแสดงออกถึงความพร้อมจะให้บริการโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการรวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็ว โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริลักษณ์ โรจนกิจอำนวย (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา พบว่า นักท่องเที่ยวโดยรวมให้ความสำคัญของตัวแปรการให้การช่วยเหลือผู้ให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ต่างๆ อย่างรวดเร็วและตัวแปรการให้บริการตอบคำถามของผู้ใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ต่างๆ ทันที

3.4 ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครโดยภาพรวม ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ความเห็นต่อปัจจัยด้านความมั่นใจในระดับมาก

ที่สุด ในเรื่องของโปรแกรมช่วยคำนวณภาษีเงินได้พึงประเมินและตรวจสอบการบันทึกข้อมูล ทำให้ยื่นภาษีได้ถูกต้อง และมั่นใจในความปลอดภัยของวิธีการชำระภาษีหรือวิธีการขอคืนภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551) กล่าวว่า การให้ความมั่นใจ (Assurance) ผู้ให้บริการควรสร้างความมั่นใจในด้านของความปลอดภัยรวมถึงการปราศจากความเสี่ยง จะต้องสามารถสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าได้ ทำให้ลูกค้ารู้สึกมั่นใจเมื่อมาติดต่อ มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการ ทำให้สอดคล้องกับวิจัยของวิชา โสรส (2558) ศึกษาเรื่อง การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ : กรณีศึกษา การใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ของกรมสรรพากร ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ กรณียื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ของกรมสรรพากรพบว่า ปัจจัยด้านความมั่นใจ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อบริการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์อย่างมีนัยสำคัญ

3.5 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ความเห็นต่อปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ในระดับมากที่สุด ในเรื่องของการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา การยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตทำให้ประหยัดเวลา และสะดวกยิ่งขึ้น และได้เลือกใช้วิธีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด Davis (1989) อธิบายว่าบุคคลหนึ่งจะมีการยอมรับเทคโนโลยีได้เกิดจากปัจจัยหลัก 2 ประการได้แก่ 1) การรับรู้ถึงประโยชน์ และ 2) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัชฎาภรณ์ เดชาเสถียร (2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB Netbank ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ KTB Netbank ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB Netbank ในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัย เพื่อใช้ให้เป็นประโยชน์และเป็นแนวทางสำหรับกรมสรรพากรนำไปใช้เพื่อพัฒนาการดำเนินการให้บริการลูกค้าผู้ประสงค์ของการให้บริการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต และเพื่อให้มาตรฐานการบริหารการจัดเก็บภาษีเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านลักษณะประชากร

ผู้ให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยด้านลักษณะประชากรต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่ทำให้ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ใช้บริการต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านบริการอย่างตรงเวลา ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างกันนั้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การยื่นชำระภาษีเงินได้ของกรมสรรพากร เป็นการคำนวณจากฐานรายได้ของบุคคล เพราะฉะนั้นรายได้ที่แตกต่างกัน อาจมีผลให้ทัศนคติหรือความเข้าใจของบุคคลนั้นๆ เกี่ยวกับการยื่นชำระภาษีต่างกันไป ดังนั้น กรมสรรพากรควรประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่ประชาชนคนไทย และเกี่ยวกับกฎหมายภาษีอากรของไทยอย่างต่อเนื่อง เพื่อสื่อสารทำความเข้าใจให้บุคคลมีทัศนคติและความเข้าใจ รวมถึงความสนใจในการยื่นชำระภาษีต่อไป

2. ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ และปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี

จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ และปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้นกรมสรรพากรควรให้ความสนใจพัฒนาปัจจัยข้างต้น โดยเรียงตามลำดับที่มีผลสูงสุดดังนี้

2.1 ด้านการตอบสนอง จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนอง มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้นกรมสรรพากรควรให้ความสนใจในการพัฒนาเกี่ยวกับกระบวนการที่ตอบสนองในทันทีต่อผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการรับทราบถึงกระบวนการที่กำลังดำเนินการอยู่ การช่วยตรวจสอบข้อมูลขั้นต้นให้มีรายการแจ้งเตือนให้ทราบในทันทีหากพบข้อมูลที่ผิดพลาด หรือการแจ้งตอบรับเมื่อกระบวนการเสร็จสิ้น และในด้านเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรควรพัฒนาจัดให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่สรรพากรทุกคนให้มีความรู้เกี่ยวกับการขั้นตอนการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตรวมถึงข้อกฎหมายต่างๆที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากเจ้าหน้าที่สรรพากรควรเป็นผู้เชี่ยวชาญที่ต้องให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการ และกรมสรรพากรควรสรุปปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับการยื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ตที่เกิดขึ้นบ่อยๆ และวิธีการแก้ปัญหาในแต่ละเรื่องให้เจ้าหน้าที่ได้ทราบเป็นแนวทางแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว เพื่อตอบสนองข้อสงสัยให้แก่ผู้ยื่นแบบฯได้ทุกคนอย่างทันเวลา

2.2 ด้านความมั่นใจ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้นกรมสรรพากรควรให้ความสนใจในการพัฒนาเกี่ยวกับการสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการให้รู้สึกมีความมั่นใจด้วยโปรแกรมคำนวณภาษีเงินได้พึงประเมินและตรวจสอบการบันทึกข้อมูลว่าทำให้คำนวณภาษีได้ถูกต้อง ความปลอดภัยของวิธีการชำระภาษีหรือวิธีการขอคืนภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตที่ควรพัฒนาให้มีความผิดพลาดน้อยที่สุด พัฒนาการเกี่ยวกับช่องสัญญาณเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มีความสามารถรองรับกรณีมีผู้ใช้บริการจำนวนมากที่เข้าใช้บริการพร้อมๆ กัน ความมั่นใจเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจะไม่เสี่ยงต่อการรั่วไหล ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเนื่องจากบุคคลโดยทั่วไปส่วนใหญ่มีระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูลที่มาก กรมสรรพากรจึงควรหาแนวทางในการสร้างทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับการใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร และสื่อสารนโยบายการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลให้ผู้ใช้บริการทราบ เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการใช้บริการ

2.3 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้นกรมสรรพากรควรให้ความสนใจในการพัฒนาและประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการเกิดความเข้าใจความเข้าใจว่าการยื่นแบบฯผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนั้นมีประโยชน์มากกว่าการไปยื่นแบบฯที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในหลายๆด้าน เช่น ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่าย ประหยัดเวลา และได้รับเงินคืนภาษีเร็วขึ้น รวมถึงความง่ายต่อการนำมาใช้ โดยควรพัฒนาให้ระบบใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยากมากจนเกินไปจนนำไปสู่การตัดสินใจเลือกใช้วิธีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากการใช้บริการ

2.4 ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้นกรมสรรพากรควรให้ความสนใจในการพัฒนาเกี่ยวกับช่องทางการเข้าถึงเว็บไซต์กรมสรรพากร และระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต โดยจะต้องจัดวางรูปแบบโครงสร้างของระบบไว้เป็นอย่างดี เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

ที่จะค้นหาและเข้าถึง รวมถึงต้องสามารถเรียกใช้งานได้อย่างรวดเร็วขั้นตอนการใช้บริการไม่ยุ่งยาก เพื่อเป็นประทับใจแรกที่ใช้บริการต้องพบเจอ

2.5 ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้นกรมสรรพากรควรให้ความสนใจในการพัฒนาสิ่งที่ผู้ใช้บริการรับรู้ เพื่อนำไปสู่การที่ผู้ใช้บริการเชื่อถือและไว้วางใจได้ ตั้งแต่เรื่องเว็บไซต์และระบบการยื่นแบบต้องมีความน่าเชื่อถือ ภายในระบบต้องมีการป้องกันความเสี่ยงในการที่ผู้อื่นเข้าใช้หรือเรียกดูข้อมูลการชำระภาษี และกระบวนการผลลัพธ์ที่ได้จากการทำงานของระบบไม่ผิดพลาด สามารถคำนวณภาษีได้อย่างถูกต้องทุกครั้งที่ใช้บริการ รวมไปถึงกรมสรรพากรต้องพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และคุณภาพในการให้คำปรึกษา เพื่อเป็นการสร้างมาตรฐานที่ดี เป็นผลให้ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกเชื่อถือและไว้วางใจในระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอย่างยั่งยืนต่อไป

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาตัวแปรในปัจจัยอื่นๆ เพิ่มขึ้นด้วย ที่อาจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในเขตกรุงเทพมหานคร เช่น ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา หรือทำการวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เพื่อให้เข้าใจความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง และนำผลการศึกษาไปปรับใช้ในอนาคต

2. การศึกษานี้เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ดังนั้นในการวิจัยในครั้งต่อไปควรมีการขยายขอบเขตในการศึกษาในเขตพื้นที่อื่นๆ และภาษีเงินได้ประเภทอื่นๆ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาในระบบการจัดเก็บภาษีอย่างครอบคลุมและกว้างขวางมากยิ่งขึ้น

3. ควรมีการศึกษาถึงปัญหา อุปสรรคของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมและตรงกับความต้องการของผู้เสียภาษีมากที่สุด เพื่อให้เกิดประโยชน์ของการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากรต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัชฎาภรณ์ เดชาเสถียร. (2557). **ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB Netbank ในเขตกรุงเทพมหานคร**. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ณัฐวิทย์ เชื้อพรหม และกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ. (2556). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร**. วารสารการตลาด และการสื่อสาร, 1(2), 297-316.
- ธรรมวิทย์ วรรณประเสริฐ. (2560). **ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เคโม บายแบงค์กึ่งพลัสในกลุ่มของผู้ทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์**. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- ประมะ สตะเวทิน. (2533). **การสื่อสารมวลชน: กระบวนการและทฤษฎี**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประเสริฐ บัวจันอัฐ. (2554). **การให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ.

- พินิตา เพชรรัตน์. (2556). **คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษี**
อาคารสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- พงษ์พิชญ์ อ่อนละมัย และคณะ. (2560). ความพึงพอใจในการใช้บริการเว็บไซต์รัฐบาลดิจิทัลของสำนักงาน
 ประกันสังคม สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าและสำนักงานตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ของประชาชน
 จังหวัดขอนแก่น. **รังสิตสารสนเทศ**, 23(1), 174-212.
- วัชรวิศา โสรัส. (2558). การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ: กรณีศึกษา
 การใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ของกรมสรรพากร. **วารสารเศรษฐศาสตร์รามคำแหง**,
 1(1), 1-14.
- ศศวิศา อารยะรังษี. (2556). **คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการ**
ธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอินเทอร์เน็ตของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัด
นครราชสีมา. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- ศิริลักษณ์ โรจนกิจอำนวย. (2560, พฤศจิกายน). คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของการท่องเที่ยว
 อิเล็กทรอนิกส์ไทย. **วารสารบริหารธุรกิจ นิด้า**, 21, 153-169.
- สุภา อนันตกุล. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทาง**
อินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต,
 มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุรางค์ ไคว์ตระกูล. (2544). **จิตวิทยาการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 5.** กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- สุรีย์ วงศ์ฉนิช, รัตน์ชนก พราหมณ์ศิริ และเพ็ญศรี ภู่อุทัย (2561). ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการยื่น
 แบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่จังหวัด
 พิษณุโลก. **รายงานการประชุมวิชาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ระดับชาติ ครั้งที่ 1.**
 มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา. 20-21 สิงหาคม 2561. 633-642.
- อุศณี กอจิตตวนิจ และมนวิกา ผดุงสิทธิ์. (2553, สิงหาคม). ความพึงพอใจในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคล
 ธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร. **วารสารวิชาชีพบัญชี**, 6(16), 28-42.

ภาษาอังกฤษ

- Cullen, Rowena. (2001). **Perspectives on user satisfaction surveys.** Library Trends 49
 (Spring):662-686.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer
 technology: A comparison of two theoretical models. **Management Science**,
 35(8), 982-1003.
- Millet. (1954). **Management in the Public Service. The quest for effective**
performance. New York: McGraw-Hill Book.
- Parasuraman, V.A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service
 quality and its implications for future research. **Journal of marketing** 49, 41-50.
- Parasuraman, V.A., Zeithaml & Berry, L.L. (1990). **Delivering Quality Service:**
Balancing Customer Perceptios. Newyork : TheFree.
- Rogers, E. M. (2003). **Diffusion of innovations. 5th edition.** New York : The Free Press.
- Yamane, T. (1973). **Statistics : An Introductory Analysis.** 3 rd ed. New York : Haper and Row.