

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
ผ่านบริการพร้อมเพย์ของผู้มีเงินได้ที่ยื่นภาษีทาง อินเทอร์เน็ต
ในเขตพื้นที่บางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร

Factors Affecting the Success of Personal Income Tax Refund
Via PromptPay Service for Taxpayers Internet in
Bang Khun Thian Area, Bangkok

อนุสรรา อินทฤทธิ

สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Anutsara Intharid

E-mail:6114993852@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Accounting

Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ ของผู้มีเงินได้ที่ยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ใน เขตพื้นที่บางขุนเทียน ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัยการยื่นขอคืนภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจ กฎหมายประมวลรัษฎากร และ ปัจจัยด้านการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษี โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มีเงินได้ที่ยื่นแบบขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพหลักพนักงานบริษัทเอกชนรายได้ต่อปีมากกว่า 490,000 บาท ปัจจัยการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน ($\bar{X} = 4.50$) ปัจจัยการยื่นขอคืนภาษีทางอินเทอร์เน็ตโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.42$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านคุณภาพบริการ ($\bar{X} = 4.51$) ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจกฎหมายประมวลรัษฎากรอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) และปัจจัยด้านการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$) ความสำเร็จในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ของผู้มีเงินได้

ในเขตพื้นที่บางขุนเทียนโดยภาพรวมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.34$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย ($\bar{X} = 4.44$).

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า (1) ผู้มีเงินได้ยื่นแบบขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ที่มีเพศ อายุสถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อปีต่างกัน ทำให้ความสำเร็จในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ โดยภาพรวมต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) ปัจจัยการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน ด้านการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน และด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน มีผลต่อความสำเร็จในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ ของผู้มีเงินได้ที่ยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่บางขุนเทียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) ปัจจัยการยื่นขอคืนภาษีทางอินเทอร์เน็ตด้านคุณภาพของระบบ และด้านคุณภาพบริการ มีผลต่อความสำเร็จในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ ของผู้มีเงินได้ที่ยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่บางขุนเทียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (4) ปัจจัยความรู้ความเข้าใจกฎหมายประมวลรัษฎากรและปัจจัยการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีในการยื่นขอคืนภาษีมีผลต่อความสำเร็จในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ ของผู้มีเงินได้ที่ยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่บางขุนเทียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความสำเร็จในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine the factors affecting the success of personal income tax refund via PromptPay service for taxpayers internet in Bang khun thian area, Bangkok factors include demographic factors, perceived electronic commerce systems, internet tax refund factors, knowledge of the Revenue Code and utilizing tax benefits. The 400 sample were drawn from taxpayers filed personal income tax refund in Bang Khun Thian area, 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 taxpayers filed personal income tax refund in Bang Khun Thian area, Bangkok of the respondents were female, 31-40 years old, single, received Bachelor's Degree, occupation private company employee and annual income more than 490,000 baht. Perceived electronic commerce systems were at high level ($\bar{X} = 3.86$). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean was perceived usefulness ($\bar{X} = 4.50$). Internet tax refund factors was at the highest level ($\bar{X} = 4.42$). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean was service quality ($\bar{X} = 4.51$). Knowledge of the Revenue Code was rated at a high level ($\bar{X} = 3.99$). Utilizing tax benefits was rated at a high level ($\bar{X} = 3.85$). Success of personal income tax refund via PromptPay service for taxpayers Internet in Bang Khun Thian area, Bangkok were at highest level ($\bar{X} = 4.34$). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean was cost reduction ($\bar{X} = 4.44$).

The results of hypothesis test show that (1) taxpayers filed personal income tax refund in Bang Khun Thian area, Bangkok with different Gender, age, status, education career and annual income had different overall success of personal income tax refund via PromptPay service at statistical significance of 0.05 levels. (2) Perceived electronic commerce systems; perceived usefulness, perceived ease of use and users' trust had effect the success of personal income tax refund via PromptPay service for taxpayers Internet in Bang Khun Thian area, Bangkok at statistical significance of 0.05 (3) Internet tax refund factors; system quality and service quality had effect the success of personal income tax refund via PromptPay service for taxpayers Internet in Bang Khun Thian area, Bangkok at statistical significance of 0.05. (4) Knowledge of the Revenue Code and utilizing tax benefits had effect the success of personal income tax refund via PromptPay service for taxpayers Internet in Bang Khun Thian area, Bangkok at statistical significance of 0.05.

Keyword: Success of Personal Income Tax Refund

บทนำ

ภาษีที่เรียกเก็บจากผู้มีเงินได้ไม่ว่าจะเป็นหน่วยภาษีในรูปแบบนิติบุคคลหรือบุคคลธรรมดาที่ตามเม็ดเงินที่ได้จะนำไปพัฒนาประเทศนิติบุคคลหรือบุคคลธรรมดาควรตระหนักถึงหน้าที่ของพลเมืองที่ดีตามรัฐธรรมนูญที่ทุกคนที่มีเงินได้จะต้องเสียภาษีให้ครบถ้วนถูกต้องตามที่บัญญัติไว้ในประมวลรัษฎากร ในปัจจุบันกระแสการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แบบก้าวกระโดดซึ่งเข้ามามีบทบาทมากขึ้น ทั้งในชีวิตประจำวัน การทำงานและการดำเนินงานขององค์กร จนบางครั้งอาจจะเปรียบเทคโนโลยีสารสนเทศได้เสมือนสายเลือดที่หล่อเลี้ยงการทำงานแทบทุกด้านขององค์กร (ปทีป เมธาคุณวุฒิ, 2544) ซึ่งมีแนวโน้มการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาคการทำงานในปัจจุบันในแต่ละองค์กรมากขึ้น ดังนั้นความสำคัญของการเก็บข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูล การนำเสนอ รวมถึงการสื่อสารข้อมูลจึงเพิ่มขึ้น และเป็นส่วนประกอบที่สำคัญที่จะต้องมีการออกแบบจัดการรูปแบบและควบคุมเป็นอย่างดี (มงคล แก้วจันทร์, 2544) ปัจจุบันประเทศไทยเข้าสู่ยุคดิจิทัลยุค 4.0 ซึ่งกรมสรรพากรมีนโยบายสนับสนุนการขับเคลื่อนเข้าสู่ยุค 4.0 ด้วยการสนับสนุนให้ยื่นแบบภาษีเงินได้ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตโดยกรมสรรพากรใช้ Big Data เชื่อมโยงข้อมูลค่าลดหย่อนช่วยให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวกในการกรอกแบบฯ ภ.ง.ด.90 ภ.ง.ด.91 และให้ยื่นทางอินเทอร์เน็ตสะดวก ง่าย ได้ทั้งจ่าย และผ่อนภาษี ส่วนผู้ที่ได้ภาษีคืนให้สมัครพร้อมเพย์ ช่วยให้ได้ภาษีคืน การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด. 90, ภ.ง.ด. 91) ประจำปีซึ่งสามารถยื่นแบบฯ ได้ภายในวันที่ 31 มีนาคม หรือผู้ที่ยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตจะได้ขยายเวลาออกไปอีก 8 วัน (ถึงวันที่ 8 เมษายน) กรมสรรพากรจึงขอให้ผู้มีเงินได้ถึงเกณฑ์ตามที่กฎหมายกำหนดยื่นแบบแสดงรายการพร้อมใช้สิทธิ หักค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อนต่างๆ ให้ถูกต้อง และยื่นขอคืนภาษีผ่านบริการพร้อมเพย์ ผู้เสียภาษีจะได้รับเงินคืนภาษีเข้าบัญชีพร้อมเพย์ที่ลงทะเบียนด้วยเลขประจำตัวประชาชนของผู้มีเงินได้ โดยไม่ต้องรอนั่งรอแจ้งคืนเงินภาษีช่วยให้ได้รับเงินคืนภาษีสรวดเร็วยิ่งขึ้น นอกจากนี้การคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์แล้วยังมีช่องทางการรับเงินคืนภาษีคือ เข้าบัญชีเงินฝากธนาคาร หรือเข้าบัญชีบัตร e-Money/e-Wallet ซึ่งจะต้องนำหนังสือแจ้งคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาพร้อมบัตรประจำตัวประชาชนไปติดต่อเพื่อขอรับคืนเงินภาษีได้ที่ธนาคารตามที่ระบุไว้ในหนังสือ (กรมสรรพากร, 2563) หากผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาต้องการประสบความสำเร็จจากการได้รับคืนเงินผ่านพร้อมเพย์ ควรขจัดปัญหาโดยการสร้างการรับรู้ในองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับภาษีเงินได้ ได้แก่ ความรู้ด้านภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร สิทธิประโยชน์ทางภาษีในรอบปีภาษีนั้นๆ

เพื่อให้การยื่นแบบถูกต้อง สำหรับระบบการจัดเก็บของกรมสรรพากรผ่านอินเทอร์เน็ตมีผลต่อความถูกต้องแม่นยำ ลดความผิดพลาด ผู้เสียภาษีจึงให้ความสำคัญ ปัจจัยด้านคุณประโยชน์และคุณภาพของระบบโดยที่การยื่นภาษีออนไลน์นั้น ถูกต้องแม่นยำ และรวดเร็วยิ่งกว่าการยื่นด้วยเอกสารที่กรอกด้วยมือ เพราะระบบการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต สามารถตรวจพบข้อผิดพลาดและให้โอกาสผู้ใช้งานแก้ไขข้อมูลที่ผิดพลาดได้ทันที และเนื่องจากผู้เสียภาษีไม่ต้องยุ่งยากในการคำนวณจำนวนภาษีเงินได้ด้วยตัวเอง จึงสามารถลดความเสี่ยงของการทำผิดพลาดโดยไม่ตั้งใจ (กรมสรรพากร, 2563)

จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยมีความสนใจทำการศึกษา ถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ของผู้มีเงินได้ที่ยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่บางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปพัฒนาระบบการยื่นแบบหรือปัจจัยที่มีนัยสำคัญต่อความสำเร็จในการยื่นขอคืนภาษีผ่านบริการพร้อมเพย์ ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ ของผู้มีเงินได้ที่ยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ใน เขตพื้นที่บางขุนเทียนและจำแนกตามปัจจัยบุคคล
2. เพื่อศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัยการยื่นแบบขอคืนภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ความรู้ความเข้าใจกฎหมายประมวลรัษฎากร การใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษี ที่มีผลต่อความสำเร็จในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ ของผู้มีเงินได้ที่ยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ใน เขตพื้นที่บางขุนเทียน

ขอบเขตงานวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ของผู้มีเงินได้ที่ยื่นขอคืนทางอินเทอร์เน็ต ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้มีเงินได้ยื่นแบบขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตพื้นที่บางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ใช้วิธีเก็บชุดแบบสอบถามจำนวน 400 คน โดยทางผู้วิจัยจะทำการศึกษาถึงตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ตัวแปรตาม คือ ความสำเร็จในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ของผู้มีเงินได้ที่ยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันทำให้ ความสำเร็จในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ ของผู้มีเงินได้ที่ยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ใน เขตพื้นที่บางขุนเทียน ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีผลต่อความสำเร็จในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ของผู้มีเงินได้ที่ยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่บางขุนเทียน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยการยื่นแบบขอคืนภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต มีผลต่อ ความสำเร็จในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ ของผู้มีเงินได้ที่ยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ใน เขตพื้นที่บางขุนเทียน

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยความรู้ความเข้าใจกฎหมายประมวลรัษฎากรมีผลต่อความสำเร็จในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ ของผู้มีเงินได้ที่ยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ใน เขตพื้นที่บางขุนเทียน

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัย การใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีในการยื่นขอคืนภาษีมีผลต่อความสำเร็จในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ ของผู้มีเงินได้ที่ยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ใน เขตพื้นที่บางขุนเทียน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความสำเร็จในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ของผู้มีเงินได้ที่ยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่บางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ปัจจัยความรู้ความเข้าใจกฎหมายประมวลรัษฎากร และปัจจัยการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษี

2. นำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานแก่ กรมสรรพากรและสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 เพื่อปรับปรุงการให้บริการแก่ ผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีความพึงพอใจสูงสุด

แนวคิดและทฤษฎี

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้เกี่ยวกับระบบอิเล็กทรอนิกส์

ทองอุไร ลิ้มปิติ (2559) ได้กล่าวถึง การโอนเงินและรับโอนเงินแบบใหม่ “พร้อมเพย์ (Promtpay)” ว่าเป็นระบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์รูปแบบใหม่ ที่เพิ่มความสะดวกในการโอนเงินและการรับโอนเงิน โดยใช้โครงสร้างพื้นฐานการชำระเงินที่สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย โดยจัดให้มี ระบบกลางที่เชื่อมโยงบัญชีเงินฝากธนาคารของทุกธนาคารกับหมายเลขโทรศัพท์มือถือและเลขประจำตัว ประชาชน ซึ่งระบบนี้จะช่วยลดข้อจำกัดในหลาย ๆ ด้าน เช่นผู้โอนเงินไม่ต้องขอหมายเลขบัญชีธนาคาร และลดค่าธรรมเนียมที่ต่ำกว่าบริการโอนเงินระหว่างธนาคาร ซึ่งส่งผลดีต่อทุกภาคส่วน

Bauer (1967) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) โดยเชื่อว่าพฤติกรรมผู้บริโภคจะทำให้เกิดผลลัพธ์ที่คาดเดาไม่ได้ และบางครั้งผลลัพธ์ที่ตามมาอาจไม่พึงพอใจ ดังนั้นพฤติกรรมของผู้บริโภคจึงเกี่ยวข้องกับความเสี่ยงในแง่ของความรู้สึก เขาชี้ให้เห็นว่าการรับรู้ความเสี่ยงส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับความไม่แน่นอนของการตัดสินใจและความรุนแรงที่เกิดจากผลลัพธ์ของการตัดสินใจ

Morgan and Hunt (1994) ได้กล่าวว่า ความไว้วางใจเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการกำหนดลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและองค์กร โดยมีความเชื่อว่า ความไว้วางใจจะเกิดขึ้นได้เมื่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีความเชื่อมั่นในความซื่อสัตย์ (Integrity) และมีความเชื่อถือ (Reliability) ต่อหุ้นส่วน โดยมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดและยาวนานกับ

2.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี (A technology acceptance Model–TAM)

เป็นทฤษฎีที่พัฒนาต่อยอดมาจากทฤษฎีรวมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology–UTAUT) ซึ่งใช้ในการศึกษาพฤติกรรมการยอมรับการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ของมนุษย์และสามารถที่จะทำนายพฤติกรรมการยอมรับการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในอนาคตได้ โดยถูกพัฒนามาจากการผสมผสานทฤษฎีด้านพฤติกรรมการยอมรับ 8 ทฤษฎีเข้าด้วยกัน ประกอบด้วย (1) ทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล (The theory of reasoned action–TRA) (2) ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of planned behavior–TPB) (3) แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (A Technology Acceptance Model–TAM) (4) แบบจำลองการใช้ประโยชน์เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Model of PC Utilization–MPCU) (5) ทฤษฎีการเผยแพร่ นวัตกรรม (Diffusion of innovation theory–DOI) (6) แบบจำลองทฤษฎีแรงจูงใจ (Motivation model–MM) (7) ทฤษฎีปัญญาทางสังคม (Social cognitive theory–SCT) และ (8) ทฤษฎีผสมผสานระหว่าง TAM และ TPB–C-TAM-TPB)

3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต

พนิดา สุภาพอาภรณ์ (2561) กล่าวถึง คุณภาพของระบบสารสนเทศ (System quality) หมายถึง คุณภาพโดยรวมของระบบ ได้แก่ (1) ความสะดวกและพร้อมใช้งาน (Availability) (2) ความยืดหยุ่นสามารถใช้ได้หลายวัตถุประสงค์ (Flexibility) (3) การปรับปรุงระบบให้ดีขึ้น (Adaptability) (4) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) (5) ใช้งานง่าย (Intuitiveness)

(6). ระยะเวลาในการตอบสนอง (Response time) (7) เรียนรู้ได้ไม่ยาก (Ease of learning) และ (8) เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้ (Usability) อันส่งผลทางอ้อมความประสงค์เข้าใช้ระบบสารสนเทศและการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้ระบบ

Taxslayer (2019) บอกประโยชน์ของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทางอิเล็กทรอนิกส์ ว่าอินเทอร์เน็ตทำให้ชีวิตง่ายขึ้นในหลาย ๆ ทาง และการแสดงรายการภาษีเป็นอีกตัวอย่างหนึ่ง ประโยชน์ 5 ประการที่โดดเด่นของของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ (1) ใช้งานง่าย ซอฟต์แวร์ภาษีขั้นสูงมักจะไม่ซับซ้อน (2) การคืนเงินที่เร็ว (3) ความปลอดภัย (4) ความแม่นยำมากขึ้น การคำนวณที่ถูกต้องตั้งแต่แรกนั้นดีกว่า ด้วยการใช้ซอฟต์แวร์ e-filing ขั้นสูง ระบบจะตรวจสอบโดยอัตโนมัติ การคำนวณจะปราศจากข้อผิดพลาดและซอฟต์แวร์จะแจ้งให้ผู้เสียภาษิตราบหากมีสิ่งใดที่ผิดปกติ (5) การประหยัดเวลา

4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจกฎหมายประมวลรัษฎากรและการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษี

แนวคิดว่าความรู้เกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามประมวลรัษฎากร ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คือ ภาษีที่จัดเก็บจากบุคคลทั่วไป หรือจากหน่วยภาษีที่มีลักษณะพิเศษ ตามที่กฎหมายกำหนดและมีรายได้เกิดขึ้นตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยปกติจัดเก็บเป็นรายปี รายได้ที่เกิดขึ้นในปีใด ๆ ผู้มีรายได้มีหน้าที่ต้องนำไปแสดงรายการตนเองตามแบบแสดงรายการภาษีที่กำหนดภายในเดือนมกราคมถึงมีนาคมของปีถัดไป สำหรับผู้มีเงินได้บางกรณีกฎหมายยังกำหนดให้ยื่นแบบฯ เสียภาษีตอนครึ่งปี สำหรับรายได้ ที่เกิดขึ้นจริงในช่วงครึ่งปีแรก เพื่อเป็นการบรรเทาภาระภาษีที่ต้องชำระและเงินได้บางกรณี กฎหมายกำหนดให้ ผู้จ่ายทำหน้าที่หักภาษี ณ ที่จ่ายจากเงินได้ที่จ่ายบางส่วน เพื่อให้มีการทยอยชำระภาษีขณะที่มีเงินได้เกิดขึ้นอีกด้วย (กรมสรรพากร, 2563) การคำนวณภาษี ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเงินได้ตามมาตรา 40(1)-(8) แห่งประมวลรัษฎากร การนำค่าใช้จ่ายและสิทธิลดหย่อนภาษีมาคำนวณภาษี รวมทั้งการใช้สิทธิประโยชน์ในทางภาษีต่างๆ ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน การขอคืนเงินภาษี และบทลงโทษเกี่ยวกับภาษีอากรส่วน การนำสิทธิประโยชน์ที่รัฐบาลต้องการสนับสนุนให้ประชาชนใช้จ่ายเงินเป็นค่าซื้อสินค้าหรือบริการ มารับการยกเว้นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ มีระยะเวลาสั้น ขั้นตอนการขอใบกำกับภาษีมีความยุ่งยาก โดยมีแนวทางเสนอแนะมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การออกแบบการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) ไม่มีการจัดกระทำหรือควบคุมตัวแปรใดๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม แบบวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional Studies) คือเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ผู้มีเงินได้ที่ยื่นแบบขอคืนภาษีทางอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่บางขุนเทียน ซึ่งไม่สามารถรู้จำนวนประชากรที่แน่นอนได้ ผู้วิจัยจึงได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenient Sampling) เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจึงได้จากการเปิดตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ที่ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 0.05 หรือคิดเป็นค่าความคลาดเคลื่อนที่ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

3. เครื่องมือใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีการศึกษาหาความรู้ ค้นคว้าทบทวนวรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎีต่างๆ เอกสารทางวิชาการ รวมไปถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อที่จะนำความรู้ที่ได้มานั้นไป

กำหนดกรอบแนวความคิดของงานวิจัยที่ผู้วิจัยศึกษา ซึ่งแสดงให้เห็นตัวแปรที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 6 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวข้องกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพหลักและรายได้ต่อปีมีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน การรู้ถึงความง่าย ยากต่อการเข้าใช้งานระบบฯ การรับรู้เกี่ยวกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นเนื่องจากการเข้าใช้ระบบฯ และความไว้วางใจต่อการเข้าใช้งานระบบฯ การยื่นขอคืนเงินภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต มีคำถามทั้งหมด 18 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการยื่นขอคืนภาษีทางอินเทอร์เน็ต เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกยื่นขอคืนภาษีผ่านระบบพร้อมเพย์ ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกการยื่นขอคืนภาษีทางอินเทอร์เน็ต แทนการยื่นด้วยตนเองผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ซึ่งมีปัจจัย ได้แก่ คุณภาพของระบบ คุณภาพของสารสนเทศ คุณภาพบริการ ซึ่งแบ่งออกได้เป็น ความสะดวกสบาย ความถูกต้องสมบูรณ์ของการประมวลผลระบบ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย มีคำถามทั้งหมด 22 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจกฎหมายประมวลรัษฎากร เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับความรู้ความเข้าใจกฎหมายประมวลรัษฎากร ที่มีผลต่อความสำเร็จในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ ของผู้มีเงินได้ที่ยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่บางขุนเทียน มีคำถามทั้งหมด 3 ข้อ

ส่วนที่ 5 การใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษี เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับความรู้ความเข้าใจถึงสิทธิประโยชน์ทางภาษีและผลต่อการยื่นขอคืนภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต คำถามประกอบด้วย ความเข้าใจในการใช้สิทธิประโยชน์ค่าลดหย่อนภาษี ตามมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจ การใช้สิทธิประโยชน์ของมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจ การแสดงหลักฐานในการใช้สิทธิประโยชน์ตามมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจได้ถูกต้อง มีคำถามทั้งหมด 5 ข้อ

ส่วนที่ 6 ความสำเร็จในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ของผู้มีเงินได้ที่ยื่นขอคืนทางอินเทอร์เน็ต เป็นคำถามเกี่ยวกับความถูกต้องแม่นยำ ลดความผิดพลาด การป้องกันข้อมูลสูญหาย การลดโอกาสที่จะเกิดการทุจริต การลดต้นทุนค่าใช้จ่าย ความพึงพอใจในขั้นตอนการคืนภาษีของกรมสรรพากร มีคำถามทั้งหมด 15 ข้อ

4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้มีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้มีการนำแบบสอบถามมาใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สามารถสรุปเป็นขั้นตอนได้ดังนี้

1. การศึกษาค้นคว้าข้อมูล แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรความตั้งใจในการออมผ่านกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์
2. นิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรตาม ทำขึ้นเพื่อทำให้ความหมายของตัวแปรต่างๆ
3. นำนิยามศัพท์เฉพาะที่ได้มาสร้างเป็นข้อคำถามที่มีความครอบคลุม และสัมพันธ์กับนิยามศัพท์ของตัวแปร
4. จัดทำร่างแบบสอบถาม
5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาว่าแบบสอบถามมีการใช้ภาษาและลักษณะของข้อความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่จะดำเนินการวิจัย

5. การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

1. ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความน่าเชื่อถือ ก่อนนำแบบสอบถามไปดำเนินการวิจัยใช้งานจริง โดยนำร่างแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบคำถาม การใช้ภาษาในแบบสอบถาม เพื่อความครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา โดยใช้วิธีการวัดความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ตามตารางตรวจสอบคุณภาความครอบคลุมด้านเนื้อหา ซึ่งมีรายละเอียด

2. ผู้วิจัยได้มีการจัดทำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทางผู้วิจัยใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย จำนวน 30 คน เพื่อทำการตรวจสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) ของ Cronbach (1974) โดยค่าความเชื่อมั่นของการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เท่ากับ 0.912 ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน เท่ากับ 0.960 ด้านการรับรู้ว่าการใช้งาน การใช้งาน เท่ากับ 0.875 ด้านการรับรู้ความเสี่ยง เท่ากับ 0.804 และ ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน เท่ากับ 0.855 ปัจจัยการยื่นขอคืนภาษีทางอินเทอร์เน็ต เท่ากับ 0.956 และด้านคุณภาพของระบบ เท่ากับ 0.842 ด้านคุณภาพของสารสนเทศ เท่ากับ 0.897 ด้านคุณภาพบริการ 0.902 ปัจจัยเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจกฎหมายประมวลรัษฎากร เท่ากับ 0.909 ปัจจัยการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษี มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.953 ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ของผู้มีเงินได้ที่ยื่นขอคืนทางอินเทอร์เน็ต เท่ากับ 0.960 ด้านความถูกต้องแม่นยำ ลดความผิดพลาด เท่ากับ 0.910 ด้านการป้องกันข้อมูลสูญหาย เท่ากับ 0.852 ด้านการลดโอกาสที่จะเกิดการทุจริต เท่ากับ 0.794 ด้านการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย เท่ากับ 0.906 ด้านความพึงพอใจในขั้นตอนการคืนภาษี เท่ากับ 0.907

3. เมื่อผู้วิจัยนำข้อบกพร่องมาปรับปรุง แก้ไข โดยขอคำปรึกษาและผ่านความคิดเห็นและความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง จนได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ จึงนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่าง

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการแก้ไขและผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษามาดำเนินการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 400 คน โดยการส่งแบบสอบถาม (Google form) ให้กับบุคคลผู้มีเงินได้ประสงค์ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประจำปี พ.ศ. 2563 ที่มาติดต่อ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางขุนเทียน ซึ่งหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลครบจำนวน 400 ชุดแล้วนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS

7. เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลดังรายละเอียดดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ต่อปี

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัยการยื่นขอคืนภาษีทางอินเทอร์เน็ต ปัจจัยความรู้ความเข้าใจกฎหมายประมวลรัษฎากร ปัจจัยความรู้ความเข้าใจถึงสิทธิประโยชน์ทางภาษีและความสำเร็จในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ของผู้มีเงินได้ที่ยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 ความสำเร็จในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ของผู้มีเงินได้ที่ยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่บางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ และสถานภาพ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติทดสอบ t-test

2.2 ความสำเร็จในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ของผู้มีเงินได้ที่ยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่บางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อปี ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้วิธีของ Least-Significant Different (LSD)

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัยการยื่นแบบขอคืนภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ปัจจัยความรู้ความเข้าใจกฎหมายประมวลรัษฎากร ปัจจัยการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษี ที่มีผลต่อความสำเร็จในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ของผู้มีเงินได้ที่ยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis

ผลการวิจัย

สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มีเงินได้ยื่นขอคืนภาษีผ่านระบบพร้อมเพย์ในเขตพื้นที่บางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพโสด มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพหลักพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.30 มีรายได้ต่อปีมากกว่า 490,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้มีเงินได้ยื่นขอคืนภาษีผ่านระบบพร้อมเพย์ในเขตพื้นที่บางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน ด้านการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน และด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน และด้านการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับความสำคัญน้อย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการยื่นขอคืนภาษีทางอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ยื่นขอคืนภาษีผ่านระบบพร้อมเพย์ในเขตพื้นที่บางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านคุณภาพของบริการ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ และด้านคุณภาพของระบบ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจกฎหมายประมวลรัษฎากรของผู้มีเงินได้ยื่นขอคืนภาษีผ่านระบบพร้อมเพย์ในเขตพื้นที่บางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับความสำคัญมาก

ผลการวิเคราะห์การใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษี ของผู้มีเงินได้ยื่นขอคืนภาษีผ่านระบบพร้อมเพย์ในเขตพื้นที่บางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับความสำคัญมาก

ผลการเปรียบเทียบความสำเร็จในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ของผู้มีเงินได้ที่ยื่นขอคืนทางอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่ บางขุนเทียน กรุงเทพมหานครจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อปี พบว่าเพศ อายุสถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อปี ต่างกัน ทำให้ ความสำเร็จในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ โดยภาพรวมต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน มีผลต่อความสำเร็จในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ ของผู้มีเงินได้ที่ยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่บางขุนเทียนโดยภาพรวม ส่วนด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน ด้านการรับรู้ว่าจะง่ายต่อการใช้งาน ด้านการรับรู้ความเสี่ยงไม่มีผลต่อความสำเร็จในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ ของผู้มีเงินได้ที่ยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่บางขุนเทียนโดยภาพรวม

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการยื่นขอคืนภาษีทางอินเทอร์เน็ต คุณภาพของระบบ คุณภาพบริการ มีผลต่อความสำเร็จในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ ของผู้มีเงินได้ที่ยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่บางขุนเทียนโดยภาพรวม ส่วนด้านคุณภาพของสารสนเทศ ไม่มีผลต่อความสำเร็จในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ ของผู้มีเงินได้ที่ยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่บางขุนเทียนโดยภาพรวม

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความรู้ความเข้าใจกฎหมายประมวลมีผลต่อความสำเร็จในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ ของผู้มีเงินได้ที่ยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่บางขุนเทียน ในภาพรวม

ผลการวิเคราะห์ปัจจัย การใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีในการยื่นขอคืนภาษี มีผลต่อความสำเร็จในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ ของผู้มีเงินได้ที่ยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่บางขุนเทียน โดยภาพรวม

บทสรุปและอภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ของผู้มีเงินได้ที่ยื่นขอคืนทางอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่ บางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญ มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดา สุภาพอาภรณ์ (2561) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานครพบว่านิติบุคคลในกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญเกี่ยวกับความสำเร็จในการการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความถูกต้องแม่นยำ ด้านการลดทุจริต และด้านการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย

2. ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มีเงินได้ที่ยื่นขอคืนภาษีผ่านระบบพร้อมเพย์ ในเขตพื้นที่บางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อปี สรุปได้ดังนี้

2.1 ผู้มีเงินได้ที่ยื่นแบบขอคืนภาษีผ่านพร้อมเพย์ ในเขตพื้นที่บางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ที่มีเพศต่างกัน ทำให้ ความสำเร็จในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ ของผู้มีเงินได้ที่ยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่บางขุนเทียน ต่างกันแสดงว่าเพศมีผลต่อความสำเร็จในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ ซึ่งสอดคล้องกับ ความรู้เกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามประมวลรัษฎากร (ประมวลรัษฎากรอิเล็กทรอนิกส์, 2563) อาจเนื่องมาจากเพศหญิงผู้เป็นแม่หากมีบุตรที่ไม่มีกรรับรองจากบิดามีสิทธินำบุตรมาลดหย่อนภาษีได้

2.2 ผู้มีเงินได้ที่ยื่นแบบขอคืนภาษีผ่านพร้อมเพย์ ในเขตพื้นที่บางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุและอาชีพต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการขอคืนภาษีผ่านบริการพร้อมเพย์ โดยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต โดยภาพรวม ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อดิทยาภา บุณรอด(2560) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ของผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม พบว่า อายุ และ อาชีพ ประสบการณ์การขอคืนภาษี มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกรูปแบบขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ0.05

2.3. ผู้มีเงินได้ที่ยื่นแบบขอคืนภาษีผ่านพร้อมเพย์ ในเขตพื้นที่บางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพต่างกัน ทำให้ความสำเร็จในการยื่นขอคืนภาษีผ่านบริการพร้อมเพย์ ทางระบบอินเทอร์เน็ต โดยภาพรวมต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ นิชาพันธ์ ขาวนา (2559) ได้ทำการศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของการยื่น แบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพ ที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.4 ผู้มีเงินได้ที่ยื่นแบบขอคืนภาษีผ่านพร้อมเพย์ ในเขตพื้นที่บางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษา และ รายได้ต่อปีที่ต่างกัน ทำให้มีปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการขอคืนภาษีผ่านบริการพร้อมเพย์ โดยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ ใน เขตพื้นที่บางขุนเทียน โดยภาพรวมต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ อาริศรา นนทะคุณ (2561) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา และประเภทรายได้ มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผลการศึกษาปัจจัยการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีผลต่อ ความสำเร็จในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ ของผู้มีเงินได้ที่ยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ใน เขตพื้นที่บางขุนเทียน สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ปัจจัยการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานไม่มีผลต่อความสำเร็จในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ ของผู้มีเงินได้ที่ยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่บางขุนเทียนโดยภาพรวมแสดงว่าผู้มีเงินได้ที่ยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ใน เขตพื้นที่บางขุนเทียนมีระดับคาดหวังในการได้รับประโยชน์การใช้งานในระดับสูงหรือต่ำก็ไม่มีผลต่อความสำเร็จในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อดิศาภา บุญรอด(2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ของผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐมที่พบว่า การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 ปัจจัยการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ด้านการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน ไม่มีผลต่อความสำเร็จในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ ของผู้มีเงินได้ที่ยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ใน เขตพื้นที่บางขุนเทียนโดยภาพรวมแสดงว่าผู้มีเงินได้ที่ยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ใน เขตพื้นที่บางขุนเทียน ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ด้านการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน ในระดับมากที่สุด มีการแจ้งผลการโอนเงินคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ ด้วยระบบ SMS ช่วยเพิ่มความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน มีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากหรือซับซ้อน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าอาจเนื่องด้วยปัจจุบันเทคโนโลยีเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวัน โดยทุกคนรับรู้ได้โดยง่ายว่าเทคโนโลยีมีการพัฒนาเพื่อประโยชน์แก่ผู้ใช้ โดยอ้างอิงสถิติใน ไตรมาสที่ 1 ปีพ.ศ. 2563 คนไทยเข้าถึงอินเทอร์เน็ตคิดเป็นร้อยละ 75 และมีบัญชี social media 52 ล้านบัญชี (We are Social, 2020)

3.3 ปัจจัยการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ด้านการรับรู้ความเสี่ยงไม่มีผลต่อความสำเร็จในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ ของผู้มีเงินได้ที่ยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ใน เขตพื้นที่บางขุนเทียน โดยภาพรวม แสดงว่าผู้มีเงินได้ที่ยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ใน เขตพื้นที่บางขุนเทียนมีระดับการยอมรับความเสี่ยงจากระบบการเงินในระดับสูงจึงไม่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ ซึ่ง

ผู้วิจัยมีความเห็นว่าผู้มีเงินได้ที่ยื่นแบบขอคืนภาษีทางอินเทอร์เน็ตให้ความสำคัญ ด้านการรับรู้ความเสี่ยงในระดับมาก อาจเนื่องมาจาก การคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ ช่วยลดความเสี่ยงจากการไม่ได้รับคืนภาษี แต่อาจพบความเสี่ยงจากระบบพร้อมเพย์ขัดข้องในระหว่างขั้นตอนการโอนเงินและ ความเสี่ยงที่จะได้รับยอดเงินที่ไม่ถูกต้อง ซึ่งผู้มีเงินได้ในเขตพื้นที่บางขุนเทียนรับรู้ด้านการรับรู้ความเสี่ยงดีอยู่แล้วซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยพัชร์ ภูศิริ และคณะ (2562) ได้ทำการศึกษาการรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความเสี่ยง การรับรู้การใช้งานง่าย และทัศนคติที่มีผลต่อการยอมรับของผู้บริโภคในการนำเทคโนโลยีเซลล์ต้นกำเนิดมาใช้ในศาสตร์ชะลอวัย พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงไม่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีเซลล์ต้นกำเนิดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.4 ปัจจัยการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน มีผลต่อความสำเร็จในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ ของผู้มีเงินได้ที่ยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่บางขุนเทียนโดยภาพรวมซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้มีเงินได้ที่ยื่นแบบขอคืนภาษีทางอินเทอร์เน็ต ให้ความสำคัญ ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งานในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนัญญาภา บุญรอด(2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ของผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐมที่พบว่า ปัจจัยการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ อย่างมีนัยสำคัญที่0.05

4. ผลการศึกษาปัจจัยการยื่นขอคืนภาษีทางอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ที่ยื่นแบบขอคืนภาษีผ่านพร้อมเพย์ ในเขตพื้นที่บางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร สามารถสรุปได้ดังนี้

4.1 ปัจจัยการยื่นขอคืนภาษีทางอินเทอร์เน็ต คุณภาพของระบบ มีผลต่อความสำเร็จในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ ของผู้มีเงินได้ที่ยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่บางขุนเทียนโดยภาพรวมซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าผู้มีเงินได้ที่ยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่บางขุนเทียนให้ความสำคัญด้านคุณภาพของระบบในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ พนิดา สุภาพอาภรณ์(2561) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ มีความสัมพันธ์เชิงบวก ต่อผลสำเร็จด้านความถูกต้องแม่นยำ ด้านการป้องกันข้อมูลสูญหายด้านการลดทุจริตของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย ของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 ปัจจัยการยื่นขอคืนภาษีทางอินเทอร์เน็ต คุณภาพบริการ มีผลต่อความสำเร็จในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ ของผู้มีเงินได้ที่ยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่บางขุนเทียนโดยภาพรวมซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าผู้มีเงินได้ที่ยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่บางขุนเทียนให้ความสำคัญด้านคุณภาพบริการในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดา สุภาพอาภรณ์(2561) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ต่อผลสำเร็จด้านความถูกต้องแม่นยำ การป้องกันข้อมูลสูญหายด้านการลดทุจริตของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต การลดต้นทุนค่าใช้จ่าย ของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.3 ปัจจัยการยื่นขอคืนภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ไม่มีผลต่อความสำเร็จในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ ของผู้มีเงินได้ที่ยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่บางขุนเทียนโดยภาพรวมแสดงให้เห็นว่าระดับความคาดหวังในผลสำเร็จและความพึงพอใจในแต่ละบุคคลนั้นไม่ขึ้นอยู่กับคุณภาพของสารสนเทศของกรมสรรพากร ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าผู้มีเงินได้ที่ยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่บางขุนเทียนให้

ความสำคัญด้านคุณภาพของสารสนเทศในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐชยา รักประกอบกิจ (2558) ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพของเว็บไซต์และการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสมัครงานออนไลน์ (E-job) ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครพบว่าคุณภาพของเว็บไซต์ ด้านระบบและด้านบริการไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสมัครงานออนไลน์ (E-job) ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร

5. ผลการศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจกฎหมายประมวลรัษฎากรที่มีผลต่อความสำเร็จในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ของผู้มีเงินได้ที่ยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่บางขุนเทียนสรุปได้ดังนี้

5.1 ปัจจัยเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจกฎหมายประมวลรัษฎากรที่มีผลต่อความสำเร็จในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ ของผู้มีเงินได้ที่ยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่บางขุนเทียน ผู้มีเงินได้ที่ยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่บางขุนเทียนให้ความสำคัญต่อยปัจจัยเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจกฎหมายประมวลรัษฎากร ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ นิชานันท์ ชาวนา (2559) ได้ทำการวิจัย ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 พบว่า ที่รูปแบบการชำระภาษีด้านมีภาษีชำระ ไม่มีภาษีชำระและมีภาษีเงินคืนที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงให้เห็นว่ารูปแบบชำระภาษีของแต่ละบุคคลเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการและวิธีการชำระเงิน ถ้าบุคคลมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอน การยื่นภาษีทางอินเทอร์เน็ตอย่างครบถ้วน ย่อมประสบความสำเร็จในการยื่นภาษีและขอคืนภาษี

6. ผลการศึกษาปัจจัยผลการวิเคราะห์การใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษี ที่มีผลต่อความสำเร็จในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ ของผู้มีเงินได้ที่ยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่บางขุนเทียน สรุปได้ดังนี้

6.1 ปัจจัย การใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีในการยื่นขอคืนภาษี มีผลต่อความสำเร็จในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ ของผู้มีเงินได้ที่ยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ใน เขตพื้นที่บางขุนเทียน โดยภาพรวมซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้มีเงินได้ที่ยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ใน เขตพื้นที่บางขุนเทียนให้ความสำคัญเกี่ยวกับการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับระเบียบการขอคืนเงินภาษีอากรของกรมสรรพากร(กองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ กรมสรรพากร, 2563) และผลสำเร็จจากการได้รับการโอนเงินพร้อมเพย์ซึ่งเป็นระบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์รูปแบบใหม่ ที่เพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการโอนเงินและการรับโอนเงิน โดยใช้โครงสร้างพื้นฐานการชำระเงินที่สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย (ทองอุไร ลิ้มปิติ,2559)

ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากความสำเร็จในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ของผู้มีเงินได้ที่ยื่นขอคืนทางอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่บางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร เป็นเรื่องสำคัญ สำหรับผู้มีเงินได้ซึ่งในปัจจุบัน การยื่นขอคืนภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเป็นสิ่งสำคัญที่กรมสรรพากรควร มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการใช้งานและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง ต่อประชาชน เพื่อการใช้งานและการใช้สิทธิอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

เอกสารอ้างอิง

กรมสรรพากร. (2563). *ประโยชน์ที่ได้รับจากการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต*. สืบค้นเมื่อ 31 ธันวาคม 2563 จาก <https://rdserver.rd.go.th/publish/index.php?page=benefit>

ญัฐชยา รักประกอบกิจ (2558) คุณภาพของเว็บไซต์และการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสมัครงานออนไลน์ (E-job) ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยกรุงเทพ การค้นคว้าอิสระ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

- ทองอุไร ลิ้มปิติ. (2559). กระทบ. แลกเปลี่ยนบริการโอนเงินและรับโอนเงินแบบใหม่ “พร้อมเพย์ – PromptPay. ค้นเมื่อ 30 ธันวาคม 2563 จาก <http://www.thansettakij.com/content/62487>
- นิชานันท์ ขาวนา (2559) ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร. วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์.ชลบุรี.วารสารการจัดการธุรกิจ,มหาวิทยาลัยบูรพา,4(54-55),84-85
- ปทีป เมธาคุณวุฒิ.(2544).เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารสถาบันอุดมศึกษา.กรุงเทพฯ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สืบค้นเมื่อ 30 ธันวาคม 2563 จาก http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/57760016.pdf.
- ปิยพัชร์ ภูศิริ, สุदारวรรณ สมใจ และกำพล ศรีวัฒนกุล (2562) เรื่องการรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความเสี่ยง การรับรู้การใช้งานง่าย และทัศนคติที่มีผลต่อการยอมรับของผู้บริโภคในการนำเทคโนโลยีเซลล์ต้นกำเนิดมาใช้ในศาสตร์ชะลอวัย. *Journal of the Association of Researchers*, 24(3), 57-73.
- พนิดา สุภาพอาภรณ์ (2561) ปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร. บัณฑิตวิทยาลัย. คณะบัญชี. กรุงเทพฯ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม,(2-4),48-51.
- พรพรรณ เดชะศิริประภา (2560) การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล กระบวนการขั้นตอน และคุณภาพบริการในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตสรรพากรพื้นที่ 10. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ,4(4.8),34.
- มงคล แก้วจันทร์. (2544). ข้อมูล ความรู้ และสารสนเทศ. อินเทอร์เน็ต. แมกเซซิน, 6(4),38-40.
- อนันตยาภา บุญรอด (2560) ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ของผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม. สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2, บัณฑิตวิทยาลัย. กรุงเทพฯ, มหาวิทยาลัยศิลปากร2(6-7),56.
- อาริศรา นนทะคุณ(2561) ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร. เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิตสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ, คณะเศรษฐศาสตร์. กรุงเทพฯ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 4(4.5)-5,54,69.
- Bauer, R. A. (1967). *Consumer Behavior as Risk Taking*. In: Cox, D.F., (Ed.), *Risk Taking & Information Handling in Consumer Behavior*. Graduate School of Business Administration, Harvard University: Boston
- Cronbach, L. J. (1974). *Essentials of psychology testing*. New York: Harper & Row.
- Morgan, R. M. & Hunt, S. D. (1994). The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20-38.
- Taxslayer (2019) ความรู้เกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามประมวลรัษฎากร,ประมวลรัษฎากรอิเล็กทรอนิกส์, 2563 สืบค้นจาก <https://www.rd.go.th/8500.html>
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis (3rd Ed)*. New York: Harper and Row
- WeAreSocial (2020). สถิติและพฤติกรรมการใช้ social media ทั่วโลก Q1 ปี2020, โพสต์ Feb 8, 2020, สืบค้น 29 ธันวาคม 2563 จาก <https://www.twfdigital.com/blog/2020/02/global-social-media-usage-stats-q1-2020/>