

ความคาดหวัง ปัจจัยสนับสนุนด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี
ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์
ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

The Expectations Factors Supporting the Efficiency of Technology Systems
Affect the Acceptance of the Service Submit your Personal Income Tax Return Online
In Pathumwan, Bangkok.

นางสาวอรทัย ไชยโชติ
สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Miss Oratai Chaiyachote.
E-mail: 6114993614@rumail.ru.ac.th
Faculty of Business Administration Program in Accounting
Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคาดหวัง ปัจจัยสนับสนุนด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยความคาดหวังการใช้งานและปัจจัยสนับสนุนด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคคลธรรมดา ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ที่ปฏิบัติงานจริงในปี 2563 จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า บุคคลธรรมดา ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพข้าราชการ รายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท และมีรายได้จากเงินเดือน หรือค่าจ้างอย่างเดียว ปัจจัยจุดใจความคาดหวังการใช้งานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.22) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความยากง่ายต่อการใช้งาน (\bar{X} =4.28) ปัจจัยสนับสนุนด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.92) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดด้าน ความถูกต้องแม่นยำ (\bar{X} =4.23) และการยอมรับการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =4.28)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคคลธรรมดา ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือน ทำให้การยอมรับการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานครโดยภาพรวมต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยความคาดหวังในการใช้งานด้านการรับรู้ประโยชน์และด้านความยากง่ายต่อการใช้งาน รวมทั้งปัจจัยสนับสนุนด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี ด้านความปลอดภัย ด้านสมรรถนะและด้านความถูกต้องแม่นยำ มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การยอมรับการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์

Abstract

The purpose of this study is to examine the factors The Expectations Factors Supporting the Efficiency of Technology Systems Affect the Acceptance of the Service Submit your Personal Income Tax Return Online In Pathumwan, Bangkok, Factors include Usage expectation factor And factors supporting the efficiency of technology systems. The 400 sample were drawn from Individuals in Pathumwan District Bangkok. Data were analyzed by using the frequency, percentage, mean, and standard deviation and collected data from questionnaires with T-Test, F-Test (One way ANOVA), and Multiple Regression Analysis.

The study indicated that the most Individuals in Pathumwan District Bangkok of the respondents were female, aged 31-40 years , received Bachelor's Degree, civil servant, received monthly income of 10,001 - 20,000 baht and income from salary or wages alone. Expectation were at high level ($\bar{X} = 4.22$). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean were the difficulty, ease of ($\bar{X} = 4.28$) Supporting factors of technology system's efficiency were at high level ($\bar{X} = 3.92$) When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean was accuracy ($\bar{X} = 4.23$) The acceptance online services of personal income tax filing in Pathumwan, Bangkok were at high level ($\bar{X} = 4.28$).

The results of hypothesis test show that (1) Individuals in Pathumwan District Bangkok With education level Career and monthly income As a result, the acceptance of online personal income tax filing services in Pathumwan district, Bangkok in general is different. Were statistically significant at a level of 0.05 (2) factors of expectation, perceived benefit and ease of use. There was a statistically significant effect on the acceptance of online personal income tax filing services in Pathumwan District, Bangkok, at 0.05 level and (3) supporting factors in technology system efficiency. Security, Performance and Accuracy affect the acceptance of online personal income tax filing services in Pathumwan, Bangkok. Statistically significant at a level of 0.05.

Keyword: Acceptance of online personal income tax filing services.

บทนำ

ในปัจจุบันกระแสการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแบบก้าวกระโดดได้เข้ามามีบทบาทมากขึ้นทั้งในชีวิตประจำวัน การทำงาน และการดำเนินงานขององค์กรจนบางครั้งอาจจะเปรียบเทคโนโลยีสารสนเทศได้เสมือนสายเลือดที่หล่อเลี้ยงการทำงานแทบทุกด้านขององค์กร เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึงระบบสารสนเทศระบบคอมพิวเตอร์เทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคม เทคโนโลยีสารสนเทศ มีเทคนิควิธีการทำงานในการเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผลเรียกใช้ส่งผ่านและรับข้อมูลรวมถึงการจัดเก็บ ซึ่งเครื่องมืออุปกรณ์ เหล่านี้เช่น คอมพิวเตอร์ทั้งฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์เครื่องมือที่ใช้ในสำนักงานอุปกรณ์โทรคมนาคม (ปทีป เมธาคูณวุฒิ, 2544) ซึ่งมีแนวโน้มการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในอนาคตการทำงานในปัจจุบันในแต่ละองค์กรมากขึ้น โดยที่องค์กรต้องมีการดำเนินงานต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการจัดการ การนำเสนอ การสื่อสาร และการใช้ข้อมูล รวมทั้งข้อมูลที่มีประมวลผลเป็นสารสนเทศมีรูปแบบและรวดเร็ว และเชื่อมโยงได้ทุกหน่วยงาน เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ (มงคล แก้วจันทร์ , 2544)

การเข้าสู่ไทยแลนด์ 4.0 เป็นนโยบายที่ถูกกำหนดโดยรัฐบาลที่สนับสนุนให้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารงานในภาครัฐและให้บริการประชาชนในด้านต่าง ๆ เป็นวงกว้างเพื่อให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุดเพื่อเพิ่มความสามารถในการบริหารงานภายในองค์กรให้สูงขึ้น จากแผนยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ มีเป้าหมายในการพัฒนาที่สำคัญเพื่อปรับเปลี่ยนภาครัฐที่ยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” โดยภาครัฐต้องมีขนาดที่เหมาะสมกับบทบาท ภารกิจ แยกแยะบทบาทหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ในการกำกับหรือในการให้บริการยึดหลักธรรมาภิบาล ปรับวัฒนธรรมการทำงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม มีความทันสมัย และพร้อมที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งเชื่อมโยงถึงกันและเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส นอกจากนี้กฎหมายต้องมีความชัดเจน มีเพียงเท่าที่จำเป็น มีความทันสมัย มีความเป็นสากล มีประสิทธิภาพ และนำไปสู่การลดความเหลื่อมล้ำและเอื้อต่อการพัฒนา โดยกระบวนการยุติธรรมมีการบริหารที่มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และการอำนวยความสะดวกตามหลักนิติธรรม

สำหรับการจัดทำกรอบแผนยุทธศาสตร์กรมสรรพากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563-2565 ได้กำหนดเป้าหมายในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้าน IT รองรับการทำงานอย่างต่อเนื่องทุกสถานการณ์ มีช่องทางการชำระและการคืนภาษีที่ตอบสนองความต้องการของผู้เสียภาษีทุกกลุ่มและเป็นองค์กรต้นแบบด้านนวัตกรรมและการทำงานแบบ Agile ซึ่งสอดคล้องกับแผนแม่บทตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี

กรมสรรพากรในฐานะหน่วยงานจัดเก็บหลักของประเทศตระหนักถึงความสำคัญที่ต้องกำหนดแผนยุทธศาสตร์ในช่วงระยะเวลา 3 ปีข้างหน้าให้ตอบโจทย์ประเด็นความท้าทายเร่งด่วนในทุกมิติ กรมสรรพากรจึงนำกลยุทธ์ D2RIVE ประกอบด้วย 1) Digital Trans-formation: การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับปรุงและปรับใช้กับกระบวนการที่รับผิดชอบ 2) Data Analytics: การจัดการและนำข้อมูลมาวิเคราะห์ในงานที่รับผิดชอบ 3) Revenue Collection: กลยุทธ์ในการบริหารจัดการภาษีให้เป็นไปตามเป้าหมาย 4) Innovation: การสร้างและส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรในการสร้างนวัตกรรม 5) Value: ขับเคลื่อนสรรพากรคุณธรรม HAS: Honesty, Accountability and Service Mind 6) Efficiency: การเพิ่มประสิทธิภาพคน (Smart People) และเพิ่มประสิทธิภาพงาน (Smart Office) มาปรับเปลี่ยนการทำงานของกรมสรรพากร (กลุ่มวางแผนและประเมินผล,กองวิชาการแผนภาษี, 2563)

สำหรับเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร จัดเป็นเขตพื้นที่ธุรกิจที่สำคัญ สามารถบอกชี้พจรของเมืองหลวงได้ มีการสานต่อด้วยชีวิตของคนหนุ่มสาวยุคปัจจุบันต่อไปอย่างไม่รู้จบ ได้มีการขยายฐานธุรกิจที่มีความหลากหลายเป็นจำนวน

มาก เนื่องจากเขตปทุมวันเปรียบเสมือนหัวใจของกรุงเทพมหานคร ส่งผลให้เขตปทุมวันกลายเป็นแหล่งธุรกิจที่มีประชาชนเข้ามาอยู่อาศัยและประกอบอาชีพมากขึ้นตามไปด้วย จากสำนักงานสถิติปทุมวันพบว่าประชากรในปีพ.ศ. 2562 มีจำนวน 15,440 คน ส่วนในปีพ.ศ. 2563 เท่ากับ 46,925 คน โดยเพิ่มขึ้นจากปีพ.ศ. 2562 จำนวน 31,485 คน คิดเป็นร้อยละ 203.92 (สำนักงานสถิติปทุมวัน, 2563) แสดงให้เห็นว่าการเพิ่มขึ้นของประชากรส่งผลต่อการประกอบกิจการเพิ่มขึ้นทำให้มีโอกาที่จะเก็บภาษีเงินได้เพิ่มขึ้น

จากที่กล่าวข้างต้นผู้วิจัยในฐานะเป็นบุคลากรในกรมสรรพากร เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับ ความคาดหวัง ปัจจัยสนับสนุนด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยีส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยใช้เป็นข้อมูลประกอบ ในการพัฒนาระบบการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานครให้ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการด้านบริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ และนำมาซึ่งผลประโยชน์ต่อผู้รับบริการและประชาชนในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานครและจังหวัดใกล้เคียงต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการยอมรับการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาการยอมรับการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความคาดหวังการใช้งานที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาปัจจัยสนับสนุนด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี ที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตงานวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องการยอมรับการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร มีขอบเขตการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขอบเขตการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ บุคคลธรรมดาในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ที่ปฏิบัติงานจริงในปีพ.ศ. 2563 จำนวนทั้งสิ้น 46,925 คน ใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน
2. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องการยอมรับการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร โดยทางผู้วิจัยจะทำการศึกษาถึงตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยความคาดหวังการใช้งาน และปัจจัยสนับสนุนด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี ตัวแปรตาม คือ การยอมรับการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันทำให้การยอมรับการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานครต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ความคาดหวังการใช้งานมีผลต่อการยอมรับการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยสนับสนุนด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับการยอมรับการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

2. ทำให้ทราบถึงการยอมรับการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ความคาดหวังการใช้งาน และปัจจัยสนับสนุนด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี

3. นำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานให้แก่กรมสรรพากร ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ในการปรับปรุงและพัฒนาการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์

แนวคิดและทฤษฎี

1.แนวคิดเกี่ยวกับภาษีอากร

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คือ ภาษีที่จัดเก็บจากบุคคลทั่วไป หรือจากหน่วยภาษีที่มีลักษณะพิเศษ ตามที่กฎหมายกำหนดและมีรายได้เกิดขึ้นตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยปกติจัดเก็บเป็นรายปี รายได้ที่เกิดขึ้นในปีใด ๆ ผู้มีรายได้มีหน้าที่ต้องนำไปแสดงรายการตนเองตามแบบแสดงรายการภาษีที่กำหนดภายในเดือนมกราคมถึงมีนาคมของปีถัดไป สำหรับผู้มีเงินได้บางกรณี กฎหมายยังกำหนดให้ยื่นแบบฯ เสียภาษีตอนครึ่งปีแรก เพื่อเป็นการบรรเทาภาระภาษีที่ต้องชำระและเงินได้บางกรณี เพื่อให้มีการทยอยชำระภาษีขณะที่มีเงินได้เกิดขึ้นอีกด้วย (กรมสรรพากร, 2563)

ประเภทเงินได้พึงประเมินตามประมวลรัษฎากรแบ่งเป็น 8 ประเภท คือ

1. เงินได้ประเภทที่ 1 ได้แก่ เงินได้จากการจ้างแรงงาน เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง เบี้ยเลี้ยง โบนัส ฯลฯ
2. เงินได้ประเภทที่ 2 ได้แก่ เงินได้เนื่องจากหน้าที่หรือตำแหน่งงานที่ทำหรือจากการรับทำงานให้ เช่น ค่าธรรมเนียม ค่านายหน้า ส่วนลด เบี้ยประชุม บำเหน็จ โบนัส ฯลฯ
3. เงินได้ประเภทที่ 3 ได้แก่ ค่าแห่งกุศลวิมล ค่าแห่งลิขสิทธิ์ หรือสิทธิอย่างอื่น เงินปี หรือเงินได้ที่มีลักษณะเป็นเงินรายปีอันได้มาจากพินัยกรรม นิติกรรมอย่างอื่น หรือคำพิพากษาของศาล
4. เงินได้ประเภทที่ 4 ได้แก่ ดอกเบี้ย เงินปันผล เงินส่วนแบ่งกำไร ผลประโยชน์ที่ได้จากการโอนหุ้น ฯลฯ
5. เงินได้ประเภทที่ 5 ได้แก่ เงินหรือผลประโยชน์อื่นที่ได้จากการให้เช่าทรัพย์สิน การผิดสัญญาเช่าซื้อทรัพย์สิน หรือการการผิดสัญญาซื้อขายเงินผ่อน
6. เงินได้ประเภทที่ 6 ได้แก่ เงินได้จากวิชาชีพอิสระ เช่น วิชาชีพกฎหมาย การประกอบโรคศิลปะ (แพทย์) วิศวกรรม สถาปัตยกรรม การบัญชี ประณีตศิลปกรรมหรือวิชาชีพอื่นซึ่งจะได้มีพระราชกฤษฎีกากำหนดไว้
7. เงินได้ประเภทที่ 7 ได้แก่ เงินได้จากการรับเหมาที่ผู้รับเหมาต้องลงทุนด้วยการจัดหาสัมภาระในส่วนสำคัญ นอกจากเครื่องมือ เช่น การรับเหมาก่อสร้าง
8. เงินได้ประเภทที่ 8 ได้แก่ เงินได้จากการธุรกิจ การพาณิชย์ การเกษตร การอุตสาหกรรม การขนส่ง การขายอสังหาริมทรัพย์ หรือเงินได้จากกรอื่นที่ไม่ได้ระบุไว้ในเงินได้ประเภทที่ 1 ถึงประเภทที่ 7

โดยผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามกฎหมายประมวลรัษฎากรต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ดังนี้ (กรมสรรพากร 2563)

1. แบบภ.ง.ด.90 คือ แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสิ้นปีสำหรับผู้มีเงินได้ในกรณีทั่วไปตั้งแต่เงินได้ประเภทที่ 1-8 ที่ได้รับในระหว่างปีภาษีที่แล้วมาแล้วให้ยื่นแบบแสดงรายการ ภายในเดือนมีนาคมของปีภาษีถัดไป
2. แบบภ.ง.ด.91 คือ แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสิ้นปีสำหรับผู้มีเงินได้จากการจ้างแรงงานประเภทที่ 1 เพียงอย่างเดียว ให้ยื่นแบบแสดงรายการ ภายในเดือนมีนาคมของปีภาษีถัดไป
3. แบบ ภ.ง.ด.93 คือ แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสำหรับใช้ยื่นก่อนถึงกำหนดเวลาการยื่นแบบฯ ให้ยื่นภายในเดือนมีนาคมของปีถัดจากปีที่ได้รับเงินได้พึงประเมิน
4. แบบ ภ.ง.ด.94 คือ แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาครึ่งปีสำหรับผู้มีเงินได้ประเภทที่ 5-8 ที่ได้รับมาตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนมิถุนายน และไม่ว่าจะมีเงินได้ประเภทอื่นรวมอยู่ด้วยหรือไม่ก็ตาม ให้ยื่นแบบแสดงรายการ ภายในเดือนกรกฎาคมถึงเดือนกันยายนของปีภาษีนั้น
5. แบบ ภ.ง.ด.95 คือ แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสำหรับคนต่างด้าวผู้มีเงินได้จากการจ้างแรงงานจากสำนักงานปฏิบัติการภูมิภาคให้ยื่นแบบแสดงรายการ ภายในเดือนมีนาคมของปีภาษีถัดไป

ระบบยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต (E-Filing) มีวัตถุประสงค์ของการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต โดยผู้เสียภาษีเป็นผู้ป้อนข้อมูลที่จะต้องกรอกในแบบแสดงรายการภาษีที่ได้รับอนุญาตให้ยื่นผ่านทางอินเทอร์เน็ต แทนการกรอกแบบแสดงรายการภาษีและยื่นแบบด้วยกระดาษพร้อมชำระภาษีโดยใช้คำสั่งทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ธนาคารโอนเงินค่าภาษีให้กรมสรรพากร ซึ่งเป็นทางเลือกใหม่ช่วยให้ผู้เสียภาษีสะดวกมากยิ่งขึ้น (กองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ กรมสรรพากร, 2563)

2.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยความคาดหวัง

ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (1964) ซึ่งเห็นว่าความคาดหวังเป็นความรู้สึกของบุคคลที่แสดงถึงพฤติกรรมหรือตำแหน่งที่เหมาะสมของตนเองหรือของผู้อื่นเป็นความคาดหวังที่แสดงออกมาในรูปของความรู้สึกว่า ควรจะปฏิบัติตนในเหตุการณ์ต่าง ๆ อย่างไร ทฤษฎีความคาดหวังนี้มีประโยชน์อย่างมากในการอธิบายถึงพฤติกรรมของบุคคลในการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังให้แนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับความก้าวหน้าในอาชีพการงาน โดยการพิจารณาจากการเลื่อนยศ เลื่อนตำแหน่ง และเลื่อนเงินเดือน เพื่อเป็นการจูงใจพนักงานให้มีความรับผิดชอบและตอบสนองการทำงานของพนักงานที่ตั้งใจปฏิบัติงาน ควรจะเป็นไปอย่างยุติธรรม โปร่งใส เหมาะสมตามความคาดหวังของพนักงานที่ทำงานที่ให้องค์กร

3.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี

ญาณิศา พลอยชุม (2558) กล่าวถึง ความหมายของคุณภาพระบบ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้ (1)ความง่ายในการใช้งาน (Ease of Use) หมายถึง ระดับความเชื่อที่ว่าคุณใช้งานสามารถใช้งานระบบสารสนเทศโดยไม่ต้องอาศัยความพยายามมาก (2) ความปลอดภัยในการใช้งาน (Security) หมายถึง การป้องกันข้อมูล รวมถึงองค์ประกอบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ระบบที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลและการถ่ายโอนข้อมูลนั้นให้รอดพ้นจากอันตราย อยู่ในสถานะที่มีความปลอดภัย ไร้ความกังวล และความกลัว (3) ความมีเสถียรภาพ (Reliability) หมายถึง ความมั่นคง ความคงเส้นคงวาของระบบสารสนเทศ ภายใต้เงื่อนไขที่หลากหลาย (4) ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Response Times) หมายถึง เวลาในการตอบสนองของระบบสารสนเทศตั้งแต่ผู้ใช้งานร้องขอจนกระทั่งระบบตอบสนองกลับมายังผู้ใช้งานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ดี สม่าเสมอ และสมเหตุสมผล (5) ความง่ายในการเข้าถึง (Convenience of Access) หมายถึง ความง่าย หรือความยากที่ผู้ใช้งาน

ปรับใช้ประโยชน์ความสามารถของระบบสารสนเทศ ได้แก่ความสะดวกในการเข้าถึง การเข้าถึงได้เป็นอย่างดีความง่ายในการเข้าถึง และการเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.แนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์

เป็นทฤษฎีที่พัฒนาต่อยอดมาจากทฤษฎีรวมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology-UTAUT) โดยถูกพัฒนามาจากการผสมผสานแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมกรยอมรับ 8 ทฤษฎีเข้าด้วยกัน ประกอบด้วย (1) แนวคิดทฤษฎีหลักการของเหตุและผล (The theory of reasoned action) (2) แนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of planned behavior) (3) การจำลองแบบการยอมรับในนวัตกรรมและเทคโนโลยี (A Technology Acceptance Model) (4) การจำลองแบบการใช้ประโยชน์ของเครื่องคอมพิวเตอร์ของส่วนบุคคล (Model of PC Utilization) (5) แนวคิดทฤษฎีเผยแพร่วัตกรรม (Diffusion of innovation theory) (6) การจำลองแบบแนวคิดทฤษฎีของแรงจูงใจ (Motivation model) (7) แนวคิดทฤษฎีปัญญาทางสังคม (Social cognitive theory) และ (8) แนวคิดทฤษฎีการผสมผสานระหว่าง TAM และ TPB-C-TAM-TPB) เพื่อลดข้อจำกัดและเพิ่มประสิทธิภาพในการศึกษาวิจัย โดยมีปัจจัยหลัก 4 ประการ ดังนี้ (1) การคาดหวังถึงประสิทธิภาพ (2) การคาดหวังการใช้งานง่ายและอิทธิพลทางสังคม (3) ส่งผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม และ (4) สภาพแวดล้อมที่สนับสนุนที่ส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมกรใช้งาน โดยมีตัวแปรเสริมหรือตัวผันแปรจำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ (1) เพศ (2) อายุ (3) ประสบการณ์ และ (4) ความสมัครใจในการใช้ Venkatesh et al. (2003)

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การออกแบบการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำ หรือควบคุมตัวแปรใด ๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม แบบวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional Studies) คือเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์ทางสถิติ

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานครที่ปฏิบัติงานจริงในปี 2563 จำนวนทั้งสิ้น 46,925 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน หลังจากกำหนดกลุ่มตัวอย่างแล้ว เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างกระจายครอบคลุมทั่วประชากร ผู้วิจัยจึงเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenient Sampling) เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจึงได้จากสูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร

3. เครื่องมือใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถามนั้นเป็นเครื่องมือหลักที่นำมาเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทางผู้วิจัยก็ได้มีการศึกษาหาความรู้ ค้นคว้าทบทวนวรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ เอกสารทางวิชาการ รวมไปถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อที่จะนำความรู้ที่ได้มานั้นไปกำหนดกรอบแนวความคิดของงานวิจัยที่ผู้วิจัยศึกษา ซึ่งแสดงให้เห็นตัวแปรที่เกี่ยวข้อง โดยตัวแปรที่ได้มานั้นจะช่วยพัฒนาการสร้างแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวข้องกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทรายได้ มีคำถามทั้งหมด 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังการใช้งาน เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังการใช้งาน ได้แก่ ด้านความยากง่ายต่อการใช้งานและด้านการรับรู้ประโยชน์ มีคำถามทั้งหมด 11

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยสนับสนุนด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี ได้แก่ด้านสมรรถนะ (Performance) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านความปลอดภัย (Security) ด้านความถูกต้องแม่นยำ (Accuracy) ด้านความสมบูรณ์ (Complete) ด้านเวลา (Timeliness) และด้านความสะดวกต่อการใช้ (Friendly) มีคำถามทั้งหมด 32 ข้อ

ส่วนที่ 4 การยอมรับการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร มีคำถามทั้งหมด 6 ข้อ

4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้มีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้มีการนำแบบสอบถามมาใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สามารถสรุปเป็นขั้นตอนได้ดังนี้

1. การศึกษาค้นคว้าข้อมูล แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรการยอมรับการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์
2. นิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรตาม ทำขึ้นเพื่อให้ความหมายของตัวแปรต่าง ๆ
3. นำนิยามศัพท์เฉพาะที่ได้มาสร้างเป็นข้อคำถามที่มีความครอบคลุม และสัมพันธ์กับนิยามศัพท์ของตัวแปร
4. จัดทำร่างแบบสอบถาม
5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาว่าแบบสอบถามมีการใช้ภาษาและลักษณะของข้อความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่จะดำเนินการวิจัย

5.การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

1. ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความน่าเชื่อถือ ก่อนนำแบบสอบถามไปดำเนินการวิจัยใช้งานจริง โดยนำร่างแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบคำถาม การใช้ภาษาในแบบสอบถาม เพื่อความครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา โดยใช้วิธีการวัดความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ตามตารางตรวจสอบคุณภาพความครอบคลุมด้านเนื้อหาการวิจัย รวมไปถึงใช้ภาษาที่ถูกต้องเหมาะสมหรือไม่ ซึ่งผู้วิจัยจะนำคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษามาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม ก่อนนำไปใช้งานจริง

2. ผู้วิจัยได้มีการจัดทำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทางผู้วิจัยใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย จำนวน 40 คน เพื่อทำการตรวจสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค Cronbach (1974) (Cronbach's Alpha) ความคาดหวังการใช้งานภาพรวม 0.933 แสดงเป็นรายด้าน ดังนี้ ด้านความยากง่ายต่อการใช้งาน 0.880 ด้านการรับรู้ประโยชน์ 0.893 ปัจจัยสนับสนุนด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยีภาพรวม 0.954 แสดงเป็นรายด้านดังนี้ ด้านสมรรถนะ 0.815 ด้านความน่าเชื่อถือ 0.847 ด้านความปลอดภัย 0.921 ด้านความถูกต้องแม่นยำ 0.916 ด้านความสมบูรณ์ 0.800 ด้านเวลา 0.915 และด้านความสะดวกต่อการใช้ 0.914 การยอมรับการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ 0.927

3. เมื่อผู้วิจัยนำข้อบกพร่องมาปรับปรุง แก้ไข โดยขอคำปรึกษาและผ่านความคิดเห็นและความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง จนได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ จึงนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้กำหนดไว้ในงานวิจัย

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการแก้ไขและผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษามา ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 400 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือ บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานครที่ปฏิบัติงานจริงในปี 2563 โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenient Sampling) เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจึงได้จากสูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร ซึ่งหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลครบจำนวน 400 ชุดแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป ผู้วิจัยทำการนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าความแปรปรวนโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS

7. เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่นำมาทำการประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทรายได้

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ความคาดหวังการใช้งาน ปัจจัยสนับสนุนด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี และการยอมรับการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 เพื่อศึกษาการยอมรับการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ของบุคคลธรรมดาในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติทดสอบ t-test ในการวิเคราะห์

2.2 เพื่อศึกษาการยอมรับการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ของบุคคลธรรมดาในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทรายได้ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้วิธีของ Least-Significant Different (LSD)

2.3 เพื่อศึกษาความคาดหวังการใช้งาน ปัจจัยสนับสนุนด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยีที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่องความคาดหวัง ปัจจัยสนับสนุนด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคคลธรรมดา ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพข้าราชการ รายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาทและมีรายได้จากเงินเดือนหรือค่าจ้างอย่างเดียว

ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังการใช้งานของบุคคลธรรมดาในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานครโดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความยากง่ายต่อการใช้งาน และด้านการรับรู้ประโยชน์

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยสนับสนุนด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านความถูกต้องแม่นยำอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด และด้านที่อยู่ในระดับสำคัญมาก โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความสะดวกต่อการใช้ ด้านเวลา ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความสมบูรณ์ ด้านสมรรถนะและด้านความปลอดภัย

ผลการวิเคราะห์การยอมรับการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ท่านยินดีที่ใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ตลอดไป ท่านมีความตั้งใจที่จะใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ท่านจะแนะนำการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ให้กับผู้อื่นด้วยความเต็มใจ ท่านยินดีที่จะรับการอบรมเพื่อการเรียนรู้ถึงวิธีการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ท่านทำ ความเข้าใจในการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ และท่านได้รับคำแนะนำได้เป็นอย่างดีกับการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์

ผลการเปรียบเทียบการยอมรับการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนและประเภทรายได้ สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ บุคคลธรรมดาในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ที่มีเพศ อายุและประเภทรายได้ต่างกัน ทำให้การยอมรับการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานครโดยภาพรวมไม่ต่างกัน และบุคคลธรรมดาในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือนต่างกันทำให้การยอมรับการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานครโดยภาพรวมต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังในการใช้งานทุกด้านซึ่งประกอบด้วย ด้านการรับรู้ประโยชน์และด้านความยากง่ายต่อการใช้งาน มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยสนับสนุนด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี ซึ่งประกอบด้วยด้านสมรรถนะ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านความถูกต้องแม่นยำ ด้านความสมบูรณ์ ด้านเวลาและด้านความสะดวกต่อการใช้ มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ ปัจจัยสนับสนุนด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี ด้านความปลอดภัย ด้านสมรรถนะและด้านความถูกต้องแม่นยำ มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร และปัจจัยสนับสนุนด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความสมบูรณ์ ด้านเวลา และด้านความสะดวกต่อการใช้ไม่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

บทสรุปและอภิปรายผล

1. การยอมรับการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านความปลอดภัย (Security) ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะบุคคลธรรมดาในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีจำนวนน้อย จึงทำให้บุคคลธรรมดาในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นวาระดับการศึกษามีผลต่อการแก้ปัญหาหากระบบเครือข่ายไม่สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา จึงเป็นอุปสรรคต่อการใช้งาน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านความง่ายต่อการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เมรี วงษาสน (2559, น.) ได้ศึกษาความคาดหวังและปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากร การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด

2. ผลการศึกษาการยอมรับการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทรายได้ สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 บุคคลธรรมดาในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ที่มีเพศ อายุและประเภทรายได้ต่างกัน ทำให้การยอมรับการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ โดยภาพรวมไม่ต่างกัน แสดงว่าเพศ อายุและประเภทรายได้ ไม่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ดังนั้น ไม่ว่าจะเพศชายหรือเพศหญิง มีการยอมรับการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์โดยภาพรวมที่คล้ายคลึงกัน อายุต่างกันไม่สามารถบอกได้ว่าระดับการยอมรับการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ที่ต่างกันได้ และประเภทรายได้ต่างกันไม่สามารถบอกระดับการยอมรับการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ที่ต่างกันได้ ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ นิชานันท์ ขาวนา (2559) ได้ศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศแตกต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาด ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ตไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นุชบา โปร่งกลาง (2561) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า อายุ ไม่มีผลต่อความคิดเห็นกับการยื่นแบบเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต และสอดคล้องกับวิจัยของ นิชานันท์ ขาวนา (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี พบว่า ด้านรายได้ไม่มีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 บุคคลธรรมดาในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือนต่างกัน ทำให้การยอมรับการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์โดยภาพรวมต่างกัน แสดงว่าระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือนมีผลต่อการยอมรับการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ อาริสรา นนทะคุณ (2561) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับวิจัยของ ศุภสิรา คุณรัตน์ (2561) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินแอปพลิเคชัน Mobile Banking ของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการใน

กรุงเทพมหานครที่มีอาชีพมีอิทธิพลต่อ การยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ

3. ผลการศึกษาความคาดหวังการใช้งานที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ความคาดหวังการใช้งาน ด้านการรับรู้ประโยชน์ และด้านความยากง่ายต่อการใช้งาน มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคคลธรรมดาในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญต่อความคาดหวังการใช้งาน ด้านการรับรู้ประโยชน์ และด้านความยากง่ายต่อการใช้งานอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ความคาดหวังในการใช้งาน ด้านการรับรู้ประโยชน์ในระดับมากมีความเห็นว่า ระบบเทคโนโลยีที่ใช้ในการบริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ช่วยให้ท่านมีเวลาเพิ่มขึ้นเพื่อไปทำกิจกรรมอื่น ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง กระทำได้รวดเร็ว และความคาดหวังในการใช้งาน ด้านความยากง่ายต่อการใช้งาน มีระบบเทคโนโลยีที่ใช้ในการบริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ มีการออกแบบให้เข้าใจง่าย และง่ายต่อการสมัครเข้าใช้บริการ โดยการกรอกข้อมูลส่วนตัวที่มีระบบป้องกันการกรอกผิดไว้ระดับหนึ่ง เพื่อให้การใช้งานทำได้อย่างต่อเนื่องและเกิดข้อผิดพลาดน้อยมาก ง่ายต่อการเรียนรู้ส่งผลต่อการยอมรับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เมรี วงษาสน (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากร การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยพบว่า ความคาดหวังด้านประโยชน์ในการใช้งานส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันทนีย์ มงคลทรัพย์กุล (2559) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ กรณีศึกษาการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ พบว่า การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับส่งผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ

4. ผลการศึกษาปัจจัยสนับสนุนด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี ที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร สามารถสรุปได้ดังนี้

ปัจจัยสนับสนุนด้านประสิทธิภาพของระบบ ด้านความปลอดภัย ด้านสมรรถนะ และด้านความถูกต้องแม่นยำมีผลต่อการยอมรับการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคคลธรรมดาในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญต่อด้านความถูกต้องแม่นยำ ด้านความปลอดภัย และด้านสมรรถนะในระดับมาก มีความเห็นว่าข้อมูลที่รับและส่งต้องไม่ผิดพลาดมีความปลอดภัยในการถูกโจรกรรมข้อมูลและสามารถใช้งานได้ไม่สะดุดจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจและยอมรับการใช้งานผ่านออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับงานของจูไรรัตน์ ครุฑคำ (2558) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษีในรูปแบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาพบว่า ด้านความปลอดภัยของระบบ ด้านประสิทธิภาพของระบบ ด้านความสะดวกและความรวดเร็วของระบบ แสดงถึงความมีสมรรถนะของระบบนั้น ส่งผลต่อผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษีในรูปแบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ และสอดคล้องกับวิจัยของ Ray et al. (2015) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและประสิทธิภาพของกระบวนการบริการลูกค้าการวิเคราะห์การให้บริการลูกค้าที่มีคุณภาพถือเป็นความจำเป็นเชิงกลยุทธ์ซึ่งมีความเชื่อมโยงกับทรัพยากรและความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท พบว่าแหล่งข้อมูลเฉพาะของบริษัทที่ซับซ้อน ส่งผลต่อความแตกต่างของประสิทธิภาพของกระบวนการในบริษัทต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัย เพื่อใช้ให้เป็นประโยชน์เป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ของกรมสรรพากร ดังต่อไปนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล

1. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุและประเภทของรายได้ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า บุคคลธรรมดาในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานครที่มีเพศ อายุและประเภทของรายได้ต่างกัน ทำให้การยอมรับการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์โดยภาพรวมไม่ต่างกัน ดังนั้น กรมสรรพากรจึงไม่ควรเน้นประเด็นความสนใจเกี่ยวกับเรื่องปัจจัยด้านเพศของบุคคลธรรมดาในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร เพราะอาจเนื่องด้วยปัจจุบันบทบาทของเพศชายและเพศหญิงในสังคมไทยเปลี่ยนไป ค่านิยมเกี่ยวกับเพศและคุณภาพชีวิตในการทำงานก็เปลี่ยนไป เพศชายและเพศหญิงอาจจะมีการยอมรับการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ที่เหมือนกัน บุคคลธรรมดาในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ส่วนมากอาจมีอายุ 31-40 ปี จึงส่งผลให้มีการยอมรับการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ไม่ต่างกันและบุคคลธรรมดาในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่อเดือนน้อย การยอมรับการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์อาจจะมีน้อยกว่าบุคคลธรรมดาในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานครที่มีรายได้มาก ดังนั้น กรมสรรพากรควรมีการประชาสัมพันธ์การให้คำแนะนำด้านการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ในกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยให้ได้รับข่าวสารเป็นประโยชน์อย่างทั่วถึงมากยิ่งขึ้น

2. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือนของบุคคลธรรมดาในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือนต่างกัน ทำให้การยอมรับการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ไม่ต่างกันและบุคคลธรรมดาในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานครโดยภาพรวมต่างกัน ดังนั้น กรมสรรพากรควรให้ความสำคัญอย่างยิ่งเกี่ยวกับปัจจัยด้านระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือนของบุคคลธรรมดาในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร อาจเป็นเพราะการศึกษาที่ต่างกัน ทำให้มีวิถีคิด ทักษะคิด การดำรงชีวิตประจำวันต่างกัน ดังนั้น ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน ทำให้มีวิถีคิด ทักษะคิด การดำรงชีวิตประจำวัน และมีการยอมรับการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ที่แตกต่างกันออกไปด้วย ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือนของบุคคลธรรมดาในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร กรมสรรพากรควรมีการประชาสัมพันธ์การให้คำแนะนำด้านการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ในกลุ่มที่มีประเภทรายได้จากเงินเดือนอย่างเดียวเพิ่มมากขึ้น

ปัจจัยด้านความคาดหวังในการใช้งาน

1. ด้านความง่ายต่อการใช้งานและด้านการรับรู้ประโยชน์ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ด้านความคาดหวังในการใช้งานของด้านความง่ายต่อการใช้งานและด้านการรับรู้ประโยชน์ มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ดังนั้น กรมสรรพากรควรให้ความสำคัญเป็นอย่างมากในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีที่ใช้ในการบริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ เพื่อช่วยให้การยื่นแบบง่ายขึ้นไม่ยุ่งยากซับซ้อน และช่วยให้มีเวลาเพิ่มขึ้น เพื่อไปทำกิจกรรมอื่น

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี

1. ด้านสมรรถนะ ด้านความปลอดภัยและด้านความถูกต้องแม่นยำ มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ดังนั้น กรมสรรพากรควรให้ความสำคัญด้านสมรรถนะ ด้านความปลอดภัย และ

ด้านความถูกต้องแม่นยำเป็นอย่างมาก ควรมีพัฒนาความเร็วของการแสดงผลข้อมูลเว็บเพจแต่ละหน้าบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีการพัฒนาระบบป้องกันภัยจากไวรัส หรือผู้บุกรุก ความปลอดภัยของการเข้าถึงข้อมูลสูงอย่างต่อเนื่อง

2. ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความสมบูรณ์ ด้านเวลาและด้านความสะดวกต่อการใช้ ไม่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ เนื่องจากการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ มีข้อมูลถูกต้อง ทันสมัยเป็นปัจจุบัน มีความน่าเชื่อถือด้านแหล่งข้อมูล มีความน่าเชื่อถือในด้านของวิธีการจัดเก็บรวบรวม มีความเที่ยงตรง แม่นยำของข้อมูล ข้อมูลที่ได้รับต้องไม่ผิดพลาด คั้นหาง่ายไม่ซับซ้อน และระบบมีความน่าเชื่อถือสูงแล้ว

ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการยอมรับการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของบุคคล มิใช่เป็นสิ่งที่ถาวรและสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอตามสภาพแวดล้อมและกาลเวลา ดังนั้นการวิจัยซ้ำในเรื่องนี้จึงเป็นสิ่งที่น่ากระทำ โดยมีระยะเวลาห่างกันพอสมควร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ของกรมสรรพากรให้บรรลุเป้าหมาย

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะบุคคลธรรมดาในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร เท่านั้น ในการวิจัย ครั้งต่อไป ควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้างและครอบคลุมมากขึ้น เช่น ศึกษาบุคคลธรรมดาในเขตทั้งหมดในกรุงเทพมหานครเพื่อให้ทราบถึงการยอมรับการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ทั้งหมดในกรุงเทพมหานคร

เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพากร. (2563). *วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา สิทธิการหักค่าลดหย่อน ช่องทางการยื่นแบบแสดงรายการภาษี วิธีการชำระภาษี การขอคืนเงินภาษีอากร และบทลงโทษเกี่ยวกับภาษีอากร*. ค้นเมื่อ 18 พฤษภาคม 2563, จาก <https://www.rd.go.th/publish/272.0.html>
- กลุ่มวางแผนและประเมินผล, กองวิชาการแผนภาษี. (2563). *กลยุทธ์ D2RIVE แผนปฏิบัติการ กรมสรรพากรใน ปีงบประมาณพ.ศ.2563-2565*. ค้นเมื่อ 18 พฤษภาคม 2563, จาก <https://www.rd.go.th/publish/272.0.html>
- กองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ กรมสรรพากร. (2563). *ระบบยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต (E-Filing) และประโยชน์ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต*. ค้นเมื่อ 18 พฤษภาคม 2563, จาก <https://www.rd.go.th/publish/272.0.html>
- จุไรรัตน์ ครุฑคำ. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษีในรูปแบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-filing) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา*. สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ธุรกิจบัณฑิต.
- ญาณิศา พลอยชุม. (2558). *อิทธิพลของคุณภาพระบบต่อการใช้งาน ความพึงพอใจ และประโยชน์สุขของผู้ใช้บริการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในกรุงเทพมหานคร*. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นิชานันท์ ชาวนา. (2559). *ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1*. (สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, สาขาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริการ.

- นุชบา โปรงกลาง. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ค้นเมื่อ 18 พฤษภาคม 2563, จาก <http://www.ba-abstract.ru.ac.th/index.php/abstractData/viewIndex/61.ru>
- ปทีป เมธาคุณวุฒิ. (2544). เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารสถาบันอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มงคล แก้วจันทร์. (2544). ข้อมูล ความรู้ และสารสนเทศ. อินเทอร์เน็ต แมกซีน, 6(4), 38-40.
- เมธี วงษาสน. (2559). ความคาดหวังและปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากร การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วันทนี มงคลทรัพย์กุล. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ: กรณีศึกษาการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์. วารสารวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี., 39(1).
- ศุภสิรา คุณรัตน์. (2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินแอปพลิเคชัน Mobile Banking ของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยสยาม.
- สำนักงานสถิติปทุมวัน. (2563). ข้อมูลประชากรในปีพ.ศ.2562. ค้นเมื่อ 18 พฤษภาคม 2563, จาก <https://www.nso.go.th/sites/2014/>
- อาริศรา นนทะคุณ. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Cronbach, L. J. (1974). *Essentials of psychology testing*. New York: Haper & Row.
- Ray, G., Muhanna, W. A. & Barney, J. B. (2015). Information Technology and the Performance of the Customer Service Process: A Resource-Based Analysis, Management Information Systems, *Research Center, University of Minnesota*.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis G. B., & Davis, F. D. (2003). *User acceptance of information technology: Toward a unified view*.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis (3rd Ed)*. New York: Harper and Row Publications.
- Vroom, V. H. (1964) *Work and Motivation*: New York, John Wiley & Sons.