

ปัจจัยจูงใจและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการ
ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1
INCENTIVE FACTORS AND TECHNOLOGY ACCEPTANCE
AFFECTING THE FILING TO PERSONAL INCOME TAX
IN REGIONAL REVENUE OFFICE 1

มาริสา ลิมศิลา
MARISA LIMSILA

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ปีการศึกษา 2565

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีปทุม

INCENTIVE FACTORS AND TECHNOLOGY ACCEPTANCE
AFFECTING THE FILING TO PERSONAL INCOME TAX
IN REGIONAL REVENUE OFFICE 1


MARISA LIMSILA


INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF
MASTER OF ACCOUNTANCY SCHOOL OF ACCOUNTANCY
SRIPATUM UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2022
COPYRIGHT OF SRIPATUM UNIVERSITY

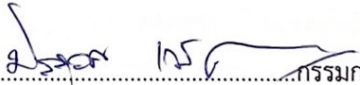
ชื่อหัวข้อการค้นคว้าอิสระ ปัจจัยจูงใจและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการยื่นแบบแสดง
รายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1
INCENTIVE FACTORS AND TECHNOLOGY ACCEPTANCE
AFFECTING THE FILING TO PERSONAL INCOME TAX IN
REGIONAL REVENUE OFFICE 1

นักศึกษา มาริสา ลิ้มศิลา รหัสประจำตัว 65501880
หลักสูตร บัญชีมหาบัณฑิต
คณะ บัญชี
อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.ประเวศ เพ็ญวุฒิกุล

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ


.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ สารพัด)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์)


.....กรรมการ
(ดร.ประเวศ เพ็ญวุฒิกุล)

คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม อนุมัติให้ดำเนินการค้นคว้าอิสระ ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต

คณบดีคณะบัญชี


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์)

วันที่ 1 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2566



หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยจูงใจและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตสำนักงานสรรพากร ภาค 1
คำสำคัญ	ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา, ปัจจัยจูงใจ, การยอมรับเทคโนโลยี
นักศึกษา	มาริสสา ถิมศิลา
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ประเวศ เพ็ญวุฒิกุล
หลักสูตร	บัญชีมหาบัณฑิต
คณะ	บัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา	2565

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการตรงกำหนดเวลา ด้านความถูกต้องของการยื่นแบบ ด้านความครบถ้วนของข้อมูล และด้านความสะดวกและรวดเร็ว ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 และเพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการตรงกำหนดเวลา ด้านความถูกต้องของการยื่นแบบ ด้านความครบถ้วนของข้อมูล และด้านความสะดวกและรวดเร็ว ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 เป็นการศึกษาแบบเชิงปริมาณ มีเครื่องมือในการวิจัย คือแบบสอบถาม โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของท่าโร ยามาเน่ (1973) แล้วนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากเครื่องมือการวิจัยมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจด้านการบริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการตรงกำหนดเวลา ด้านความถูกต้องของการยื่นแบบ ด้านความครบถ้วนของข้อมูล และด้านความสะดวกและรวดเร็ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการตรงกำหนดเวลา ด้านความถูกต้องของการยื่นแบบ ด้านความครบถ้วนของข้อมูล และด้านความสะดวกและรวดเร็ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

TITLE	INCENTIVE FACTORS AND TECHNOLOGY ACCEPTANCE AFFECTING THE FILING TO PERSONAL INCOME TAX IN REGIONAL REVENUE OFFICE 1
KEYWORD	TAX FILING, PERSONAL INCOME TAX, INCENTIVE FACTORS, TECHNOLOGY ACCEPTANCE
STUDENT	MARISA LIMSILA
ADVISOR	PRAVAS PENVUTIKL DR.
LEVEL OF STUDY	MATER OF ACCOUNTANCY
FACULTY	SCHOOL OF ACCOUMTANCY SRIPATUM UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR	2022

ABSTRACT

This research consists purposes were to study the incentive factors affecting the filing to personal income tax in the field of on-time, the accuracy of form filing, completeness of information and convenience and speed in regional revenue office 1 and to study the technology acceptance factors affecting the filing to personal income tax in the field of on-time, the accuracy of form filing, completeness of information and convenience and speed in regional revenue office 1. This quantitative research and a research tool, namely questionnaires, with a sample group was 400 individual income earners in the area of the regional revenue office 1, Bangkok by calculating from Taro Yamane formula (1973) . The data collected from questionnaire were analyzed using statistics, including frequency, percentage, mean, standard deviation, correlation coefficient and multiple regression analysis.

The results of the study showed the incentive factors were services and public relations affecting positive the filing to personal income tax in the field of on-time, the accuracy of form filing, completeness of information and convenience and speed was statistically significant at 0.01 level and the technology acceptance factors were perceived Usefulness of using the system affecting positive the filing to personal income tax in the field of on-time, the accuracy of form filing, completeness of information and convenience and speed was statistically significant at 0.01 level.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ปัจจัยจูงใจและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1” ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์และได้รับความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตาภรณ์ สินจรรย์ศักดิ์ คณบดีคณะบัญชี และ ดร.ประเวศ เพ็ญวุฒิกุล ผู้เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ผู้ซึ่งเสียสละเวลาให้คำแนะนำ ให้ข้อคิดเห็น ตรวจสอบแก้ไข และชี้แนะแนวทางที่เป็นประโยชน์กับการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนถึงประสบผลสำเร็จ รวมถึงขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบงานวิจัย ตลอดจนเจ้าของผลงานวิจัย บทความ และเอกสารทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศทุกท่าน ที่ผู้วิจัยได้นำมาประกอบการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความเมตตากรุณาของท่านและขอกราบขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารณี เอื้อชนะจิต คุณสมเกียรติ แสงธูป และคุณวัฒน์ชัย กัตถัญญพันธ์ ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือวิจัยที่ได้สละเวลาตรวจสอบและชี้แนะแนวทางปรับปรุงเครื่องมือวิจัยสำหรับการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คุณสุพจน์ รัชชัญญะวิวงศ์ ที่เสียสละเวลาให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือในการดำเนินการติดต่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือวิจัยสำหรับการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้

นอกจากนี้ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้สละเวลาเอื้อเพื่อให้การเก็บข้อมูลรวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องและให้ความร่วมมือช่วยเหลือในการทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ครอบครัว เพื่อนร่วมงานและเพื่อนร่วมหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิตที่ได้ให้การสนับสนุนและคอยให้ความช่วยเหลือในการศึกษาตลอดมา จนทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการศึกษาค้นคว้าฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจต่อไป

มาริสสา ลิมศิลา

สิงหาคม 2566

สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VII
สารบัญภาพประกอบ.....	X

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
1.4 สมมติฐานการวิจัย.....	4
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
1.7 นิยามคำศัพท์.....	7
2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา.....	10
2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ.....	14
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ.....	15
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	17
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับอัตราภาษี.....	21
2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์.....	22
2.7 ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี.....	24
2.8 ข้อมูลเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา.....	25
2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	27

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	43
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	43
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	44
3.3 การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ	46
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	47
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	47
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	48
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	52
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจูงใจที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดา.....	54
4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	58
4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	62
4.5 การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson’s Correlation Coefficient)	66
4.6 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย	69
5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	92
5.1 สรุปผลการวิจัย	92
5.2 อภิปรายผลการศึกษา.....	98
5.3 ข้อจำกัดในงานวิจัย	101
5.4 ข้อเสนอแนะ	101
บรรณานุกรม.....	103
ภาคผนวก.....	108
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	109
ภาคผนวก ข แบบตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือ.....	118

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือการวิจัย (IOC).....	129
ภาคผนวก ง จดหมายขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา เครื่องมือวิจัย	138
ภาคผนวก จ แบบตอบรับการตีพิมพ์บทความวิจัย	142
ประวัติผู้วิจัย.....	144

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ตารางสรุปผลการทบทวนวรรณกรรม	36
2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	52
3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	53
4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	53
5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	53
6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	54
7 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจุดใจที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ โดยภาพรวม.....	55
8 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจุดใจที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ ด้านความรู้และความเข้าใจ	55
9 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจุดใจที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ ด้านการบริการ.....	56
10 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจุดใจที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ ด้านภาระภาษี.....	57
11 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจุดใจที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ ด้านประชาสัมพันธ์.....	58
12 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดง โดยภาพรวม.....	59
13 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดง รายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ	59
14 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดง รายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา รูปแบบระบบใช้งานง่าย	60
15 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดง รายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ทศนคติต่อการใช้งาน	61
16 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาโดย ภาพรวม.....	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
17 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการตรงกำหนดเวลา.....	63
18 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความถูกต้องของการยื่นแบบ	64
19 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความครบถ้วนของข้อมูล.....	65
20 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความสะดวกและรวดเร็ว	66
21 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ	68
22 แสดงการทดสอบสมมติฐานปัจจัยจูงใจด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ ด้านภาระภาษี และด้านประชาสัมพันธ์ ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการตรงกำหนดเวลา ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1	69
23 แสดงการทดสอบสมมติฐานปัจจัยจูงใจด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ ด้านภาระภาษี และด้านประชาสัมพันธ์ ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความถูกต้องของการยื่นแบบ ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1	71
24 แสดงการทดสอบสมมติฐานปัจจัยจูงใจด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ ด้านภาระภาษี และด้านประชาสัมพันธ์ ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความครบถ้วนของข้อมูล ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1.....	73
25 แสดงการทดสอบสมมติฐานปัจจัยจูงใจด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ ด้านภาระภาษี และด้านประชาสัมพันธ์ ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความสะดวกและรวดเร็ว ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1.....	76
26 แสดงการทดสอบสมมติฐานปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ รูปแบบระบบใช้งานง่าย และทัศนคติต่อการใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการตรงกำหนดเวลา ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1.....	78

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
27	แสดงการทดสอบสมมติฐานปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ รูปแบบระบบใช้งานง่าย และทัศนคติต่อการใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความถูกต้องของการยื่นแบบ ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1	80
28	แสดงการทดสอบสมมติฐานปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ รูปแบบระบบใช้งานง่าย และทัศนคติต่อการใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความครบถ้วนของข้อมูล ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1	82
29	แสดงการทดสอบสมมติฐานปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ รูปแบบระบบใช้งานง่าย และทัศนคติต่อการใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความสะดวกและรวดเร็ว ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1	84
30	แสดงสรุปผลผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย	86

สารบัญญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
2 หลักการจัดเก็บภาษีเงินได้.....	13
3 ตารางกำหนดการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	26

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภาษีถือเป็นแหล่งรายได้หลักสำคัญของภาครัฐ โดยรัฐบาลนั้นได้เรียกเก็บภาษีจากประชาชนที่มีรายได้ และจากองค์กรบริษัทต่าง ๆ ที่ประกอบธุรกิจ โดยมีกระทรวงการคลังเป็นผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดเก็บ ซึ่งภาษีจะถูกนำมาใช้ในการบริหาร และพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา สาธารณสุข การคมนาคม การป้องกันประเทศ และรักษาความสงบภายในประเทศ รวมถึงภาษียังถูกนำไปใช้เป็นเงินเดือนของผู้ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานราชการต่าง ๆ ดังนั้นภาษีจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารประเทศชาติ รัฐบาลจึงต้องมีการเรียกเก็บภาษี เพื่อให้เพียงพอต่อรายจ่ายของรัฐบาลและการกระจายรายได้ นอกจากนี้ยังส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าทางการค้าขาย และการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจและสังคม โดยการเสียภาษีนั่นถือได้ว่าเป็นหน้าที่ของประชาชนที่เป็นพลเมืองในประเทศทุกคนพึงต้องปฏิบัติ ไม่ใช่หน้าที่ของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง (ดวงพร เพชรคง, 2560)

สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา หมายถึง จำนวนปริมาณเงินที่รัฐเรียกบุคคลธรรมดาให้จ่าย เป็นไปตามจำนวนรับของเกณฑ์ขั้นต่ำตามที่ประมวลรัษฎากรกำหนด โดยจะเรียกเก็บเป็นรายปี ซึ่งรายได้ที่เกิดขึ้นภายในปีภาษี เป็นหน้าที่ของผู้มีรายได้นำรายได้ที่ได้รับไปชี้แจงตามแบบรายการภาษีตามที่กฎหมายกำหนด ในระยะเวลาเดือนมกราคมถึงมีนาคมของปีถัดไป (กรมสรรพากร, 2561) นอกจากการจัดเก็บภาษีที่ถือเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญสำหรับภาครัฐแล้ว ภาษีดังกล่าวนั้นยังมีหลักข้อกำหนดในการจัดเก็บภาษีตามกฎหมาย เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งในยุคปัจจุบันประชาชนผู้มีเงินได้สามารถเลือกยื่นแบบแสดงรายการภาษีได้ตามความสะดวก ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ ทุกสาขา ทั้งนี้ สามารถเลือกชำระเป็นเช็คหรือเงินสด อีกทั้งยังสามารถยื่นส่งแบบแสดงรายการผ่านทางไปรษณีย์ ควบคู่การแนบเช็คหรือตัวแลกเงิน หรือธนาณัติส่งทางไปรษณีย์แบบลงทะเบียน ซึ่งในกรณีดังกล่าวนี้ผู้เสียภาษีที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเฉพาะจังหวัดกรุงเทพมหานครเท่านั้นที่สามารถทำได้ และเป็นการยื่นเอกสารฟอร์มชี้แจงการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามเวลาที่ระบุ และเป็นการชำระภาษีเต็มจำนวนเท่านั้น นอกจากนี้ผู้มีเงินได้สามารถยื่นรายละเอียดรายรับและจ่าย

ชำระผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งเป็นการสร้างช่องทางในการชำระภาษีให้กับผู้เสียภาษี และเป็นการตอบสนองต่อนโยบาย e-Government ของภาครัฐอีกด้วย (วิริยะศิตา พิมพ์สุวรรณ, 2564)

กรมสรรพากร นั้นเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยทำหน้าที่รับผิดชอบบริหารจัดการเก็บภาษี ซึ่งอิงจากฐานรายได้และการบริโภคภายในประเทศ ซึ่งมีนโยบายบริหารจัดการเก็บภาษี การกำกับดูแล การตรวจสอบ และแนะนำการปฏิบัติหน้าที่ทางภาษีที่ถูกต้องให้แก่ผู้เสียภาษีบุคคลธรรมดา โดยกรมสรรพากรต้องดำเนินการจัดเก็บภาษีจากผู้มีเงินได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อนำส่งเข้าสู่ภาครัฐในแต่ละปี ซึ่งผู้มีเงินได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดจะถูกหักภาษี ณ ที่จ่ายไว้เมื่อมีการรับเงินได้ต่าง ๆ ทั้งนี้ผู้มีเงินได้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการ และคำนวณภาษีตามแบบแสดงรายการภายในระยะเวลาที่กำหนด (กรมสรรพากร, 2560) แต่อย่างไรก็ตามจากการศึกษาพบว่า ในปัจจุบันยังมีผู้มีเงินได้จำนวนมากที่ยังไม่เข้ามาอยู่ในระบบ ด้วยเหตุนี้จึงจำเป็นต้องทำให้ผู้มีรายได้ถึงเกณฑ์กำหนดเข้ามาอยู่ในระบบการจัดเก็บภาษี ดังนั้นกรมสรรพากรจึงมีมาตรการคัดลดหย่อนภาษี เช่น คัดลดหย่อนเบี้ยประกันชีวิต คัดลดหย่อนเบี้ยประกันสุขภาพ คัดลดหย่อนจากเงินบริจาค เป็นต้น เพื่อจูงใจให้ผู้มีเงินได้เข้ามาอยู่ในระบบให้มากขึ้น ช่วยให้ประหยัดภาษี และทำให้เสียภาษีน้อยลงหรือได้รับคืนภาษีหัก ณ ที่จ่ายที่ถูกหักไว้เกิน ซึ่งผู้มีเงินได้ต้องมาทำเรื่องยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เพื่อขอคืนในส่วนที่ชำระไว้เกิน โดยจะทำการคืนภาษีตามระเบียบกรมสรรพากรว่าด้วยการคืนเงินภาษีอากร พ.ศ. 2539 (นฤมล จันทร์กระจ่างแจ้ง, 2565)

โดยข้อมูลจากสำนักงานสถิติแห่งชาติและกรมสรรพากร ในปี 2564 พบว่า ผู้มีงานทำทั่วประเทศไทยทั้งหมด จำนวน 37.82 ล้านคน ในจำนวนนี้มีกรยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเพียง 7.43 ล้านคน ที่เหลืออยู่นอกระบบภาษี 30.39 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 80.35 ของผู้มีงานทำทั้งหมด (กองสถิติสังคม, 2564) ดังนั้น จึงแสดงให้เห็นว่า การยื่นภาษีในจังหวัดกรุงเทพมหานครที่มีน้อยลงและเป็นไปในทิศทางเดียวกับภาพรวมของประเทศไทย จึงอาจตั้งสมมติฐานเบื้องต้นได้ว่าผู้มีเงินได้ เงินเดือนหรือค่าจ้างบางส่วนกำลังพยายามหลีกเลี่ยงภาษี หรืออาจมีปัญหาอุปสรรค หรือมีปัจจัยอื่น ทำให้ไม่สามารถยื่นแบบแสดงรายการภาษีได้ภายในกำหนดเวลา ซึ่งส่งผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้

ดังนั้นจากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาปัจจัยจูงใจและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 จังหวัดกรุงเทพมหานคร เพื่อที่จะได้ทราบว่า มีปัจจัยจูงใจและการยอมรับเทคโนโลยีใดบ้างที่ส่งผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 โดยผลจากการศึกษาวิจัยที่ได้นี้จะสามารถเป็นประโยชน์เพื่อใช้เป็นข้อมูลและแนวทางในการนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงระบบและ

กระบวนการต่าง ๆ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีเงินได้ที่มาใช้บริการ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และเตรียมความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ ของนักบัญชีต่อระบบงานที่เกี่ยวกับบัญชีในองค์กรภาครัฐและเอกชนต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

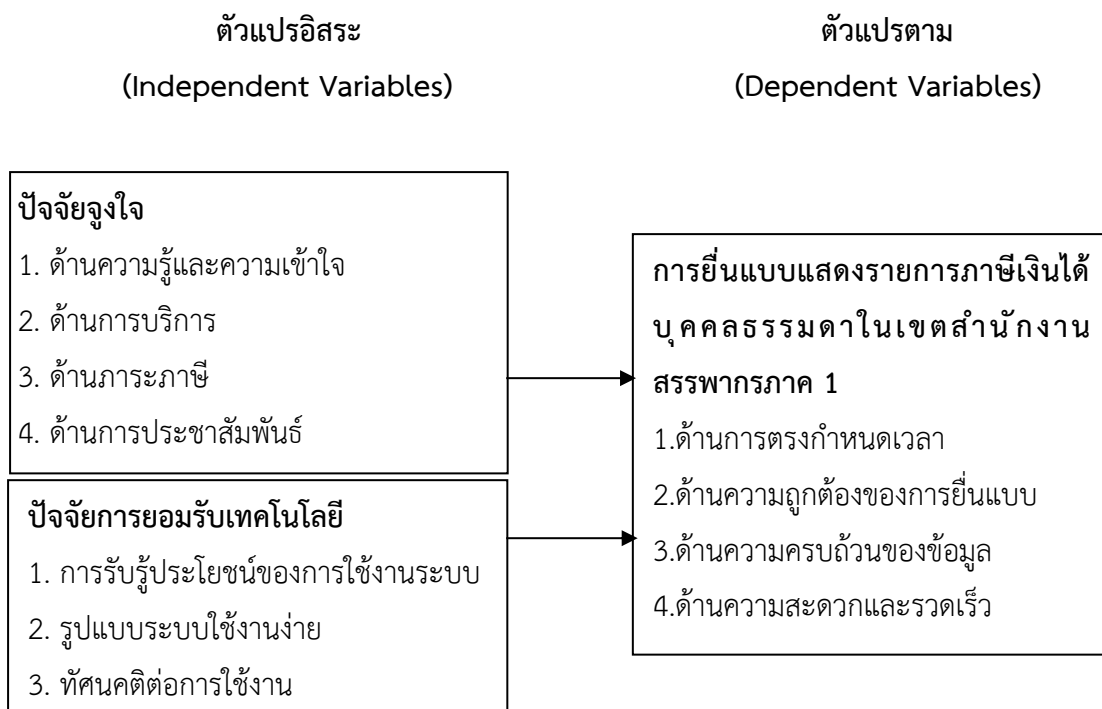
การศึกษารั้ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการตรงกำหนดเวลา ด้านความถูกต้องของการยื่นแบบ ด้านความครบถ้วนของข้อมูล และด้านความสะดวกและรวดเร็ว ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการตรงกำหนดเวลา ด้านความถูกต้องของการยื่นแบบ ด้านความครบถ้วนของข้อมูล และด้านความสะดวกและรวดเร็ว ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1

1.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 พัฒนารอบแนวคิดในการวิจัยจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องออกมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังภาพประกอบที่ 1



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.4 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยจูงใจด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ ด้านภาระภาษี และด้านประชาสัมพันธ์ ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านการตรงกำหนดเวลา ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยจูงใจด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ ด้านภาระภาษี และด้านประชาสัมพันธ์ ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความถูกต้องของการยื่นแบบ ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยจูงใจด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ ด้านภาระภาษี และด้านประชาสัมพันธ์ ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความครบถ้วนของข้อมูล ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยจูงใจด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ ด้านภาระภาษี และด้านประชาสัมพันธ์ ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความสะดวกและรวดเร็ว ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบรูปแบบระบบใช้งานง่าย และทัศนคติต่อการใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านการตรงกำหนดเวลา ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบรูปแบบระบบใช้งานง่าย และทัศนคติต่อการใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความถูกต้องของการยื่นแบบ ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบรูปแบบระบบใช้งานง่าย และทัศนคติต่อการใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความครบถ้วนของข้อมูล ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1

สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบรูปแบบระบบใช้งานง่าย และทัศนคติต่อการใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความสะดวกและรวดเร็ว ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยจูงใจและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ประเภทที่ 40 (1) - 40 (8) แห่งประมวลรัษฎากรในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 โดยตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

1.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ

ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ ด้านภาระภาษี และด้านประชาสัมพันธ์

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ รูปแบบระบบใช้งานง่าย และทัศนคติต่อการใช้งาน

1.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 ได้แก่ ด้านการตรงกำหนดเวลา ด้านความถูกต้องของการยื่นแบบ ด้านความครบถ้วนของข้อมูล และด้านความสะดวกและรวดเร็ว

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตประชากรในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 จังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วยเขตท้องถื่น 12 เขต ดังนี้ เขตพระนคร เขต

คูสิต เขตบางเขน เขตปทุมวัน เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เขตสัมพันธวงศ์ เขตพญาไท เขตบางซื่อ เขตจตุจักร เขตราชเทวี เขตลาดพร้าว และเขตหลักสี่ มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 1,025,351 คน (ส่วนบริหารและพัฒนาเทคโนโลยีการทะเบียน นักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2565)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973: 125) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องเก็บข้อมูลทั้งหมด 400 คน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การดำเนินการศึกษาวิจัยเริ่มตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2566

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ประโยชน์ทางด้านวิชาการ

1.6.1.1 เพื่อเพิ่มเติมองค์ความรู้และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยจูงใจและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านการตรงกำหนดเวลา ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1

1.6.1.2 เพื่อเพิ่มเติมองค์ความรู้และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยจูงใจและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความถูกต้องของการยื่นแบบ ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1

1.6.1.3 เพื่อเพิ่มเติมองค์ความรู้และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยจูงใจและการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความครบถ้วนของข้อมูล ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1

1.6.1.4 เพื่อเพิ่มเติมองค์ความรู้และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยจูงใจและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความสะดวกและรวดเร็ว ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1

1.6.1.5 งานวิจัยนี้ทำให้ทราบว่าปัจจัยจูงใจและการยอมรับเทคโนโลยีใดบ้างที่ส่งผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านการตรงกำหนดเวลา ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1

1.6.1.6 งานวิจัยนี้ทำให้ทราบว่าปัจจัยจูงใจและการยอมรับเทคโนโลยีใดบ้างที่ส่งผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความถูกต้องของการยื่นแบบ ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1

1.6.1.7 งานวิจัยนี้ทำให้ทราบว่ามีการวิจัยเชิงปฏิบัติการยอมรับเทคโนโลยีใดบ้างที่ส่งผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความครบถ้วนของข้อมูล ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1

1.6.1.8 งานวิจัยนี้ทำให้ทราบว่ามีการวิจัยเชิงปฏิบัติการยอมรับเทคโนโลยีใดบ้างที่ส่งผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความสะดวกและรวดเร็ว ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1

1.6.2 ประโยชน์ในการนำผลการศึกษาวิจัยไปใช้

1.6.2.1 งานวิจัยนี้จะช่วยสนับสนุนแนวคิดเกี่ยวกับการวิจัยและทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีในการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ซึ่งหากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความสำคัญในการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการ รวมถึงแนะนำช่องทางในการยื่นแบบภาษีทั้งทางออนไลน์หรือสำนักงานพื้นที่สาขาที่สะดวกและง่ายในการยื่นแบบ จะช่วยจูงใจให้ผู้มีเงินได้ที่ถึงเกณฑ์กำหนดมายื่นแบบแสดงรายการได้ถูกต้องภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด ซึ่งจะทำให้ผู้มีเงินได้เข้าสู่ระบบของกรมสรรพากรเพิ่มมากขึ้น

1.6.2.2 สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงระบบและกระบวนการทำงานให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีเงินได้ที่มาใช้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

1.6.2.3 เพื่อเป็นแนวทางสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและปรับปรุงระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.7 นิยามคำศัพท์

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา หมายถึง ภาษีที่รัฐจัดเก็บจากบุคคลธรรมดาทั่วไป หรือจากหน่วยภาษีอันมีลักษณะพิเศษ ตามที่กฎหมายกำหนดและเมื่อมีรายได้ถึงเกณฑ์ขั้นต่ำที่กำหนด

การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา หมายถึง การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาครั้งปี ภ.ง.ด.94 และการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91 แสดงรายการเงินได้พึงประเมินที่ได้รับระหว่างปีภาษี ซึ่งเป็นเงินได้ประเภทที่ 40 (1) - 40 (8) แห่งประมวลรัษฎากร โดยมีช่องทางการยื่นแบบแสดงรายการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา และผ่านระบบออนไลน์

ปัจจัยจูงใจ หมายถึง สิ่งจูงใจที่มีผลในการกระตุ้นให้เกิดการปรับทัศนคติหรือการตระหนักรู้ถึงหน้าที่พึงปฏิบัติในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง การนำเทคโนโลยีที่ยอมรับมาใช้งานซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตัวบุคคลหรือการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมทัศนคติ และการใช้งานเทคโนโลยีที่ง่ายขึ้น นอกจากนี้การนำเทคโนโลยีมาใช้งานที่ทำให้แต่ละบุคคลมีประสบการณ์ความรู้ และทักษะในการใช้งานเพิ่มเติม

ด้านการตรงกำหนดเวลา หมายถึง การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาภายในรอบระยะเวลาที่กำหนด โดยผู้เงินได้ประเภทที่ 40 (1) – 40 (8) กฎหมายกำหนดให้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาครั้งปี (ภ.ง.ด.94) สำหรับเงินได้ที่เกิดขึ้นจริงและได้รับในช่วงเดือนมกราคมถึงเดือนมิถุนายน โดยกำหนดระยะเวลาการยื่นแบบภายในเดือนกรกฎาคมถึงเดือนกันยายนของปีภาษีนั้น และเมื่อถึงสิ้นปีผู้เงินได้มีหน้าที่นำไปเงินได้พึงประเมินที่ได้รับตลอดปีภาษีมายื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) โดยกำหนดระยะเวลาการยื่นแบบภายในเดือนมกราคมถึงมีนาคมของปีถัดไป

ด้านความถูกต้องของการยื่นแบบ หมายถึง การยื่นแบบแสดงรายการตรงตามแบบฟอร์มแสดงรายการภาษีตามประเภทของเงินได้ที่รับ โดยนำเงินได้ที่เกิดขึ้นจริงที่ได้รับมายื่นแบบคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามประเภทของเงินได้ หักด้วยค่าใช้จ่ายตามอัตราที่กำหนดและค่าลดหย่อนภาษีด้วยความถูกต้อง

ด้านความครบถ้วนของข้อมูล หมายถึง การระบุข้อมูลของผู้เสียภาษี ข้อมูลเงินได้ทุกประเภทที่ได้รับมาทั้งหมดในปีภาษี จำนวนค่าใช้จ่ายที่ใช้หัก และค่าลดหย่อนภาษีตามสิทธิที่กฎหมายกำหนดให้ได้รับอย่างครบถ้วนตามจริง

ด้านความสะดวกและรวดเร็ว หมายถึง การยื่นแบบแสดงรายการภาษี โดยการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้มาใช้บริการ ที่สามารถเป็นที่พอใจของผู้ใช้บริการ โดยมุ่งสู่การพัฒนาบริการ

ด้านความรู้และความเข้าใจ หมายถึง ความรู้และความเข้าใจของผู้มีเงินได้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ วิธีการคิดคำนวณภาษี การใช้สิทธิลดหย่อนภาษี และขั้นตอนการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ด้านการบริการ หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรในการให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการด้วยความรวดเร็ว และมีช่องทางการยื่นแบบภาษีหลายช่องทางสร้างความพึงพอใจและความสะดวกให้กับผู้เสียภาษี

ด้านภาระภาษี หมายถึง จำนวนภาษีที่ผู้เสียภาษีต้องชำระให้กับกรมสรรพากร

ด้านการยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชันของกรมสรรพากร

ด้านการประชาสัมพันธ์ หมายถึง การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาให้กับประชาชนผู้มีเงินได้

การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ หมายถึง การเข้าใจถึงคุณค่าของเทคโนโลยีที่ใช้ในการทำงานแต่ละอย่างของระบบในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันของกรมสรรพากร

รูปแบบระบบใช้งานง่าย หมายถึง การออกแบบระบบในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันของกรมสรรพากรที่ทำไว้เพื่อติดต่อกับผู้ใช้บริการโดยมีดีไซน์ที่สวยงาม ชัดเจน และเป็นรูปธรรม

ทัศนคติต่อการใช้งาน หมายถึง ทัศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันของกรมสรรพากรที่ได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้มีเงินได้ หมายถึง ผู้มีเงินได้พึงประเมินตามมาตรา 40 (1) – 40 (8) แห่งประมวลรัษฎากร ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 ผู้วิจัยได้ทำการสืบค้นเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี จากเอกสารทางวิชาการ บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบในการศึกษารังนี้ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
- 2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
- 2.5 แนวคิดกับอัตราภาษี
- 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์
- 2.7 ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี
- 2.8 ข้อมูลเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
- 2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

2.1.1 ความหมายของภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

วรพรรณ นุตโร (2564) ได้ให้นิยามของ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ไว้ว่าหมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากบุคคลทั่วไป หรือหน่วยภาษีอันมีลักษณะพิเศษตามที่กฎหมายกำหนด โดยจะเก็บเป็นรายปีจากผู้ที่มีรายได้ซึ่งเกิดขึ้นภายในปีภาษี โดยผู้มีเงินได้ต้องรับผิดชอบในการแสดงรายรับไว้ในแบบฟอร์มที่ชี้แจงถึงข้อมูลภาษีภายในรอบระยะเวลาตามที่ประมวลรัษฎากรกำหนด ทั้งนี้ กฎหมายได้กำหนดให้ผู้มีรายได้ดำเนินการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีในรอบครึ่งปี สำหรับรายได้ที่ได้รับช่วงระยะเวลาหกเดือนแรก โดยเป็นการช่วยลดภาระทางภาษีที่ผู้เสียภาษีต้องชำระ และข้อกฎหมายได้มอบหมายให้ผู้ชำระเงินได้ปฏิบัติในการหักภาษี ณ ที่จ่าย ออกจากเงินได้ที่ชำระบางส่วนในบางประเภท เพื่อก่อให้เกิดการทยอยชำระภาษีขณะที่มีเงินได้เกิดขึ้นอีกด้วย

ประสิทธิ์ เผด็จपाल (2563) กล่าวถึง ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา หมายความว่า ภาษีที่รัฐเรียกเก็บผ่านบุคคลธรรมดา ซึ่งเป็นบุคคลที่มีรายรับจำนวนเงินถึงขั้นต่ำตามเกณฑ์ข้อกำหนด ซึ่งรัฐจะเรียกเก็บจากรายได้ที่เกิดขึ้นเป็นรายปี ผู้มีรายได้มีหน้าที่นำรายรับที่ได้รับไปแสดงรายการตามแบบฟอร์มแสดงรายการภาษีที่กำหนด ในรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ในปีต่อ ๆ ไป สำหรับผู้มีเงินได้ที่ได้รับจำนวนเงินถึงเกณฑ์ที่กำหนดในช่วงครึ่งปีแรก กฎหมายระบุให้ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีรอบครึ่งปี เพื่อลดภาระทางภาษีที่ผู้มีเงินได้ต้องจ่าย และในบางกรณีมีข้อกำหนดระบุให้ผู้ที่ทำหน้าที่จ่ายเงินได้ หักภาษี ณ ที่จ่ายจากเงินได้ที่จ่ายออกไป ซึ่งก่อให้เกิดการแบ่งชำระภาษีเมื่อมีจำนวนเงินที่ได้รับเกิดขึ้น

อนัญญาภา บุญรอด (2560) กล่าวถึง ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ว่าเป็นภาษีที่เรียกเก็บโดยตรงจากบุคคลผู้มีเงินได้พึงประเมิน ตามประมวลรัษฎากร เว้นแต่ประมวลรัษฎากรจะบัญญัติยกเว้นไว้โดยเฉพาะจึงไม่ต้องเสียภาษี การคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามกฎหมายกำหนดให้นำรายได้พึงประเมินมาหักค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อนก่อน ผลลัพธ์ที่ได้คือเงินได้สุทธิ และจึงนำมาคำนวณเพื่อเสียภาษีตามอัตราก้าวหน้า

กรมสรรพากร (2561) กล่าวว่า ภาษีที่จัดเก็บจากบุคคลทั่วไปที่มีเงินได้ไม่ว่าประเภทใดชนิดใด ถ้าไม่มีกฎหมายยกเว้นให้แล้วก็จะอยู่ในข่ายต้องเสียภาษี หรือภาษีที่จัดเก็บจากหน่วยงานภาษีที่มีลักษณะเฉพาะตามข้อกำหนด และมีจำนวนรายรับถึงเกณฑ์ขั้นต่ำตามที่ข้อกำหนด ซึ่งจะเรียกเก็บจากรายรับที่ได้รับในปีภาษีนั้น ๆ เป็นรายปี ผู้มีรายรับพึงต้องรับผิดชอบชี้แจงถึงรายรับที่ได้รับด้วยตนเองตามแบบฟอร์มที่กฎหมายกำหนดและในรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ในปีต่อ ๆ ไป ทั้งนี้ ผู้มีรายรับบางประเภทมีข้อกำหนดทางกฎหมายระบุให้ยื่นแบบแสดงรายรับรอบครึ่งปี สำหรับรายรับที่ได้รับจริงในช่วงระหว่างหกเดือนแรก ซึ่งเป็นการลดภาระภาษีที่ต้องชำระให้กับผู้มีรายได้ และกฎหมายได้กำหนดให้ผู้จ่ายเงินได้ในบางประเภท ปฏิบัติรับผิดชอบหักภาษี ณ ที่จ่ายจากเงินได้ที่จ่ายออกไป เพื่อเป็นการทยอยชำระภาษีด้วย

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา หมายถึง ภาษีที่ภาครัฐจัดเก็บจากบุคคลธรรมดาทั่วไป หรือจากหน่วยงานภาษีตามที่กฎหมายได้กำหนดไว้และมีจำนวนเงินที่ได้รับเกิดขึ้นตามหลักขั้นต่ำที่ระบุไว้ ซึ่งปกติจะจัดเก็บเป็นรอบรายปี โดยเงินได้ที่เกิดขึ้นจริงในปีใด ผู้มีเงินได้ต้องรับผิดชอบในการแสดงรายละเอียดรายได้ที่ได้รับตามแบบฟอร์มซึ่งระบุรายละเอียดภาษีภายในรอบระยะเวลาตามที่ประมวลรัษฎากรกำหนด สำหรับผู้มีเงินได้ที่เกิดขึ้นจริงในช่วงครึ่งปีแรกถึงเกณฑ์ขั้นต่ำ กฎหมายระบุให้ยื่นแบบฟอร์มแสดงรายละเอียดรายได้ที่ได้รับและเสียภาษีตอนครึ่งปี เพื่อลดภาระทางภาษีที่ต้องจ่าย และมีข้อกำหนดทางกฎหมายให้ผู้จ่ายเงินได้รับผิดชอบหักภาษี ณ ที่จ่าย จากเงินที่ได้จ่ายบางส่วน เพื่อให้เกิดการแบ่งจ่ายชำระภาษีขณะที่มีเงินได้อีกด้วย

2.1.2 ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

วรพรรณ นุตโร (2564) กล่าวว่า ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ได้แก่ ผู้ที่มีเงินได้เกิดขึ้นระหว่างปีที่ผ่านมาโดยมีสถานะอย่างหนึ่งอย่างใด ดังนี้

1. บุคคลธรรมดา
2. ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือคณะบุคคลที่มิใช่นิติบุคคล
3. ผู้ถึงแก่ความตายระหว่างปีภาษี
4. กองมรดกที่ยังมิได้แบ่ง
5. วิสาหกิจชุมชน ตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน เฉพาะที่เป็นห้างหุ้นส่วนสามัญ หรือคณะบุคคลที่มิใช่นิติบุคคล

อนัศยาภา บุญรอด (2560) กล่าวว่า ตามประมวลรัษฎากรของไทยกำหนดผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คือ บุคคลธรรมดา ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือคณะบุคคลที่ไม่มีสภาพเป็นนิติบุคคล ผู้ที่ถึงแก่ความตายระหว่างปีภาษี กองมรดกที่ยังมิได้แบ่ง และบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล ที่มีผู้ถือหุ้นหรือผู้เป็นหุ้นส่วนเข้าเกณฑ์ที่ต้องเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (มาตรา 75)

อาริศรา นนทะคุณ (2561) กล่าวถึง ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ไว้ว่า ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามกฎหมายประมวลรัษฎากรกำหนดให้บุคคลธรรมดาที่มีเงินได้ ได้แก่ บุคคลธรรมดา ผู้ถึงแก่ความตาย กองมรดกที่ยังมิได้แบ่ง ห้างหุ้นส่วนสามัญที่ไม่ใช่นิติบุคคล และคณะบุคคลที่มิใช่นิติบุคคล หลักการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีอากร ซึ่งการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจะจัดเก็บตามหลักแหล่งที่มาของรายได้ แบ่งเป็น 2 หลักแหล่ง ได้แก่ หลักแหล่งเงินได้ (Source Rule) สำหรับเงินได้ที่เกิดขึ้นในประเทศไทย เนื่องจากหน้าที่ความรับผิดชอบหรือการประกอบการใดที่ทำภายในประเทศไทย หรือธุรกิจของผู้ว่าจ้างในประเทศไทย หรือมีจำนวนแหล่งของเงินทองที่อยู่ในประเทศไทย และตั้งความมีอยู่พำนัก (Resident Rule) สำหรับผู้มีรายได้ที่อยู่ในประเทศไทยรวมกันไม่ต่ำกว่า 180 วันในปีภาษีใด ถือว่าอยู่ภายในประเทศไทย และบางกรณีที่มีรายได้จากแหล่งเงินได้ในต่างประเทศ อันเนื่องจากหน้าที่ความรับผิดชอบหรือการประกอบการกิจกรรมที่ทำในต่างประเทศ หรือเป็นเพราะการมีแหล่งของเงินทองที่อยู่ในต่างประเทศ และผู้มีเงินดังกล่าวได้นำเงินได้นั้นเข้ามายังในประเทศไทยภายในปีภาษีเดียวกับปีที่เกิดเงินได้นั้น

2.1.3 หลักการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

กรมสรรพากร (2560) ได้แบ่งหลักการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยแบ่งออกเป็น 2 หลักการ ดังนี้

1. หลักแหล่งเงินได้ (Source Rule) ผู้มีเงินได้มีหน้าที่ในการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในประเทศไทย โดยไม่คำนึงว่าผู้มีเงินได้นั้นจะอยู่ในประเทศไทยหรือไม่ ทั้งนี้หากรายได้ที่ได้รับนั้นเกิดจากหน้าที่การงานหรือการประกอบกิจการที่ทำภายในประเทศไทย หรือการมีสินทรัพย์อยู่ในประเทศไทย

2. ความมีอยู่พำนัก (Resident Rule) เป็นผู้ที่มาอยู่ในประเทศไทยในปีภาษีใดรวมกันไม่ต่ำกว่าถึง 180 วัน และมีรายได้จากแหล่งเงินในต่างประเทศ เนื่องจากหน้าที่การงานหรือการประกอบกิจการที่ทำในต่างประเทศ หรือเพราะว่าการมีสินทรัพย์ที่อยู่ในต่างประเทศ และได้นำรายได้เหล่านั้นเข้ามาอยู่ในประเทศในปีภาษีเดียวกับที่เกิดเงินได้นั้น ผู้นั้นมีหน้าที่ต้องชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในประเทศไทย

หลักการจัดเก็บภาษีเงินได้	การเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดากรณี	
	เป็นผู้อยู่ในประเทศไทยถึง 180 วันในปีภาษี	กรณีมิได้เป็นผู้อยู่ในประเทศไทย
• หลักแหล่งเงินได้	✓	✓
• หลักถิ่นที่อยู่	✓ และได้นำเงินได้นั้นเข้ามาในประเทศไทยในปีภาษีที่เกิดเงินได้	X รวมทั้งการไม่นำเงินได้นั้นเข้ามาในประเทศไทย

ภาพประกอบที่ 2 หลักการจัดเก็บภาษีเงินได้

อาริศรา นนทะคุณ (2561) กล่าวว่า ตามประมวลรัษฎากรได้ให้คำนิยาม เงินได้ที่ต้องเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาว่า เงินได้พึงประเมิน หมายถึง เงินที่ได้รับอันเข้าลักษณะพึงต้องเสียภาษีเงินได้ ซึ่งเกิดจาก หน้าที่งานที่ทำหรือเนื่องจากทรัพย์สิน ได้แก่ เงิน ทรัพย์สิน ประโยชน์อื่นใดที่คำนวณได้เป็นตัวเงิน ภาษีที่ผู้จ่ายออกแทน หรือเครดิตภาษีตามที่กฎหมายกำหนด โดยเกณฑ์เงินได้พึงประเมินขั้นต่ำที่ผู้มีเงินได้ต้องยื่นแบบ ฯ ที่ชี้ให้เห็นถึงรายได้ ได้แก่ บุคคลธรรมดาและผู้ถึงแก่ความตาย สถานภาพโสด มีเงินเดือนเพียงอย่างเดียวมากกว่า 120,000 บาท หรือมีเงินได้ประเภทอื่นมากกว่า 60,000 บาท และสถานภาพสมรส มีเงินเดือนเพียงอย่างเดียวมากกว่า 220,000 บาท หรือมีรายได้ประเภทอื่นเกิน 120,000 บาท ห้างหุ้นส่วนสามัญที่ไม่ได้จดทะเบียนนิติบุคคล หรือคณะบุคคลที่ไม่ใช่นิติบุคคล มีรายรับมากกว่า 60,000 บาท และทรัพย์สินที่ยังไม่ได้จัดแบ่ง มีรายรับมากกว่า 60,000 บาท โดยสามารถพิจารณาแบ่งรายรับเป็นประเภทตามประมวลรัษฎากรได้ 8 ประเภท ดังนี้

1. เงินได้ประเภทที่ 1 ได้แก่ เงินได้หรือผลประโยชน์ซึ่งเกิดจากการตกลงทำงานจ้างแรงงาน เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทนพิเศษ บำเหน็จบำนาญ เงินค่าเช่าที่พักอาศัย เบี้ยเลี้ยง เป็นต้น

2. เงินได้ประเภทที่ 2 ได้แก่ รายรับเนื่องจากงานที่ได้รับผิดชอบตามตำแหน่ง หรือหน้าที่ หรือการรับทำงาน เช่น ค่าบริการ ค่านายหน้า เงินอุดหนุนเบี้ยประชุม บำเหน็จ โบนัส เป็นต้น
3. เงินได้ประเภทที่ 3 ได้แก่ ค่าลิขสิทธิ์ ค่ากวีตวิลล์ ค่าสิทธิอย่างอื่น หรือเงินรายปีอย่างอื่น ซึ่งอาจได้รับมาจากมีคำพิพากษาของศาลสั่งให้จ่าย พินัยกรรม หรือนิติกรรมอย่างอื่น
4. เงินได้ประเภทที่ 4 ได้แก่ เงินปันผล ดอกเบี้ยเงินฝาก จำนวนรายรับซึ่งหาจากการโอนหุ้น เงินส่วนแบ่งกำไร เงิน ลดทุน เงินเพิ่มทุน เป็นต้น
5. เงินได้ประเภทที่ 5 ได้แก่ จำนวนรายรับซึ่งหาจากแหล่งอื่นที่ได้จากการปล่อยให้เช่าทรัพย์สิน การผิดสัญญาเช่าซื้อทรัพย์สินหรือในการซื้อขายเงินดาวน์
6. เงินได้ประเภทที่ 6 ได้แก่ จำนวนรายรับซึ่งได้มาจากการประกอบวิชาชีพอิสระ เช่น วิชาชีพการประกอบโรคศิลปะ (แพทย์) การบัญชี กฎหมาย สถาปัตยกรรม วิศวกรรม ประณีตศิลปกรรม หรือวิชาชีพอื่นที่พระราชกฤษฎีกาได้มีกำหนดไว้
7. เงินได้ประเภทที่ 7 ได้แก่ รายรับที่ได้รับจากการรับเหมา ซึ่งผู้รับเหมาต้องจัดสรรจ่ายเงินทุนในการจัดหาแรงงาน หรือการจัดหาสิ่งของอื่นที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงาน เช่น การรับเหมาก่อสร้าง
8. เงินได้ประเภทที่ 8 ได้แก่ รายรับจาก การประกอบธุรกิจ การค้าพาณิชย การอุตสาหกรรม การขนส่ง การเกษตร การขายอสังหาริมทรัพย์ หรือรายรับอื่นที่ไม่ได้ระบุไว้ในเงินได้ประเภทที่ 1 ถึงประเภทที่ 7

2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ

2.2.1 ความหมายของปัจจัยจูงใจ

สุกัญญา จันทรมณี(2557) กล่าวว่า ปัจจัยจูงใจ หมายถึง การที่เกิดความต้องการบางอย่างหรือแรงกดดันในการกระทำที่ไปกระตุ้นเกี่ยวกับความรู้สึกภายในแล้วส่งต่อไปยังการแสดงออกมาภายนอก โดยมาจากตัวแปรบางอย่างที่อยู่ข้างนอกและข้างในมนุษย์นั้น ๆ ซึ่งจะดึงดูดให้มนุษย์ประกอบการต่าง ๆ ตามความปรารถนา

เพลินพิท วิบูลย์กุล (2558) กล่าวถึง ปัจจัยที่เป็นตัวจูงใจ (Motivation) หมายถึง การที่ผู้มีอำนาจปกครองทำการกระตุ้นให้ผู้ใต้ปกครองเสียสละแรงกายและเต็มใจในการประกอบการงานอย่างเต็มความสามารถ มุ่งให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การที่กำหนดไว้ โดยให้ความสำคัญด้านปฏิบัติงานเพื่อเกิดผลสำเร็จสูงสุด

Gilford & Gray (1970) ได้ศึกษาการจูงใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมมนุษย์ในแง่ที่ว่า การจูงใจทำให้เกิดการเริ่มต้นของพฤติกรรมและการที่พฤติกรรมของคน ๆ หนึ่งแตกต่างจากอีกคน

โดยมีสถานการณ์ลักษณะเดียวกันเนื่องจากสิ่งแวดล้อม การเรียนรู้ สภาพจิตใจ และร่างกายของคน แตกต่างกันการจูงใจจึงประกอบด้วยส่วนสำคัญ ดังนี้คือ

1. แรงกระตุ้นหรือแรงขับเป็นกระบวนการหนึ่งที่กระตุ้นจากภายในหรือจิตใจของคน ๆ หนึ่งให้เกิดการกระทำขึ้นมา
2. รางวัลมนุษย์จะให้คุณค่าของรางวัลตามความต้องการของคนที่จะได้รับรางวัลนั้น ๆ จากการกระทำกิจกรรม
3. การลงโทษเป็นสิ่งที่ทำให้มนุษย์มีพฤติกรรมในลักษณะที่หลีกเลี่ยงไม่ให้ได้รับสิ่งที่ตนไม่พอใจหรือไม่ต้องการ

ภารตี อนันต์นาวิ (2555) ได้ให้ความหมายของ การจูงใจไว้ว่า สภาพที่กระตุ้นให้มนุษย์ แสดงพฤติกรรมบางอย่างโดยหนึ่งออกมาในทิศทางที่ตนต้องการนั้นทั้งนี้เพื่อไปสู่จุดหมายปลายทางที่มุ่งหมายและกำหนดเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีที่สุด

โชติกา ระโส (2555) ได้ให้ความหมายว่า ปัจจัยจูงใจ เป็นสิ่งที่จะไปเสริมส่งและกระตุ้นให้ มนุษย์มีการกระทำที่เป็นไปตามจุดมุ่งหมายเป้าประสงค์ที่คิดหวังไว้ ซึ่งกล่าวได้ว่า การทำงานของ พนักงานให้สำเร็จหรือออกมามีประสิทธิภาพนั้น ขึ้นอยู่กับตัวแปรที่มาด้นเสริมให้เกิดการกระตุ้น การทำงานให้สามารถดำเนินการได้อย่างดีและได้ผลผลิตที่มีคุณภาพตรงตามคาดหวังไว้ เป็นพลังในการ ผลักดันการทำงานไปสู่จุดหมายสูงสุดได้ตามผลที่ประสงค์

ปฐมวงค์ สีหาเสนา (2557) กล่าวว่า การจูงใจหรือความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือ ประสบการณ์ทางอารมณ์ของบุคคลากรที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นผลมาจากรากฐานในการตระหนักถึง ครอบครองครองธรรมที่มีมาตั้งแต่เมื่ออดีตกาลหรือเป็นผลจากการรับรู้จากเหตุการณ์ที่ประสบผ่านมา ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อสิ่งนั้นสามารถสร้างความพึงพอใจหรือตอบสนองสิ่งที่ขาดหายไปได้

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า การจูงใจ หมายถึง ภาวะภายในร่างกายที่เป็นพลังทำให้เกิดการ แสดงการกระทำในการเคลื่อนที่ไปในเป้าประสงค์ที่ตั้งหรือเลือกไว้ในตอนต้น ซึ่งมักจะเป็น เป้าหมายที่มีอยู่ในภาวะสิ่งแวดล้อม

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ

2.3.1 ความหมายของความรู้ความเข้าใจ

สมถวิล ผลสอาด (2555: 24) ได้สรุปความหมาย ความรู้ความเข้าใจ ไว้ว่าความรู้ที่เริ่มต้น จากระดับง่ายก่อนแล้วเพิ่มความสามารถในการใช้ความคิดและพัฒนาสติปัญญาเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ โดยแบ่งออกเป็น 6 ชั้น คือ ความรู้ ความเข้าใจ การนำความรู้ไปใช้ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์และ การประเมินผลและความรู้นั้นสามารถวัดได้โดยเครื่องมือที่ใช้ทดสอบความรู้ แบ่งได้เป็น 2 ประเภท

คือ แบบอัตโนมัติและแบบปรนัย จากความหมายดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าความรู้มีความหมายที่เกี่ยวข้องและเชื่อมโยงกับการเรียนรู้ การเข้าใจ

สุวรรณี รุ่งจตุรงค์ (2558) กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง พฤติกรรมและสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งเน้นการจำ ไม่ว่าจะเป็นการระลึกถึงหรือระลึกได้ก็ตาม เป็นสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นสืบเนื่องมาจากการเรียนรู้ มีส่วนตั้งต้นโดยการค้นข้อมูลวาระสำคัญ ในการนำไปสู่ความยากมากขึ้นในการปรับปรุง ซึ่งเป็นเรื่องที่อาจจะทั้งง่ายและยากในเวลาเดียวกัน นอกจากนี้คือ การที่จะรู้ในสิ่งนั้นได้ลึกซึ้ง และถ่ายทอดไปได้โดยทั่วกันในทิศทางเดียวกัน ส่งผลให้เกิดทักษะต่าง ๆ ที่อยู่ข้างในและแสดงมาข้างนอกได้ง่ายมากยิ่งขึ้น

อัจฉราพร ปะที (2559) กล่าวถึง ความรู้ ไว้ว่าเป็นการใช้สมองในการจดจำเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ โดยการเก็บข้อมูลแหล่งสารต่าง ๆ ประมวลออกมาเป็นความรู้แต่ละประเภท ส่วนความเข้าใจเป็นการถ่ายทอดสิ่งที่รับรู้ผ่านการกระทำ การเขียน หรือปากเปล่า

Bloom และคณะ (1971: 271) กล่าวว่า ความรู้ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการขยายความรู้ความจำให้กว้างออกไปจากเดิม อย่างสมเหตุสมผลแยกเป็น 3 ชั้นที่สำคัญ คือการถ่ายทอดความหมายของคำ ข้อความ เครื่องหมาย ในมุมมองใหม่ ตามสาระของเรื่องและหลักวิชาการ นั้น ๆ โดยเอาความจากการแปลสาระทั้งหมดมาจัดรวมกัน และย่อใจความสำคัญหรืออธิบายขยายความนั้นตามแนวใหม่ ๆ เพื่อขยายความไกลออกไปจากข้อเท็จจริง โดยจะต้องตีความให้ข้อมูล หรือแนวโน้มอย่างเพียงพอ

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปความหมาย ความรู้ความเข้าใจ ได้ว่า เป็นกระบวนการรับรู้ข้อมูลต่าง ๆ อย่างเป็นระบบและสามารถแยกแยะในประเด็นต่าง ๆ ได้อย่างละเอียด และสามารถอย่างชัดเจนและสรุปได้ว่าความรู้ หมายถึง ข้อมูลที่ถูกต้องที่บุคคลหนึ่งได้รับมาจากการเรียนรู้ประสบการณ์สั่งสมมาจนเกิดเป็นความเข้าใจและนำไปสู่พื้นฐานของความคิด การวิเคราะห์ ตลอดจนการตัดสินใจเลือกกระทำการใดในการดำรงชีวิต โดยอาศัยการเรียนรู้เป็นส่วนช่วยเพิ่มศักยภาพของบุคคลหนึ่งไปยังทิศทางที่ดีขึ้นตาม ในการพิจารณาและประเมินค่าก่อนจะแสดงความรู้ โดยแต่ละคนมีความรู้ที่แตกต่างกันไปตามสมรรถภาพด้านสมองและความจำ

2.3.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรู้ความเข้าใจ

Worthington และ Grant (n.d., อ้างถึงใน แสงจันทร์ โสภาคาล, 2550: 15-16) ได้อธิบายเกี่ยวกับตัวแปรสำคัญ ซึ่งมีผลต่อสิ่งที่รู้และสร้างการรับรู้ถึงผู้เรียนว่ามีปฏิริยาต่อสิ่งนั้น ๆ อย่างไร ซึ่งมี 2 ข้อ ไม่ว่าจะป็นด้านที่นอกเหนือจากสติ เช่น ด้านสังคมรอบข้าง เศรษฐกิจ และด้านปัญญาสติ

สรรพคุณ พิพัฒน์ (2538: 13 อ้างถึงใน ศยามล สืบเนื่อง, 2557: 23) ได้สรุปปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นซึ่งมีความสัมพันธ์กับความรู้ไว้ 2 ปัจจัยที่มีลักษณะคล้ายกัน ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล

1.1 ระดับการศึกษา การศึกษามีอิทธิพลต่อการแสดงออก เพราะจะทำให้ บุคคลมีความรู้และมีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ อย่างมีเหตุและมีผล

1.2 ความเชื่อ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของแต่ละบุคคลในการยอมรับต่อสิ่งต่างๆ ซึ่งอาจแตกต่างกันออกไป

1.3 สถานภาพทางสังคม หมายถึง สิทธิและหน้าที่ที่มีต่อผู้อื่นและสังคม

1.4 ประสบการณ์ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจและส่งผลต่อความคิดเห็น

2. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม

2.1 ครอบครัว หมายถึง การสะสมความรู้โดยทางตรงหรือทางอ้อมจากระเบียบวิธีปฏิบัติกฎเกณฑ์และค่านิยมต่าง ๆ ที่กลุ่มได้กำหนดไว้เป็นระเบียบของความประพฤติ และความสัมพันธ์ของสมาชิกในสังคมนั้น

2.2 กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้องมีอิทธิพลต่อบุคคลอย่างมาก เพราะเมื่อบุคคลอยู่ในกลุ่มหรือสังคมใดต้องยอมรับ ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกลุ่มและสังคมนั้น รวมทั้งสื่อมวลชน ได้แก่ หนังสือพิมพ์วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น ซึ่งมีอิทธิพลอย่างมากต่อการเรียนรู้และการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นของบุคคล

สำหรับปัจจัยและแนวคิดดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ความรู้ ความเข้าใจแต่ละบุคคลจะมากหรือน้อยอยู่ที่ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านเศรษฐกิจ สังคมครอบครัว และการจงใจ

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

2.4.1 ความหมายของการบริการ

Meesala (2016) ได้ให้ความหมาย การให้บริการที่มีคุณภาพสูงเป็นกุญแจสู่ความสำเร็จในการให้บริการอุตสาหกรรม ในยุคปัจจุบันของการแข่งขันที่รุนแรงการเฝ้าติดตามและการปรับปรุงคุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการพัฒนาประสิทธิภาพและปริมาณธุรกิจ

สุนันทา ทวีผล (2550: 13) ได้ให้ความหมาย การให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. เป็นการสอดรับต่อสิ่งที่อยู่ภายในจิตใจของมนุษย์ซึ่งมีผลต่อสิ่งที่ได้มาและสิ่งที่รับคืนไปในจิตใจได้สำนึกของผู้รับบริการ ที่ต้องเหมาะสมกัน

2. เป็นความคงเส้นคงวา คือ การมีอยู่อย่างต่อเนื่องที่จะไปทำให้ผู้รับบริการนั้นได้รับความชอบพอได้

3. เป็นความเท่าเทียมกันในการได้รับสิ่งนั้น ๆ ที่กลับมายังผู้รับบริการ

4. เป็นความพอมีพอกินที่อยู่ในความพอประมาณ

5. เป็นความรวดเร็วและช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความประหยัดเวลามากขึ้น

2.4.2 ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) ได้กล่าวถึง ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการไว้ว่าเป็นความไม่ง่ายในการบริหารสิ่งที่ไม่สามารถจับได้ ต้องอาศัยใช้ความอดทนอย่างมากในการหาวิธีตรวจสอบสิ่งที่จะบ่งบอกได้ว่าการให้บริการนั้นดีหรือไม่ และกระทำการปรับปรุงแก้ไขให้การบริการได้อย่างมีคุณภาพต่อไปได้

Gronroos (1992) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า คุณภาพเชิง และคุณภาพเชิงหน้าที่เป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่แสดงถึงผลกระทบการเข้าใจถึงคุณภาพการบริการ โดยอาจจะเกิดจากรูปแบบของการกระทำต่าง ๆ ต่อไปนี้

1. ความมีประสิทธิภาพของคนทำงานและความชำนาญการให้บริการที่ตรงจุดของปัญหา
2. มุมมอง ความคิด และการกระทำที่แสดงออกมาของพนักงานให้บริการ ซึ่งจะทำให้สามารถดำเนินงานไปได้ในการปรับปรุงให้เกิดการพัฒนาไปยังสิ่งที่ดีขึ้น
3. ความง่ายตายในการเกิดความไม่แน่นอนในการทำงานเพื่อบริการ โดยช่วยให้เกิดความง่ายและความรวดเร็วในการทำงาน
4. การสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ที่ได้รับบริการ
5. การนำสู่สิ่งที่เป็นไปในทางที่ถูกต้อง และไม่ทำให้เกิดความผิดพลาด
6. การให้ความมีชื่อที่สามารถสร้างความไว้วางใจกับผู้รับบริการที่น่าไว้วางใจและสร้างสิ่งที่ทำให้เกิดการดำเนินการไปได้ด้วยดี

Parasuraman et al. (1990: 20-22) กล่าวว่า ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ ในการวิจัยเชิงสำรวจระบุ 10 เกณฑ์ในการวัดคุณภาพการบริการ โดยเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ด้าน คือ ด้านการรับรู้และการคาดหวัง มีรายละเอียด ดังนี้

1. ความสะดวก (Access) หมายถึง การสร้างสิ่งไปช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความรวดเร็วในด้านต่าง ๆ
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การใช้คำพูดที่ง่ายต่อความเข้าใจ ซึ่งเป็นความเข้าใจในการใช้ภาษาระหว่างกัน
3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง สมรรถนะของคนปฏิบัติงานนั้นพึงมี

ความมีไมตรีและตอบใจต่อความคาดหวังของผู้ที่รับบริการ

4. ความสุภาพ (Courtesy) หมายถึง การปฏิบัติด้วยความเรียบร้อย ความนับถือในตัวผู้รับบริการ รอบคอบ เป็นมิตร เช่น การให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส และการติดต่อพูดคุยด้วยความสุภาพ เป็นต้น

5. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) หมายถึง องค์กรและพนักงานต้องมีความเชื่อถือ และความไว้วางใจให้เกิดขึ้นในการให้บริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ผู้รับบริการ

6. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง สิ่งที่ตอบสนองแก่ผู้รับบริการต้องมีความเหมาะสม และสม่ำเสมอ

7. การตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง คนที่ปฏิบัติจะต้องให้บริการ และแก้ไขปัญหาของคนที่ปฏิบัติอย่างทันเวลาตามความต้องการของคนปฏิบัติ

8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การปฏิบัติที่ส่งมอบแก่คนที่ปฏิบัติไม่มีอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่าง ๆ

9. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง ผู้รับบริการได้รับการบริการที่สามารถประเมินถึงคุณภาพการบริการ

10. ความเข้าใจผู้รับบริการ (Understanding Customers) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

Teriner และ Detoro (1992: 85) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการได้ กำหนดปัจจัยหรือเกณฑ์มาตรฐานเพื่อใช้วัดคุณภาพให้บริการที่เรียกว่า RATER ได้แก่

1. สิ่งจับต้องไม่ได้ (Intangible) หมายถึง ลักษณะที่ปรากฏให้เห็น ได้แก่ บุคลากร สถานที่

2. ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ความคงที่ในการส่งมอบการกระทำหนึ่งให้เป็นไปตามที่ตกลงไว้ ทำให้ผู้รับเกิดความเชื่อถือได้

3. การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง การกระทำหรือความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างทันท่วงที

4. การให้ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการสามารถรับรองในสิ่งที่เหมาะสมให้กับผู้รับบริการจนเกิดความไว้วางใจและความมั่นใจได้

5. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) หมายถึง การเผื่อแผ่ อารมณ์ เอาใจแก่ผู้รับบริการ

Lovelock (1996: 464-466) กล่าวว่า ปัจจัยกำหนดคุณภาพการให้บริการ และเป็นเกณฑ์ในการวัดค่าประสิทธิภาพการให้บริการมี 5 ข้อ ดังนี้

1. ความไว้วางใจ (Reliability) คือ สมรรถนะการส่งมอบการกระทำหนึ่งด้าน

บริการที่ผู้รับมอบคาดหวังในความถูกต้องและเชื่อถือได้

2. ความมั่นใจ (Assurance) คือ ทักษะ ความชำนาญที่จำเป็นในการให้ความเชื่อมั่น ความหวังดีที่ช่วยเสริมความมั่นใจให้แก่ผู้เกี่ยวข้องด้วยความมั่นคงปลอดภัย
3. สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สภาพแวดล้อม เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ
4. ความใส่ใจ (Empathy) หมายถึง สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อได้ง่าย ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร และเข้าใจผู้รับบริการ
5. การสนองตอบผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการทันที และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี

ดังนั้นจากการศึกษาปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย ความเชื่อถือได้ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความมั่นใจได้ การเข้าถึงจิตใจตามธรรมชาติ โดยการให้บริการที่ดี ต้องได้รับการพิจารณาจากเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ คือ การเป็นมืออาชีพของผู้ให้บริการ คนที่ปฏิบัติมีสรณะความรู้ และทักษะเชิงเทคนิคที่สามารถช่วยเหลือ มีพฤติกรรมและทัศนคติรวมถึงแก้ไขปัญหาให้กับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ผู้ให้บริการจะช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างเร่งด่วนโดยไม่มีข้อโต้แย้งและจะต้องกระทำด้วยความเต็มใจ มีความยืดหยุ่นในการให้ปฏิบัติ การนัดหมายและสถานที่ที่พร้อมให้บริการต้องอำนวยความสะดวก และทำให้คนที่ปฏิบัติเกิดความประทับใจในบริการ ความไว้วางใจเชื่อใจและสร้างสิ่งที่น่าเชื่อถือได้ โดยคนที่รับบริการปฏิบัติจะเป็นผู้ที่พิจารณาภายหลังจากการให้บริการเสร็จสิ้นว่าการบริการนั้นเป็นอย่างไร ตรงตามที่ได้กำหนดไว้แต่แรกหรือไม่

2.4.3 การวัดคุณภาพการบริการ

ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต (2557) กล่าวถึง แนวคิดในการวัดคือการวัดไปถึงความคาดหวังที่สร้างสิ่งที่ทำให้พอใจของผู้รับบริการเมื่อหลังจากที่ได้รับบริการไว้แล้ว โดยมีวิธีการที่จะนำไปสู่สิ่งที่ออกมาถึงความจริง ไม่ว่าจะป็นทั้งทางตรงและทางอ้อมสองด้านระหว่างผู้ให้และผู้รับ

Millet (1954 อ้างถึงใน ศรีนทิพย์ อรุณสวัสดิ์ฤกษ์ และคณะ, 2564) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถวัดได้ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) เป็นสิ่งที่มีเกิดการเกิดความเท่าเทียมในการทำงานที่ทุกคนได้รับการตอบสนองกันอย่างเท่า ๆ กัน ไม่แบ่งฝักแบ่งฝ่ายกันอย่างตรงไปตรงมา
2. การให้บริการอย่างรวดเร็ว (Timely Service) เป็นการยึดตามระยะเวลาที่

ทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีความไม่ซ้ำ และเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) เป็นการวัดในเชิงปริมาณ จำนวนที่สามารถสร้างความเหมาะสมในการให้บริการของผู้รับได้ตรงตามจำนวนที่คาดไว้

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความสม่ำเสมอในการให้บริการของผู้รับบริการ

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression Service) เป็นการปรับปรุงและพัฒนาให้การทำงาน ดำเนินงานไปทำให้มีผลการการทำงานที่มีการเดินไปข้างหน้า

กัญญา ทรัพย์พล (2559) กล่าวว่า การบริการที่ดีต้องประกอบด้วย 5 ลักษณะ ดังนี้

1. ทำด้วยความ เต็มใจ
2. ทำด้วยความรวดเร็ว
3. ทำด้วยความความถูกต้องให้บริการที่ครบสมบูรณ์
4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน มีความเป็นธรรมเสมอภาค
5. ทำให้เกิดความชื่นใจ ทำให้ผู้รับบริการมีความสุข

ดังนั้นจากการศึกษาการวัดคุณภาพการบริการ สามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการที่ดีสามารถตรวจสอบได้จากการวัดคุณภาพการบริการ ประกอบไปด้วย 5 องค์ประกอบหลัก ๆ คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน รวดเร็วทันเวลา เหมาะสมพอเพียง ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และก้าวหน้า ซึ่งถือเป็นปัจจัยที่สามารถวัดระดับคุณภาพการให้บริการที่สอดคล้องกับงานวิจัยนี้ได้ ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐในยุคสมัยใหม่ที่มีการนำเอาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในระบบงานปัจจุบัน

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับอัตราภาษี

Allingham & Sandmo (1972) กล่าวถึง การบริการนั้นถือเป็นทฤษฎีความพึงพอใจสูงสุดของผู้เสียภาษีโดยมองว่า ข้อกำหนดลงโทษและการประเมินวัดด้านภาษี ทำหน้าที่ในการชี้วัดการแสดงความยินดีที่ได้รับของผู้มีรายได้ โดยมีข้อสมมติว่าผู้เสียภาษีมีการคิดพิจารณาอย่างตรงไปตรงมาตามสถานการณ์ที่มีความไม่มั่นคง ซึ่งหมายถึงความน่าจะเป็นในการถูกจับมาประเมินเกี่ยวกับการชำระเงิน เนื่องจากการยื่นแบบ ๆ ชี้แจงจำนวนเงินที่ได้รับของผู้เสียภาษีส่งผลต่อภาระภาษีที่มีขึ้น

Sung และคณะ (2009) กล่าวถึง ภาระภาษี โดยได้ทำการศึกษาเรื่องผลกระทบของการกระจายภาษีและผลประโยชน์ในเกาหลี พบว่า จำนวนเงินที่ได้รับมาเป็นการแสดงถึงการเปลี่ยนแปลงด้านอัตราภาษีภายใต้ข้อกำหนดใหม่ โดยผู้คนหวังที่จะชำระในจำนวนเงินที่น้อยลง ทำให้เกิดความสนใจที่จะศึกษาในการกระจายภาษีที่ไม่เหมือนเดิม

ภัทร ศิริรินทร์ และคณะ (2563) กล่าวถึง การวิเคราะห์ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับอัตราภาษี การจัดเก็บภาษีบนฐานรายได้ที่สำคัญ ประกอบด้วย ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และการนำส่งรายได้เข้าคลังของรัฐวิสาหกิจ ดังนั้น ฐานภาษีที่สำคัญของการจัดเก็บดังกล่าว จึงเกี่ยวข้องกับรายได้ของประชาชนผู้เสียภาษี รวมทั้งรายได้และกำไรของนิติบุคคลและรัฐวิสาหกิจ ทั้งนี้ ในกรณีรายได้ของประชาชน ซึ่งเป็นฐานภาษีของภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผู้วิจัยพิจารณาแล้วเห็นว่า ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยส่วนใหญ่ จะทำงานในภาคนอกการเกษตร อาทิ ภาคบริการ และ ภาคอุตสาหกรรม ในขณะที่เกษตรกรผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา อาจมีจำนวนน้อย ดังนั้น การวิเคราะห์ในประเด็นฐานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จะให้ความสำคัญกับข้อมูลค่าจ้างแรงงานเฉลี่ยนอกภาคเกษตรเป็นหลัก ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ค่าจ้างแรงงานเฉลี่ยนอกภาคเกษตรมีค่าอยู่ในระหว่าง 14,000 – 15,000 บาทต่อ เดือน และมีอัตราการปรับเพิ่มขึ้นในแต่ละปีก่อนข้างต่ำ โดยมีค่าประมาณ ไม่เกินร้อยละ 3.5 ต่อปี ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเฉพาะปี 2562 พบว่า ค่าจ้างแรงงานมีค่าระหว่าง 14,997 – 15,148 บาท โดยมีค่าสูงสุดในไตรมาสที่ 2 และปรับลดลงอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น จึงอาจสรุปได้ว่า สถานการณ์ดังกล่าวอาจไม่ส่งผลดีต่อรายได้ของประชาชน ซึ่งเป็นฐานภาษีของภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อปริมาณการจัดเก็บต่อไป

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์

2.6.1 ความหมายของการประชาสัมพันธ์

Severin & Tancard Jr. (2001 อ้างถึงใน สุธาทิพย์ เขียวขจี, 2561) ได้กล่าวถึง การประชาสัมพันธ์ ไว้ว่ามีผลต่อการจูงใจโดยมีความซ้ำซ้อนในกระบวนการที่ได้มาซึ่งข่าวสาร ทำให้เป็นไปตามสิ่งที่ตั้งไว้

นิติพล ภูตะโชติ (2556) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์เป็นกระบวนการที่บุคคลให้ความหมายกับสิ่งที่อยู่รอบตัว โดยเป็นการรวบรวมและตีความจากประสาทสัมผัสทั้งห้าที่ได้รับ เมื่อเรารู้ข่าวสารที่ได้มาจากการประชาสัมพันธ์อย่างไรก็มักจะเชื่อว่าสิ่งนั้นเป็นจริงตามที่เรารู้ความ ดังนั้นการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก เพราะการประชาสัมพันธ์จะจูงใจให้คนแสดงออกถึงความเชื่อที่ตนเองต้องการทำได้

สิทธิโชค วิรุณราช (2559) ได้ให้ความหมายของการประชาสัมพันธ์ หมายถึง การใช้เครื่องมือการสื่อสาร นำข่าวสารไปยังกลุ่มเป้าหมายให้เกิดความเชื่อ ความศรัทธา ในองค์การและตัดสินใจเข้าร่วมกิจกรรมกับองค์การ กลุ่มเป้าหมาย แต่ละกลุ่มจะต้องใช้เครื่องมือประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน

ฉัตรพร วรรณพิเศษ (2556) ได้กล่าวถึง การประชาสัมพันธ์ หมายถึง วิธีการดำเนินงานในการจัดการบริหารข้อมูลขององค์กรเพื่อสร้างเสริมเจตคติที่ดี เป็นที่รับรู้ของคนในองค์กรและนอกองค์กร นำมาซึ่งการให้ความร่วมมือและสนับสนุนในกิจกรรมต่าง ๆ จากคนทั้งในและนอกองค์กร

ดังนั้นจากความหมายของการประชาสัมพันธ์ สามารถสรุปได้ว่า การประชาสัมพันธ์ เป็นการดำเนินงานอย่างมีแผนการโดยบุคคลหรือโดยองค์กร การประชาสัมพันธ์ เป็นการติดต่อสื่อสารแบบสองทางและมีการชักจูงโน้มน้าวจิตใจ ในการสร้างความสัมพันธ์ การให้ความรู้ สร้างความเข้าใจ สร้างความนิยมความน่าเชื่อถือ โดยแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกันระหว่างผู้ที่ต้องการทำประชาสัมพันธ์ กับกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง คือ มีการเผยแพร่หรือให้ข่าวสารจากผู้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ไปยังกลุ่มคนต่าง ๆ ในลักษณะที่ชักชวนหรือโน้มน้าวจิตใจให้คนอื่น ๆ เชื่อ หรือดำเนินการในสิ่งที่ผู้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ต้องการ

2.6.2 วัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์

รุ่งนภา พิตรปรีชา (2560) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์นั้น มีกระบวนการดำเนินงานที่กว้างขวาง และต้องทำอย่างสม่ำเสมอ โดยมีจุดมุ่งหมายหลัก คือ ต้องการคงไว้ซึ่งความเข้าใจ ความสัมพันธ์อันดี และภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาประชาชนกลุ่มเป้าหมาย และสาธารณชนทั่วไป โดยมีการสื่อสารผ่านสื่อกลาง เช่น สื่อมวลชน สื่อใหม่ (สื่อออนไลน์) กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อเผยแพร่ข้อมูลเหล่านี้ไปสู่ประชาชน ซึ่งการสื่อสารผ่านสื่อกลางเหล่านี้จะทำให้ข่าวสารที่น่าเชื่อถือมากกว่าการที่องค์กรเผยแพร่ข่าวสารด้วยตนเอง

ณัฐชุตา วิจิตรจามรี (2559) กล่าวว่า จะต้องมีการประชาสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อมวลชนด้วยเพื่อเอื้อต่อการทำงานร่วมกัน โดยจะต้องมีข้อมูลของสื่อมวลชนด้วยเพื่อเอื้อต่อการทำงานร่วมกัน โดยจะต้องมีข้อมูลของสื่อมวลชนที่จะทำงานร่วมด้วย เพื่อที่จะได้รวบรวมข่าวสารที่จะทำการเผยแพร่ขององค์กรส่งผ่านสื่อมวลชนได้ทัน การนำเสนอข่าวได้อย่างทันสถานการณ์ และเมื่อองค์กรประสบปัญหาภาวะวิกฤต นอกจากกลยุทธ์ที่ใช้ในการรับมือขององค์กรแล้ว ยังต้องมีการสื่อสารโดยพึ่งพาสื่อมวลชนอีกด้วย เช่น การจัดแถลงข่าวเพื่อเรียกความเชื่อมั่นและสร้างความเข้าใจให้กับประชาชน โดยเชิญสื่อมวลชนเข้าร่วมฟังแถลงข่าว เพื่อทำการเผยแพร่ข่าวสารที่ถูกต้องสู่สาธารณชน

ดังนั้นจากวัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์ จึงสามารถสรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์ มุ่งที่จะสร้างความเข้าใจป้องกันและแก้ไขความเข้าใจผิด รักษาชื่อเสียง เพื่อให้เกิดความศรัทธา และความร่วมมือจากบุคลากร นิสิต และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.7 ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี

อัครเดช ปิ่นสุข และนิตนา ฐานิธรนกร (2559: 7) ได้นิยามไว้ว่า การตัดสินใจเปิดรับเทคโนโลยีนั้น เกิดจากการที่ผู้ใช้งานได้เรียนรู้สิ่งใหม่ที่ก้าวหน้าโดยการทดลองใช้เทคโนโลยีในการทำงาน จนเกิดเป็นความพึงพอใจ ตลอดจนเข้าใจวิธีการใช้งานและรับรู้ถึงข้อดีของการใช้งาน จึงเปิดรับและยินยอมที่จะใช้งานเทคโนโลยีใหม่

เกวรินทร์ ละเอียดดีนันท และนิตนา ฐานิธรนกร (2559: 25) ได้ให้ความหมายถึง การเปิดรับเทคโนโลยีไว้ว่า เป็นการกระทำที่ผู้ใช้งานรับรู้จากการนำระบบที่ทันสมัยมาทดลองใช้ โดยรู้แจ้งถึงสิ่งที่เป็นผลดีจากการใช้งานหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับเปิดรับเทคโนโลยีนั้น รวมถึงประยุกต์ใช้เทคโนโลยี โดยเชื่อว่าการใช้เทคโนโลยีใหม่จะส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลได้ โดยที่ผู้ใช้งานสามารถเรียนรู้ได้ไม่ยาก ทั้งนี้การง่ายต่อการใช้งานและการรับรู้ถึงข้อดีจากการใช้งานนั้นจะส่งผลต่อพฤติกรรมการเปิดเพื่อรับเทคโนโลยีใหม่

Davis (1989) กล่าวถึง แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งเป็นแบบจำลองที่มีการยอมรับให้ถูกใช้เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการใช้งานเทคโนโลยีในปัจจุบัน เป็นการประยุกต์ใช้ทฤษฎีของการกระทำตามหลักเหตุและผล ที่มีจุดประสงค์เพื่อใช้จำลองแบบการทำนายการเปิดเพื่อรับเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพไปในทางที่ดี และมีผู้นำไปใช้อย่างแพร่หลาย ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับในเทคโนโลยี เช่น ตัวแปรภายนอก การแสดงให้ เห็นว่ามีประโยชน์ การแสดงให้ เห็นว่าง่ายต่อการใช้งาน ทักษะต่อการใช้ พฤติกรรมความตั้งใจในการใช้ และการใช้จริง

Park และ Kim (2014 อ้างถึงใน ญัณฐนันท์ พิธิวัตโชติกุล, 2560) ได้ให้ความหมายของการยอมรับ เทคโนโลยีไว้ว่า เป็นระดับความน่าเชื่อถือที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของมนุษย์ โดยที่รับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และทราบประโยชน์ของเทคโนโลยีนั้นๆ ซึ่งมีผลต่อด้านพฤติกรรมการยอมรับ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง เป็นการนำเทคโนโลยีที่ยอมรับมาใช้งานซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตัวบุคคลหรือการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมทัศนคติ และการใช้งานเทคโนโลยีที่ง่ายขึ้น นอกจากนี้การนำเทคโนโลยีมาใช้งานที่ทำให้แต่ละบุคคลมีประสบการณ์ความรู้ และทักษะในการใช้งานเพิ่มเติม

ดังนั้น ผู้วิจัยได้นำมาองค์ประกอบของการจูงใจจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวมาศึกษาเพิ่มเติม ซึ่งสามารถกำหนดตัวแปรออกมา 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการยอมรับเทคโนโลยี ที่ได้จากการศึกษาของ Konthong (2007), Phutachot (2013), Allingham & Sandmo (1972), Severin & Tancard Jr. (2001), Meesala (2016), Sung et al. (2009) และ Davis (1989)

2.8 ข้อมูลเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

2.8.1 แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

อาริศรา นนทะคุณ (2561) กล่าวถึง แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ไว้ดังนี้

1. แบบ ภ.ง.ด.90 คือ แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสิ้นปี สำหรับผู้มีเงินได้ในกรณีทั่วไปตั้งแต่เงินได้ประเภทที่ 1 – 8 ที่ได้รับในระหว่างปีภาษีที่ล่วงมาแล้วให้ยื่นแบบฯ ภายในเดือนมีนาคมของปีภาษีถัดไป

2. แบบ ภ.ง.ด.91 คือ แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสิ้นปี สำหรับผู้มีเงินได้จากการจ้างแรงงานประเภทที่ 1 เพียงอย่างเดียว ให้ยื่นแบบฯ ภายในเดือนมีนาคมของปีภาษีถัดไป

3. แบบ ภ.ง.ด.93 คือ แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา สำหรับใช้ยื่นก่อนถึงกำหนดเวลาการยื่นแบบฯ ให้ยื่นภายในเดือนมีนาคมของปีถัดจากปีที่ได้รับเงินได้พึงประเมิน

4. แบบ ภ.ง.ด.94 คือ แบบฟอร์มที่ชี้แจงในการแสดงถึงภาษีของเงินที่ได้รับในครั้งปี สำหรับผู้มีเงินได้ประเภทที่ 5 – 8 ที่ได้รับมาตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนมิถุนายน และไม่ว่าจะมีเงินได้ประเภทอื่นรวมอยู่ด้วยหรือไม่ก็ตามให้ยื่นแบบฯ ภายในเดือนกรกฎาคมถึงเดือนกันยายนของปีภาษีนั้น

5. แบบ ภ.ง.ด.95 คือ แบบฟอร์มที่ชี้แจงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา สำหรับคนต่างด้าวผู้มีเงินได้จากการจ้างแรงงานจากสำนักงานปฏิบัติการภูมิภาคให้ยื่นแบบฯ ภายในระยะเวลาที่กำหนดในปีต่อ ๆ ไป

กรมสรรพากร (2565) กล่าวว่า กำหนดการในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามี 2 ระยะ คือ

1. การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาครั้งปี โดยนำเงินได้พึงประเมินในประเภทที่ 40 (1) – 40 (8) ที่รับตั้งแต่ช่วงหกเดือนแรกของปีภาษี คือเดือนมกราคมถึงเดือนมิถุนายน มาแสดงรายการยื่นแบบภาษีตามที่กฎหมายกำหนด โดยสามารถยื่นตั้งแต่เดือนกรกฎาคมถึงเดือนกันยายน ทั้งนี้ภาษีที่ได้ชำระไปแล้วนั้นสามารถถือเป็นเครดิตภาษีที่ใช้หักเมื่อมีการยื่นแบบแสดงรายการสิ้นปี

2. การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสิ้นปี เป็นการยื่นแบบแสดงรายการเงินรายได้ที่ได้รับในระหว่างปีภาษี ตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนธันวาคม โดยสามารถยื่นแบบแสดงรายได้ตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนมีนาคมของปีถัดไป

กำหนดการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสามารถสรุปได้ดังตารางต่อไปนี้

ชื่อแบบ	ใช้ยื่นกรณี	กำหนดเวลายื่น
ภ.ง.ด. 90	มีเงินได้พึงประเมินทุกประเภท	มกราคม - มีนาคม ของปีภาษีถัดไป
ภ.ง.ด. 91	มีเฉพาะเงินได้พึงประเมินประเภทที่ 1ม.40(1) ประเภทเดียว	มกราคม - มีนาคม ของปีภาษีถัดไป
ภ.ง.ด. 93	มีเงินได้ขอชำระภาษีล่วงหน้า	ก่อนถึงกำหนดเวลาการยื่นแบบตามปกติ
ภ.ง.ด. 94	ยื่นครึ่งปีสำหรับผู้มีเงินได้พึงประเมินเฉพาะประเภทที่ 5,6,7 และ 8	กรกฎาคม - กันยายน ของปีภาษีนั้น
ภ.ง.ด. 95	คนต่างด้าวผู้มีเงินได้จากการทำงานจ้างแรงงานจากสำนักงานปฏิบัติการภูมิภาค	มกราคม - มีนาคม ของปีภาษีถัดไป

ภาพประกอบที่ 3 ตารางกำหนดการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

2.8.2 ช่องทางการยื่นแบบแสดงรายการภาษี

อาริตรา นนทะคุณ (2561) กล่าวว่า ปัจจุบันผู้มีเงินได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด สามารถเลือกช่องทางการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาพร้อมทั้งชำระภาษี (ถ้ามี) ได้ 2 วิธี ดังนี้

1. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาทุกแห่ง และชำระภาษีได้ที่เคาน์เตอร์บริการและที่ทำการไปรษณีย์ เฉพาะที่มีภูมิลำเนาในกรุงเทพมหานคร เท่านั้น โดยส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนพร้อมแนบเช็คหรือธนาคัตตามจำนวนเงินภาษีที่ต้องชำระทั้งจำนวนภายในกำหนดเวลาการยื่นแบบฯ โดยส่งไปยังกองบริหารการคลังและรายได้ กรมสรรพากร อาคารกรมสรรพากร เลขที่ 90 ซอยพหลโยธิน 7 ถนนพหลโยธิน แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

2. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางออนไลน์ มี 2 ช่องทาง คือ เว็บไซต์กรมสรรพากร www.rd.go.th และโทรศัพท์มือถือ แอปพลิเคชัน RD Smart Tax โดยมี วิธีการชำระภาษีหลากหลายช่องทาง ได้แก่ ชำระด้วยเงินสดหรือบัตรเครดิตทรอนิกส์ ชำระด้วย ธนาณัติ ชำระด้วยเช็คหรือตราพดต์ ชำระด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment, ATM on Internet, Internet credit Card) และชำระด้วยชุดชำระเงิน Pay in slip ของธนาคาร

สำนักบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ (2559) กล่าวว่า ในปัจจุบันการยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และชำระภาษี สามารถทำได้ในเว็บไซต์ของกรมสรรพากร การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และชำระภาษีของประชาชนตามเว็บไซต์ของ

กรมสรรพากร จาก เว็บไซต์ของกรมสรรพากรได้กล่าวถึง วัตถุประสงค์ของการยื่นแบบฯ ชำระภาษี ผ่านอินเทอร์เน็ต ผู้มีสิทธิขอให้บริการยื่นแบบ ฯ ชำระภาษีผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต ตามประเภท ของรายรับ และชำระผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต วัตถุประสงค์ของการยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อพัฒนาระบบจัดเก็บภาษีให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เป็นทางเลือกใหม่ให้แก่ผู้ยื่นแบบ ฯ นอกเหนือจากการยื่นแบบฯ ด้วย กระดาษ เพิ่มคุณภาพและความแม่นยำของข้อมูล โดยผู้ยื่นแบบ ฯ มีหน้าที่ป้อนข้อมูลผ่านระบบ อินเทอร์เน็ตด้วยตนเอง ช่วยยกระดับบริการยิ่งขึ้นเนื่องจากลดขั้นตอนการยื่นแบบ และชำระภาษี ลด ต้นทุน และยังเป็น การสนับสนุนนโยบาย e-government ของรัฐบาล อีกทั้งยังสามารถชำระภาษีโดย ใช้คำสั่งทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสามารถเป็นตัวเลือกที่ช่วยให้เกิดความรวดเร็วในการเลือกใช้บริการมาก ยิ่งขึ้น และชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ยังคงมีอยู่ตามปกติ ขั้นตอนการยื่นแบบ ฯ ชี้แจงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และชำระภาษีออนไลน์ ในช่วงวันที่ 1 มกราคม ถึงวันที่ 31 มีนาคม ของทุกปี บุคคลที่มีรายได้ทุกคนต้องยื่นเอกสาร เสียภาษีทั้งนี้ไม่ว่ารายได้สุทธิจะถึงเกณฑ์การชำระ ภาษีหรือไม่ก็ตาม จะต้องยื่นแบบ ฯ ชำระการจ่ายภาษี ภ.ง.ด. 90, ภ.ง.ด. 91 (หรือภ.ง.ด. แบบอื่น ๆ) สำหรับผู้ที่ไม่เคยยื่นแบบ ฯ เลย นอกจากนี้ ยังสามารถยื่นภาษีผ่าน Rd smart tax application ทาง โทรศัพท์มือถือได้อีกทางหนึ่ง ซึ่งจะได้รับสิทธิขยายเวลาการยื่นแบบ ฯ และชำระภาษีออกไปจนถึง วันที่ 9 เมษายน สำหรับ ผู้ที่ถูกหักภาษี ณ ที่จ่ายไว้เกินและขอคืนภาษี ควรสมัครพร้อมเพย์ก่อนการ ยื่นแบบ ฯ ชี้แจง เพราะจะได้รับการคืนภาษีรวดเร็วกว่าการคืนภาษีด้วยเช็ค และส่งทางไปรษณีย์ โดย กรมสรรพากรจะคืนภาษีผ่านพร้อมเพย์ที่ผูกไว้กับเลขประจำตัวประชาชนเท่านั้น

2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สาวิตรี นาคศรีม่วง (2557) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการ เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากร ภาค 4 ซึ่งเป็นการวิจัยเชิง สำรวจศึกษาประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ที่อยู่ในเขตสำนักงานสรรพากร ภาค 4 พบว่า ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการส่งเสริม ตลาด และด้านค่าใช้จ่าย ส่งผลต่อการยื่นแบบชี้แจงรายละเอียดภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน อินเทอร์เน็ตในระดับมาก

ศิริรัตน์ มุขตารา (2557) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบ ฯ และชำระภาษีเงิน ได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9 ประชากรที่ใช้ใน การศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บริษัทและห้างหุ้นส่วนจำกัด ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 9 จำนวน 200 คน ผลสามารถสรุปได้ว่า มีปัจจัย 3 ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับ

มาก ซึ่งมีผลต่อการยื่นแบบ ฯ และชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ต คือ ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ต่างเห็นว่าประหยัดค่าใช้จ่ายและประหยัดเวลาในการใช้บริการไปยื่นแบบภาษีที่สรรพากรพื้นที่ ด้านรูปแบบเว็บไซต์ เห็นว่าเว็บไซต์ กรมสรรพากรมีรูปแบบง่ายต่อการใช้บริการ ระบบลดขั้นตอนในการทำงานของผู้ใช้บริการ ประหยัดเวลาในการยื่นแบบรายการและชำระภาษี ระบบมีการยืนยันเมื่อทำรายการเสร็จ ระบบข้อมูลมีความปลอดภัย ระบบบริการยื่นแบบภาษีสามารถแสดงข้อมูลบริษัทได้อย่างถูกต้อง ส่วนด้านการบริการ เห็นว่า สามารถยื่นแบบฯ ได้ตลอด 24 ชั่วโมงโดยไม่มีวันหยุด และไม่ต้องนำเอกสารหลักฐานมาส่งในขณะที่ทำการยื่นแบบ

ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง (2558) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับผลของการให้บริการในการยื่นแบบ ฯ โดยใช้ฟอร์มสอบถามในการเก็บข้อมูลจากที่เป็นประชาชนซึ่งเป็นคนธรรมดาที่ยื่นแบบ ฯ ผ่านออนไลน์ และอาศัยในกรุงเทพ และผู้ที่ชำนาญในหัวข้อที่เกี่ยวกับการบริการที่มีการนำเอาอิเล็กทรอนิกส์มาช่วย ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการทั้งหมดอยู่ในระดับมาก โดยมีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนผลจากการสอบถามรายบุคคล แสดงให้เห็นว่า คุณภาพบริการและการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลกับผลสำเร็จจากการให้บริการสาธารณะ

อาริสรา นนทะคุณ (2561) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยศึกษากลุ่มผู้มีงานทำและยื่นแบบ ฯ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ตัวอย่าง พบว่า ปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา ประเภทรายได้ การคาดหวังถึง ประสิทธิภาพ และสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถนำมาเป็นแนวทางในการประชาสัมพันธ์ที่เน้นให้เห็นถึงประโยชน์ในการยื่นแบบ ฯ ออนไลน์ และการจัดทำคู่มือแนะนำการใช้งานที่เข้าใจง่าย มุ่งเน้นเผยแพร่ในช่วงเดือน กุมภาพันธ์ถึงมีนาคมตามสื่อสังคมออนไลน์สถานที่ทำงาน และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา เพื่อให้การประชาสัมพันธ์มีประสิทธิภาพและง่ายต่อการศึกษาข้อมูลการยื่นแบบฯ ต่อไป

วรพรรณ นุตโร (2561) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยที่เป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่เข้ารับบริการยื่นแบบ ฯ ซึ่งแจ้งรายละเอียดภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จำนวน 400 คน ผลสรุปได้ว่า คุณภาพของการให้บริการสำคัญมากที่สุด โดยยังส่งผลให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีตัดสินใจใช้บริการยื่นแบบ ฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตอย่างแน่นอน และการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการยื่นแบบ ฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

นฤมล จันทร์กระจ่างแจ้ง (2561) ได้ทำการศึกษาแรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ศึกษาแรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาปัจจัยในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ที่มีผลต่อแรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัย พบว่า ผู้เสียภาษีที่มีเพศต่างกันทำให้แรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษี ผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน และผู้เสียภาษีที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันทำให้แรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลไม่ต่างกัน

โมกชนันต์ โชติชูช่วง (2561) ได้ทำการศึกษาแรงจูงใจในการชำระภาษีอากรออนไลน์ของผู้ประกอบการในเขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า แรงจูงใจของผู้ประกอบการในเขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร มีความยินดีชำระภาษีอากรออนไลน์แทนการยื่นแบบที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา โดยผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในการที่กิจการมีการชำระภาษีอากรออนไลน์เห็นด้วยกับการที่กรมสรรพากรนำระบบการชำระภาษีอากรออนไลน์มาใช้ สถานประกอบการของผู้ประกอบการมีความพร้อมในการชำระภาษีอากรออนไลน์ โดยพึงพอใจในการดำเนินการของกรมสรรพากรเกี่ยวกับการชำระภาษีอากรออนไลน์ ความพร้อมของผู้ประกอบการส่งผลต่อแรงจูงใจในการชำระภาษีอากรออนไลน์ของผู้ประกอบการในเขตพระโขนงมากที่สุด รองลงมาเป็นประโยชน์ที่ผู้ประกอบการได้รับและการส่งเสริมของกรมสรรพากรโดยมีผลต่อแรงจูงใจในการชำระภาษีอากรออนไลน์ของผู้ประกอบการในเขตพระโขนง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

อุไรพรรณ แซ่ลี (2562) ได้ทำการศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาอินเทอร์เน็ต ผลการวิจัย พบว่า พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่มีการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบ ๑ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับมาก และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยื่นแบบ ๑ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลาง และประสิทธิภาพการยื่นแบบ ๑ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาโดยภาพรวม และรายด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านเอกสาร และด้าน การบริการและ ประชาสัมพันธ์ มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบ ๑ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตทั้ง ในภาพรวม และรายด้าน คือ ด้าน ทัศนคติ ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน และด้านการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ในขณะที่การรับรู้

เกี่ยวกับการยื่นแบบ ฯ ด้านการยอมรับเทคโนโลยี และด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบ ฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ทั้งในภาพรวม และรายด้าน คือ ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน และด้านการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย และการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบ ฯ ด้านการยอมรับ เทคโนโลยี มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบ ฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านทันเวลา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

พิฐุชา เกิดเกตฤกาญจน์ และคณะ (2563) ได้ทำการศึกษาสภาพทั่วไปของผู้มีหน้าที่ยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในจังหวัดพิษณุโลก ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจยื่นแบบฯ ภายในกำหนดเวลา ทศนคติของผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ และปัญหา อุปสรรค ในการยื่นแบบฯ ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 40-54 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป เป็นพนักงานเอกชน รายได้ไม่เกิน 20,000 บาทต่อเดือน อยู่ในเขตอำเภอเมือง และมีผู้ที่ไม่มียาได้ต้องอุปการะ ปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการ ตัดสินใจยื่นแบบฯ ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ อายุ อาชีพ การมีผู้ที่ต้องอุปการะ และภูมิลำเนา และปัจจัยด้านหน่วยงานที่มีผลต่อการยื่นแบบฯ ที่สำคัญ ได้แก่ วิธีการยื่นแบบ การบริการของเจ้าหน้าที่ สถานที่จอดรถ และระยะเวลาดำเนินการ ทศนคติของผู้ยื่นแบบฯ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าผู้ไม่ยื่นแบบฯ ภายในกำหนดเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ การใช้จ่ายเงินภาษี ของภาครัฐ ความซับซ้อนในการยื่นแบบฯ ความรับผิดชอบต่อสังคม ความเป็นธรรมในการจัดเก็บภาษี และบทลงโทษ และปัญหาอุปสรรคที่สำคัญในการยื่นแบบฯ ได้แก่ มีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอมีผู้อยู่นอกระบบภาษีจำนวนมาก แสดงรายได้ไม่ครบถ้วน และปัญหา ด้านกฎหมายและข้อบังคับ

รอฮานี นิลพันธ์ (2563) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการชำระภาษี บำรุงท้องที่ของประชาชนในตำบลสะตาวา อำเภอยะรัง จังหวัดปัตตานี โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนผู้ค้างชำระภาษีบำรุงท้องที่ในเขตพื้นที่ศึกษา จำนวน 293 ตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า บรรทัดฐานทางสังคม ทศนคติต่อการชำระภาษี และความสามารถในการชำระภาษีส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจในการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของประชาชนในตำบลสะตาวา อำเภอยะรัง จังหวัดปัตตานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและมีความคิดที่จะชำระภาษี ในปี 2563 ให้ตรงเวลา โดยบรรทัดฐานทางสังคมส่งผลมากที่สุด นอกจากนี้ ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะว่าควรจะมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมให้ประชาชนอยากเสียภาษี ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายภาษี ขั้นตอนการชำระภาษีในหลาย ๆ ช่องทาง เช่น ตามหอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน สื่อ Social, Website, Facebook, SMS เป็นต้น นอกจากนี้ควรนำเงินค่าภาษีบำรุงท้องที่ไปพัฒนาหมู่บ้านให้ทั่วถึง ปรับปรุงการให้บริการโดยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาชำระภาษี รวมถึง

ควรให้มีการพักชำระหนี้ให้แก่ผู้ที่มีรายได้น้อยโดยไม่มีค่าปรับ และควรมีมาตรการเอาผิดกับผู้ค้างชำระภาษีอย่างจริงจัง

วิริยะศิตา พิมพ์สุวรรณ (2564) ได้ทำการศึกษาปัจจัยในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยผู้วิจัยจะทำการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างโดยตรงจำนวน 400 ตัวอย่าง ผลพบว่า ปัจจัยในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีผลต่อความตั้งใจจริงในการเสียภาษี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในเชิงบวก และการเปิดรับข้อมูลและข่าวสารกับทัศนคติมีผลต่อความตั้งใจจริงในการเสียภาษีเงินได้ด้านความถูกต้อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในเชิงบวก

อุดมลักษณ์ แซ่หลิว (2564) ได้ทำการศึกษาปัจจัยของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการนิติบุคคลในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 20 จำนวน 389 ราย ผลสามารถสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนิติบุคคลประเภทกิจการขายสินค้า และทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 5 ล้านบาท ผู้ทำบัญชีส่วนใหญ่เป็นแผนก/ฝ่ายบัญชีของกิจการ ช่องทางการรับรู้ข่าวสารทางสื่อออนไลน์ มีประสบการณ์ในการยื่นแบบ ฯ ทางอินเทอร์เน็ต 3 ปี ขึ้นไป มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการยื่นแบบและปัจจัย การยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบ ฯ ทางอินเทอร์เน็ต ด้านความถูกต้อง ด้านข้อมูลครบถ้วน ด้านความรวดเร็วทันต่อเวลา และด้านต้นทุน ค่าใช้จ่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

Hartikayanti & Siregar (2019) ได้ทำการประเมินแรงจูงใจและความตระหนักในการปฏิบัติตามภาระภาษีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจิมมาฮ์ประเทศอินโดนีเซีย เพื่อสร้างแรงจูงใจและความตระหนักของ SMEs ในการปฏิบัติตามภาระภาษีของตน วิธีวิจัยที่ใช้เป็นการสำรวจเชิงพรรณนาเพื่อบรรยายสถานการณ์ ปรากฏการณ์ ทัศนคติ พฤติกรรม ความเชื่อ และความคิดเห็นของผู้เสียภาษีของบุคคลที่ประกอบธุรกิจ นอกจากนี้ยังใช้การออกแบบภาคตัดขวางเพื่อเป็นแนวทางในการสำรวจและอธิบายสถานการณ์ของ SMEs และการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ จากแบบสอบถามที่แจกให้กับผู้ประกอบการ SME จำนวน 100 ราย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระบุว่าพวกเขาไม่มีแรงจูงใจและยังลังเลที่จะจ่ายภาษีอย่างสม่ำเสมอ ผู้ประกอบการ SMEs ส่วนใหญ่แสดงให้เห็นว่า อุปสรรคสำคัญในการปฏิบัติตามภาระภาษีของตนคือ อัตราภาษีที่รัฐบาลกำหนดสูงเกินไปในขณะที่รายได้ของพวกเขาไม่คงที่เกินไป จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตระหนักดีว่าการจ่ายภาษีเป็นภาระหน้าที่ของตนเอง การศึกษานี้มีข้อเสนอแนะว่า รัฐบาลของเมืองและสำนักงานบริการภาษีต้องพยายามส่งเสริม SMEs ด้วยการขจัดอุปสรรคทางการค้าและการฝึกอบรมด้านเทคนิคเกี่ยวกับกฎการรายงานภาษีตามกฎหมายที่บังคับใช้

Dewi (2019) ได้ทำการศึกษาเพื่อตรวจสอบว่าความรู้ด้านภาษี การรับรู้ของผู้เสียภาษี และประสิทธิภาพของระบบภาษีที่มีอิทธิพลมากน้อยเพียงใดต่อการปฏิบัติตามข้อกำหนดของผู้เสียภาษี ประชากรของการศึกษานี้คือ ผู้เสียภาษีที่เป็นเจ้าของธุรกิจส่วนตัว 7,355 คน ในเขตชาการ์ัง เมืองเบงกาลี จากนั้นสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวกเพื่อให้ได้ตัวอย่าง 93 ตัวอย่าง วิธีวิเคราะห์ที่ใช้คือเชิงปริมาณและสถิติวิเคราะห์ที่ใช้คือ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ของผู้เสียภาษีไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติตามของผู้เสียภาษี ในขณะที่ความรู้ด้านภาษีและประสิทธิภาพของระบบภาษีส่งผลต่อการปฏิบัติตามของผู้เสียภาษีธุรกิจแต่ละรายในภูมิภาคชาการ์ัง

Pham et al. (2020) ศึกษาถึงปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการปฏิบัติตามการยื่นภาษีของ บริษัทเวียดนามในประเทศเวียดนาม โดยใช้วิธีการวิจัยทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ซึ่งการวิจัยเชิงคุณภาพดำเนินการผ่านการสนทนากลุ่มกับหัวหน้าฝ่ายบัญชีและเจ้าหน้าที่ภาษีจำนวน 10 คน การวิจัยเชิงปริมาณได้ดำเนินการผ่านการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบัญชีหรือผู้อำนวยการฝ่ายการเงินของบริษัททั้งหมด 200 แห่งในเวียดนาม ทำการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ (EFA) วิเคราะห์ปัจจัยยืนยัน (CFA) และแบบจำลองสมการโครงสร้าง (SEM) ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การปฏิบัติตามการยื่นภาษี โดยสมัครใจนั้นได้รับผลกระทบโดยตรงจากปัจจัย 3 ประการ ได้แก่ ความน่าจะเป็นในการตรวจสอบ ชื่อเสียงขององค์กร และความเป็นเจ้าของธุรกิจ โดยความน่าจะเป็นของการตรวจสอบและความรุนแรงของการลงโทษมีผลกระทบมากที่สุดต่อการปฏิบัติตามการยื่นภาษี ดังนั้นหน่วยงานด้านภาษี จำเป็นต้องส่งเสริมการตรวจสอบการประกาศภาษี การชำระภาษี และการขอคืนภาษีของบริษัท งานวิจัยนี้ยืนยันว่า การบังคับใช้การปฏิบัติตามภาษีได้รับผลกระทบโดยตรงจากปัจจัย 3 ประการ ได้แก่ ความน่าจะเป็นในการตรวจสอบ ความรุนแรงในการลงโทษ และบรรทัดฐานทางสังคม การปฏิบัติตามโดยสมัครใจ และการปฏิบัติตามภาคบังคับมีผลต่อการปฏิบัติตามภาษี แม้ว่าการปฏิบัติตามโดยสมัครใจจะมีผลกระทบที่รุนแรงกว่า

Lestari & Daito (2020) ได้ศึกษาอิทธิพลของความรู้ด้านภาษีอากร การขัดเกลาทางสังคม ภาษี และการบริหารภาษีต่อการปฏิบัติตามข้อกำหนดของผู้เสียภาษี กลุ่มตัวอย่างการวิจัย คือ วิชาทกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 38 ตัวอย่าง ในหมู่บ้าน Tobat ตำบล Balaraja เขตปกครอง Tangerang จังหวัด Banten ซึ่งทำใบรับรองธุรกิจ ผลการศึกษาโดยรวม พบว่า ความรู้ด้านภาษีอากร ไม่ส่งผลกระทบต่อ การปฏิบัติตามกฎหมายของผู้เสียภาษี การขัดเกลาทางสังคมภาษี และการบริหาร ภาษีส่งผลต่อการปฏิบัติตามข้อกำหนดของผู้เสียภาษี การศึกษานี้มีข้อจำกัด ได้แก่ ตัวอย่างที่ใช้ น้อย กว่า 100 ตัวอย่าง ข้อมูลที่ใช้เป็นเพียงข้อมูลปฐมภูมิเท่านั้น คาดว่าจะวิจัยต่อไปโดยใช้ตัวอย่างขนาด ใหญ่ขึ้นและสนับสนุนโดยข้อมูลทุติยภูมิ

Obaid et al. (2020) ได้ศึกษานำตรวจสอบผลกระทบของความเป็นธรรมทางภาษา อิทธิพลของเพื่อนร่วมงาน การรับรู้ถึงการทุจริต การตรวจสอบภาษี อัตราภาษี บทลงโทษทางภาษี และค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติตามภาษีของธุรกิจ SMEs ในเยเมนเกี่ยวกับพฤติกรรมปฏิบัติตามภาษี โดยการศึกษานี้ใช้แบบสำรวจแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่จำเป็นรวมทั้งกำหนดแบบสอบถาม และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมทางสถิติ SPSS ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ธุรกิจ SMEs มีส่วนสำคัญต่อเศรษฐกิจ การพัฒนาของประเทศกำลังพัฒนาส่วนใหญ่ รวมทั้งในเยเมน สำหรับการประเมินพฤติกรรมปฏิบัติตามข้อกำหนดของธุรกิจการผลิต SMEs จะช่วยให้ผู้กำหนดนโยบายสามารถใช้เพื่อประเมินระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนดของผู้เสียภาษีในภาคส่วนนั้น ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อหลีกเลี่ยงผลกระทบด้านลบของการดำเนินนโยบายในการพัฒนาสังคม การเมือง และเศรษฐกิจของประเทศ ดังนั้นผลการวิจัยจึงเป็นประโยชน์สำหรับผู้กำหนดนโยบายในการแก้ไขในนโยบายภาษีที่จำเป็น เพื่อเพิ่มความแข็งแกร่งในการเก็บภาษีของประเทศซึ่งอาจมีผลทั้งทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมืองในระยะยาว

Ali et al. (2020) ได้ศึกษาเพื่อตรวจสอบอิทธิพลของบทลงโทษทางภาษีต่อการปฏิบัติตามภาษีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในสลังอร์ ประเทศมาเลเซีย โดยปัจจัยที่เป็นตัวแปรอิสระ ได้แก่ อัตราเบี้ยปรับ โทษภาษี ความรู้เรื่องโทษภาษี การศึกษาเกี่ยวกับโทษภาษี และพฤติกรรมทางจิตวิทยาของผู้เสียภาษีต่อเบี้ยปรับ ในขณะที่ตัวแปรตามที่ทดสอบคือ การปฏิบัติตามภาษีของ SMEs ในรัฐสลังอร์ แบบสอบถามถูกแจกจ่ายให้กับผู้ตอบแบบสอบถาม 150 คน โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม 130 คน คิดเป็นอัตราการตอบร้อยละ 86.7 ผลการวิจัย พบว่า อัตราเบี้ยปรับ ความรู้เกี่ยวกับเบี้ยปรับภาษี การศึกษาเกี่ยวกับเบี้ยปรับภาษี และพฤติกรรมทางจิตวิทยาของผู้เสียภาษีที่มีต่อเบี้ยปรับภาษี มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติตามภาษีอย่างมีนัยสำคัญ ในทางกลับกันตัวแปรของการลงโทษทางภาษีบ่งชี้ว่ามีอิทธิพลเล็กน้อยต่อการปฏิบัติตามภาษี

Mustafa & Humta (2021) ศึกษาสำรวจผลกระทบของความเข้าใจด้านภาษีและความตระหนักด้านภาษีต่อการปฏิบัติตามข้อกำหนดของผู้เสียภาษีในกรุงคาบูล ประเทศอัฟกานิสถาน โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมด 254 ชุด ผ่าน Google Form ได้รับการวิเคราะห์โดย SPSS 24 เพื่อตรวจสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ความเข้าใจด้านภาษีและความตระหนักด้านภาษีมีผลกระทบเชิงบวกอย่างมากต่อการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านภาษีในกรุงคาบูล ประเทศอัฟกานิสถาน การค้นพบของการศึกษานี้ช่วยเติมเต็มช่องว่างในวรรณกรรมเกี่ยวกับภาษีอากรของอัฟกานิสถาน โดยการตรวจสอบเชิงประจักษ์ถึงผลกระทบของความเข้าใจด้านภาษีและความตระหนักด้านภาษีต่อการปฏิบัติตามข้อกำหนดของผู้เสียภาษีในกรุงคาบูล ประเทศอัฟกานิสถาน

Felix & Rufus (2021) ได้ศึกษาการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการปฏิบัติตามภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในไนจีเรีย โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรของการศึกษานี้ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ทั้งหมดของมหาวิทยาลัย Adekunle Ajasin ประเทศไนจีเรีย จำนวนทั้งหมด 1450 คน ได้แก่ เจ้าหน้าที่อาวุโส เจ้าหน้าที่ทั่วไป และเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหาร โดยมีขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 314 คน ผลการศึกษา พบว่า มีความสัมพันธ์ที่สำคัญระหว่างความเป็นธรรมทางภาษีและภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในไนจีเรีย และยังมี การรับรู้ของผู้จ่ายภาษีที่มีต่อการกำกับดูแลกิจการและการปฏิบัติตามภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเป็นธรรมทางภาษีช่วยเพิ่มการปฏิบัติตามภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในหมู่ผู้ตอบแบบสอบถามและผู้เสียภาษีการรับรู้ของการกำกับดูแลกิจการที่ดีมีส่วนอย่างมากต่อการปฏิบัติตามภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผลการศึกษาสรุปว่า หากเพิ่มความเป็นธรรมทางภาษีให้ดียิ่งขึ้น ผู้เสียภาษีก็จะสนใจที่จะจ่ายภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นอย่างสูง ปัญหาการขาดการปฏิบัติตามเป็นเรื่องปกติในหมู่คนนอกระบบ ซึ่งมักจะแบกรับความรุนแรงของการกำกับดูแลกิจการ ดังนั้นจึงเห็นได้ชัดว่า การปฏิบัติตามภาษีจะเพิ่มขึ้นหากประชาชนสามารถรับรู้ถึงการกำกับดูแลกิจการที่ดีได้ ผู้ตอบแบบสอบถามพร้อมที่จะปฏิบัติตามกฎหมาย

Ajayi & Yidiat (2021) ได้ศึกษาผลกระทบของการยื่นภาษีอิเล็กทรอนิกส์จากการสร้างรายได้ในประเทศไนจีเรีย การศึกษาได้ตรวจสอบผลกระทบของการยื่นภาษีอิเล็กทรอนิกส์ต่อการสร้างรายได้ภาษีไนจีเรีย ได้แก่ วิเคราะห์การมีส่วนร่วมของการยื่น e-tax สำหรับรายได้ภาษีของรัฐบาลไนจีเรีย วิเคราะห์การมีส่วนร่วมของการยื่น e-tax ต่อการเพิ่มขึ้นของรายได้ที่ไม่ใช่ น้ำมันและภาษีน้ำมันไนจีเรีย ผลการศึกษา พบว่า การยื่นภาษีอิเล็กทรอนิกส์มีอิทธิพลอย่างมากต่อรายได้ภาษีน้ำมันไนจีเรียเท่านั้น แต่ไม่ส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อรายได้ภาษีของรัฐบาลทั้งหมดและรายได้ภาษีที่ไม่ใช่ น้ำมันในประเทศ จากผลลัพธ์เหล่านี้ การศึกษาแนะนำว่ารัฐบาลควรสร้างฐานข้อมูลที่มีอุปกรณ์ครบครันเกี่ยวกับผู้เสียภาษี เพื่อระบุแหล่งที่มาของรายได้ทั้งหมดที่เป็นไปได้ของผู้เสียภาษีสำหรับการนำส่งภาษีได้อย่างง่ายดาย นอกจากนี้ การศึกษา ยังแนะนำว่ารัฐบาลกลางผ่าน Federal Inland Revenue Services (FIRS) ควรดำเนินโครงการเพิ่มเติมในประเทศ เพื่อเพิ่มความรู้และความตระหนักในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดบนแพลตฟอร์มต่าง ๆ

Nurhayadi et al. (2022) ศึกษาขอบเขตของความรู้ด้านภาษีสำหรับผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (MSME) และความตระหนักด้านภาษีของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (MSME) ซึ่งมีผลกระทบต่อการปฏิบัติตามในการชำระภาษี รวมถึงการพิจารณาว่าบาตรทางภาษี พบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (MSME) ในจังหวัดบันเตินจะปฏิบัติตามภาระหน้าที่ของตนในฐานะผู้เสียภาษี เพื่อให้ผู้เสียภาษี MSME ในจังหวัดบันเตินสามารถมีส่วนร่วมอย่างมีนัยสำคัญต่อรายได้ของรัฐบาลผ่านประเภทของภาษีเงินได้ MSME

การศึกษานี้อธิบายถึงระดับความรู้และความตระหนักรู้ด้านภาษีของผู้เสียภาษี MSME ต่อการปฏิบัติตามข้อกำหนดของผู้เสียภาษี ตลอดจนขอบเขตที่ผู้ประกอบการ MSME สามารถหลีกเลี่ยงการคว่ำบาตรทางภาษี เพื่อให้ผู้ประกอบการ MSME สามารถปฏิบัติตามการจ่ายภาษีได้

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดทฤษฎี จากเอกสารทางวิชาการ บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ แนวคิดกับอัตราภาษี แนวคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี ข้อมูลเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางสนับสนุนตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยจูงใจและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 ดังตารางที่ 1 ตารางสรุปผลการทบทวนวรรณกรรม

ตารางที่ 1 ตารางสรุปผลการทบทวนวรรณกรรม

ปี	ชื่อผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	ตัวแปรตาม	ตัวแปรต้น						
				ปัจจัยจูงใจ				ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี		
				การยื่นแบบแสดงรายการภาษี	ด้านความรู้และความเข้าใจ	ด้านการบริการ	ด้านภาระภาษี	ด้านการประชาสัมพันธ์	การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งาน	รูปแบบระบบใช้งานง่าย
2557	สาวิตรี นาคศรีม่วง	ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากร ภาค 4	/		/	/	/			
2557	ศิริรัตน์ मुखดารา	ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9	/		/	/				
2558	ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง	ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา						/	/	
2561	อาริศรา นนทะคุณ	ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร	/							
2561	วรพรรณ นุตโร	ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี	/					/		/

ตารางที่ 1 ตารางสรุปผลการทบทวนวรรณกรรม (ต่อ)

ปี	ชื่อผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	ตัวแปรตาม	ตัวแปรต้น								
				ปัจจัยจูงใจ					ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี			
				การยื่นแบบแสดงรายการภาษี	ด้านความรู้และความเข้าใจ	ด้านบริการ	ด้านภาษี	ด้านการประชาสัมพันธ์	การรับรู้ระบบสารสนเทศ	รูปแบบการใช้งาน	ทัศนคติต่อการใช้งานระบบ	
2561	นฤมล จันทร์กระจ่างแจ้ง	แรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	/		/		/					
2561	โมกขนันต์ โชติชูช่วง	แรงจูงใจในการชำระภาษีอากรออนไลน์ของผู้ประกอบการในเขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร	/	/			/				/	
2562	อุไรพรรณ แซ่ลี	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงาน กลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร	/	/					/	/		
2563	พิรุชา เกิดเกตุกาญจน์, มนุญ โต๊ะยามา, วสุ สุวรรณวิหค	ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาภายในกำหนดเวลาในจังหวัดพิษณุโลก	/		/							/

ตารางที่ 1 ตารางสรุปผลการทบทวนวรรณกรรม (ต่อ)

ปี	ชื่อผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	ตัวแปรตาม	ตัวแปรต้น							
				ปัจจัยจูงใจ			ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี				
				การยื่นแบบแสดงรายการภาษี	ด้านความรู้และความเข้าใจ	ด้านการบริการ	ด้านภาษี	ด้านการประชาสัมพันธ์	การรับรู้ระบบที่มีหน่วยงาน	รูปแบบการใช้งาน	ทัศนคติต่อการใช้งานระบบ
2563	รอฮานี นิลพันธ์	การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการชำระภาษี บำรุงท้องที่ของประชาชนในตำบลสะตาวา อำเภอยะรัง จังหวัดปัตตานี	/	/		/					
2564	วิริยะศิตา พิมพ์สุวรรณ	ปัจจัยที่มีผลต่อความสมัครใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ในเขตภาคตะวันออก	/	/							
2564	อุดมลักษณ์ แซ่หลิว	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร	/					/	/		
2562	Heni Nurani Hartikayanti, Ifan Wicaksana Siregar	ผลของแรงจูงใจและความตระหนักต่อการปฏิบัติตามภาษีของธุรกิจ SME: (กรณีศึกษาในจังหวัดจัมบาสีอินโดนีเซีย)	/	/		/					

ตารางที่ 1 ตารางสรุปผลการทบทวนวรรณกรรม (ต่อ)

ปี	ชื่อผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	ตัวแปรตาม	ตัวแปรต้น						
				ปัจจัยจูงใจ			ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี			
				การยื่นแบบแสดงรายการภาษี	ด้านความรู้และความเข้าใจ	ด้านการบริการ	ด้านภาษี	ด้านการประชาสัมพันธ์	การรับรู้ระบบ	รูปแบบการใช้งาน
2562	Riani Chandra Dewi	อิทธิพลของความรู้ด้านภาษีอากร ความตระหนักรู้ของผู้เสียภาษี และประสิทธิภาพของระบบภาษีต่อการปฏิบัติตามข้อกำหนดของผู้เสียภาษี	/	/		/				
2563	Thi Thuy Duong NGUYEN, Thi My Linh PHAM, Thanh Tam LE, Thi Hoai Linh TRUONG, Manh Dung TRAN	ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการปฏิบัติตามการยื่นภาษีของบริษัทเวียดนามในประเทศเวียดนาม				/	/			
2563	Steffi Mediawahyu Lestari, Apollo Daito	อิทธิพลของความรู้ด้านภาษีอากร การขัดเกลภาษีสังคม และการบริหารภาษีต่อการปฏิบัติตามข้อกำหนดของผู้เสียภาษี	/	/		/				

ตารางที่ 1 ตารางสรุปผลการทบทวนวรรณกรรม (ต่อ)

ปี	ชื่อผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	ตัว	ตัวแปรต้น								
			แปรตาม	ปัจจัยจูงใจ				ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี				
				การเป็นแบบอย่าง สมาชิก รวม	หมวดหมู่ ด้าน จิต ใจ	บริการ ด้าน บริการ	ด้าน ด้าน ด้าน	ด้าน ด้าน ด้าน	องค์ องค์ องค์	การ การ การ	ด้าน ด้าน ด้าน	
2563	Mohammed Mahdi Obaid, Idawati Ibrahim, Noraza Mat Udin	ปัจจัยกำหนดการปฏิบัติตามมาตรฐานภาษีของ SMEs ในเยเมน: การสืบสวนนำร่อง	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
2563	Mohd Asri Mohd Ali, Muhamad Ballian Qhaidir Bin Zahari, Nur Afiqah Najwa Binti Harizan	อิทธิพลของบทลงโทษทางภาษีต่อการปฏิบัติตามภาษีของธุรกิจ SME ในสิงคโปร์	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
2564	Mustafa AY, Humayun HUMTA	การตรวจสอบผลกระทบของความเข้าใจด้านภาษีและการรับรู้ด้านภาษีต่อการปฏิบัติตามข้อกำหนดของผู้เสียภาษีในคาบูล-อัฟกานิสถาน	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/

ตารางที่ 1 ตารางสรุปผลการทบทวนวรรณกรรม (ต่อ)

ปี	ชื่อผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	ตัวแปรตาม	ตัวแปรต้น							
				ปัจจัยจูงใจ				ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี			
				การเป็นแบบแสดง รายการภาษี	ความสะดวก ด้านความ เข้าใจ	ต้นทุน บริการ	ต้นทุน ภาษี	ต้นทุน การประเมิน อัตรา	องค์ประกอบ การรับรู้ ระบบ	ประโยชน์ ที่จับต้อง ได้	ต้นทุน การเข้าถึง
2564	Olurankinse Felix, Oloruntoba Sunday Rufus	การกำกับดูแลกิจการที่ดีและการปฏิบัติตามภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาในไนจีเรีย		/			/				
2564	Ajayi,E.Olusuyi,Oyeniyyi Yidiat	ผลกระทบของการยื่นภาษีอิเล็กทรอนิกส์จากการสร้างรายได้ใน ประเทศไนจีเรีย		/				/		/	
2565	Willy Nurhayadi, Ariawan Rahmat, Desty Indrawati Subroto	ผลกระทบต่อผู้จัดเก็บภาษี ความตระหนักรู้ของผู้เสียภาษี และ การลงโทษทางภาษีต่อการปฏิบัติตามข้อกำหนดของผู้เสียภาษี	/	/							

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีจากเอกสารทางวิชาการ บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาครั้งนี้สามารถสรุปได้ว่า มีปัจจัยสำคัญหลายปัจจัยที่ส่งผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ซึ่งจะแตกต่างกันตามบริบทของงานวิจัย ทั้งนี้ผู้วิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่กำลังได้รับความสนใจในการศึกษาในปัจจุบัน ประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจ ซึ่งถือเป็นกระบวนการรับรู้ถึงข้อมูลต่างๆที่นำไปสู่การปฏิบัติในสิ่งที่ถูกต้อง ปัจจัยด้านการบริการ โดยการให้บริการที่มีคุณภาพนั้นจะช่วยสร้างความเชื่อถือนำใจให้กลับมาใช้บริการอีกครั้ง ปัจจัยด้านภาระภาษี เนื่องจากประชาชนโดนส่วนใหญ่ประสงค์ที่จะชำระภาษีน้อยลง และมีความกังวลเกี่ยวกับอัตราภาษี และปัจจัยด้านประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นกระบวนการสำคัญในสื่อสารสร้างความเข้าใจให้กับประชาชน นอกจากนี้พบว่า ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญที่ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เนื่องจากในปัจจุบันกรมสรรพากรมีการขยายช่องทางในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางออนไลน์ ดังนั้น การรับรู้ถึงวิธีการใช้งานและประโยชน์ของการใช้งานจะช่วยสร้างทัศนคติที่ดีต่อการยอมรับเทคโนโลยีในปัจจุบัน

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 จังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วยเขตท้องถิ่น 12 เขต ดังนี้ เขตพระนคร เขตดุสิต เขตบางเขน เขตปทุมวัน เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เขตสัมพันธวงศ์ เขตพญาไท เขตบางซื่อ เขตจตุจักร เขตราชเทวี เขตลาดพร้าว และเขตหลักสี่ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างของผู้มีเงินได้ประเภทที่ 40 (1) - 40 (8) แห่งประมวลรัษฎากร ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้มีเงินได้ทั้งหมด 400 คน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดวิธีและขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดา ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 จังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วยเขตท้องถิ่น 12 เขต ดังนี้ เขตพระนคร เขตดุสิต เขตบางเขน เขตปทุมวัน เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เขตสัมพันธวงศ์ เขตพญาไท เขตบางซื่อ เขตจตุจักร เขตราชเทวี เขตลาดพร้าว และเขตหลักสี่ มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 1,025,351 คน (ส่วนบริหารและพัฒนาเทคโนโลยีการทะเบียน นักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2565)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีหน้าที่ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973: 125)

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของกลุ่มประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างกำหนดให้เท่ากับ 0.05

ดังนั้นจึงได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{1,025,351}{1+1,025,351(0.05)^2} \\ &= 399.84 \approx 400 \text{ คน} \end{aligned}$$

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีหน้าที่ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน และเลือกสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนตามที่ต้องการ

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์สถิติของผู้วิจัย โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ ด้านภาระภาษี และด้านประชาสัมพันธ์

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ประกอบด้วย ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ รูปแบบระบบใช้งานง่าย และทัศนคติต่อการใช้งาน

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ ประกอบด้วย ด้านการตรงกำหนดเวลา ด้านความถูกต้องของการยื่นแบบ ด้านความครบถ้วนของข้อมูล และด้านความสะดวกและรวดเร็ว

โดยแบบสอบถามในส่วนที่ 2 และ 3 มีลักษณะคำถามเป็นแบบอัตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) แต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือกตามลำดับความสำคัญในความคิดเห็น 5 ระดับของลิเคิร์ท (Likert Scale) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง ระดับความเห็นด้วยมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ระดับความเห็นด้วยมาก

คะแนน 3 หมายถึง ระดับความเห็นด้วยปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ระดับความเห็นด้วยน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ระดับความเห็นด้วยน้อยที่สุด

เกณฑ์การประเมินผล โดยใช้เกณฑ์ประเมินจากต่อไปนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2545) โดยใช้การวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายได้ ดังนี้

4.21 – 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

3.41 – 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

2.61 – 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

1.81 – 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

1.00 – 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.3 การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยทำการศึกษาและดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์วัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อพิจารณาตัวแปรที่ต้องศึกษา
2. ศึกษาข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร บทความ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการนำมาสร้างข้อคำถาม (Item) ของแบบสอบถาม
3. กำหนดประเด็น และขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และประโยชน์ของการวิจัย
4. ดำเนินการหาข้อมูล เพื่อนำไปใช้ในการสร้างแบบสอบถาม
5. ดำเนินการสร้างแบบสอบถามฉบับร่าง
6. เสนอแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณา ตรวจสอบรายละเอียด ความถูกต้องและความครอบคลุมของเนื้อหา ข้อคำถามทุกข้อ หลังจากอาจารย์ที่ปรึกษาได้พิจารณาและตรวจสอบพร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะมาแล้ว ผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไขตามที่ได้รับคำแนะนำ
7. การตรวจสอบคุณภาพด้วยความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยหาวิธีการประเมินค่าความสอดคล้องของข้อคำถามกับเนื้อหา วิธีการคำนวณ ดังนี้ ความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) จากความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน และมีเกณฑ์การวิเคราะห์ ดังนี้

คะแนน = +1	ผู้เชี่ยวชาญแน่ใจว่าคำถามนั้นมีความสอดคล้อง
คะแนน = 0	ผู้เชี่ยวชาญไม่แน่ใจว่าคำถามนั้นมีความสอดคล้อง
คะแนน = -1	ผู้เชี่ยวชาญแน่ใจว่าคำถามนั้นไม่มีความสอดคล้อง

$$\text{สูตร } IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC หมายถึง ดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$ หมายถึง ค่าคะแนนความคิดรวมทั้งหมดของผู้เชี่ยวชาญ

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์การวิเคราะห์ความสอดคล้อง จากการคำนวณค่า IOC จากค่าคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน มีค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาอยู่ในระดับ 0.60 ถึง 1.00 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้

8. นำเครื่องมือแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำผลการทดลองมาใช้คำนวณเพื่อหาค่าความเที่ยง (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) มีค่าความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาที่ระดับ 0.94 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 จึงถือได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือได้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2545)

9. นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้แล้วเสนอที่อาจารย์ปรึกษา เพื่อปรับปรุงเครื่องมือให้ถูกต้องสมบูรณ์และจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 โดยแบ่งลักษณะของการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากผู้วิจัยได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 400 ชุด

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อใช้ประกอบการกำหนดแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework) ครั้งนี้ และใช้อ้างอิง (Reference) ในการเขียนรายงานผลการวิจัย (Research Report) ดังนี้

2.1 วารสารงานวิจัยต่างๆ

2.2 หนังสือทางวิชาการ บทความ และรายงานการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3 ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อหาค่าสถิติต่าง ๆ สามารถจำแนกได้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

3.5.1. การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

เพื่อเป็นการอธิบายให้ทราบถึงลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยสามารถแยกการวิเคราะห์ตามแบบสอบถามได้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และการหาร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยจูงใจและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ ด้านภาระภาษี และด้านประชาสัมพันธ์ ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบรูปแบบระบบใช้งานง่าย และทัศนคติต่อการใช้งาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 3 การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ ประกอบด้วย ด้านการตรงกำหนดเวลา ด้านความถูกต้องของการยื่นแบบ ด้านความครบถ้วนของข้อมูล และด้านความสะดวกและรวดเร็ว ใช้สถิติการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.2 การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis)

ใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation analysis) ในการหาความสัมพันธ์ของตัวแปร ของการวิจัยปัจจัยจูงใจและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มีมากกว่า 1 ตัว กับ ตัวแปรตามตั้งแต่ 1 ตัวขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และทดสอบสมมติฐาน

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

จากข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมจากแบบสอบถาม ทางผู้วิจัยได้ใช้สถิติและโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Description Analysis)

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541)

$$\text{สูตร} \quad P = \frac{f \times 100}{n}$$

เมื่อ	P	แทน	ค่าร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ
	n	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541)

สูตร	$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$		
เมื่อ	\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของค่าที่ต้องการหา
	n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541)

สูตร	$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$		
เมื่อ	S.D	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนน
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนกำลังสอง
	n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis)

2.1 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation analysis)

ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's correlation coefficient) ในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยเชิงใจ ได้แก่ ด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ ด้านภาระภาษี และด้านประชาสัมพันธ์ และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ของการทำงานระบบ รูปแบบระบบใช้งานง่าย และทัศนคติต่อการใช้งาน โดยที่ตัวแปรที่นำมาศึกษานั้นอยู่ในรูปอัตราส่วน ถ้าหากค่าที่ได้ออกมาเป็นค่าเข้าใกล้ -1 หรือ 1 แสดงว่าระดับความสัมพันธ์ของทั้ง 2 ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับที่สูง แต่หากค่าสัมประสิทธิ์ที่ได้มีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงว่าระดับความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปรนั้นมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ ซึ่งโดยทั่วไประดับของค่าสัมประสิทธิ์ที่ยอมรับได้อยู่ระหว่าง - 0.8 หรือ 0.8 แต่โดยทั่วไปได้มีเกณฑ์ที่กำหนดความสัมพันธ์ของระหว่าง 2 ตัวแปรไว้ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

0.90 - 1.00 มีความสัมพันธ์กันสูงมาก

0.70 - 0.90 มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง

0.50 - 0.70 มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

0.30 - 0.50 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

0.00 - 0.30 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

ซึ่งการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันนี้เป็นการทดสอบปัญหา Collinearity ระหว่างตัวแปรอิสระเท่านั้น ถ้าหากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ได้จากการทดสอบมีระดับความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปรที่ระดับสูงแสดงถึงว่าตัวแปรทั้ง 2 นั้นมีความสัมพันธ์กันเองมากเกินไป อาจทำให้ผลลัพธ์ที่ได้จากการทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรนั้นมีความแม่นยำลดลง

2.2 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

สถิติวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้น เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลหรือตัวแปรตามหลายๆ ปัจจัยจากสมการความถดถอยเชิงซ้อน ซึ่งมีพารามิเตอร์ k+1 ตัวคือ $\beta_0, \beta_1, \beta_2, \beta_3, \dots, \beta_k$ การประมาณ $\beta_0, \beta_1, \beta_2, \beta_3, \dots, \beta_k$ จะต้องใช้ข้อมูลตัวอย่างของตัวแปร Y, x_1, x_2, \dots, x_k โดยใช้ตัวอย่างขนาด n จากสมการถดถอยเชิงซ้อน

$$Y = \beta_0 + \beta_1 x_{i1} + \beta_2 x_{i2} + \dots + \beta_k x_{ik} \quad i = 1, 2, \dots, n$$

เมื่อ Y แทน ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

X แทน ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

β_0 แทน ส่วนตัดแกน y หรือค่าของ y เมื่อ x มีค่าเท่ากับศูนย์

E แทน ค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่ม

β_1 แทน ความชัน (Slope) ของเส้นตรงและจะเรียก สัมประสิทธิ์ความ

ถดถอย (Regression Coefficient) นำข้อมูลตัวอย่างมา ประมาณค่าตัวอย่างจะได้เป็น

$$\hat{y} = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + \dots + b_n x_n$$

เมื่อ \hat{y} แทน ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

a แทน ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

b_1, b_2, \dots, b_k แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ตัวที่ 1 ถึงตัวที่

K ตามลำดับ (รูปคะแนนดิบ)

x_1, x_2, \dots, x_n แทน คะแนนของพยากรณ์ตัวเกณฑ์ตัวที่ 1 ถึงตัวที่ K

ตามลำดับ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

รูปแบบการนำเสนอผลการวิเคราะห์ของผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยจูงใจและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 จังหวัดกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการตรงกำหนดเวลา ด้านความถูกต้องของการยื่นแบบ ด้านความครบถ้วนของข้อมูล และด้านความสะดวกและรวดเร็ว ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 และเพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการตรงกำหนดเวลา ด้านความถูกต้องของการยื่นแบบ ด้านความครบถ้วนของข้อมูล และด้านความสะดวกและรวดเร็ว ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 ได้มีการกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อของตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้

สำหรับการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปรและค่าสถิติ รวมทั้งกำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปรและค่าสถิติ เพื่อให้การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีความเข้าใจตรงกันเกี่ยวกับสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งสามารถแสดงได้ดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบความมีนัยสำคัญค่าคงที่และสัมประสิทธิ์จากการแจกแจงแบบ t-Distribution
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับตัวแปรตามมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ F-Distribution
P	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation)
R ²	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ
Sig.	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติ (Significant)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย
FAC	แทน	ปัจจัยจิตใจ
KNO	แทน	ความรู้และความเข้าใจ
SER	แทน	การบริการ
TAX	แทน	ภาระภาษี
INF	แทน	การประชาสัมพันธ์
TEC	แทน	ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี
BEN	แทน	การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ
EAS	แทน	รูปแบบระบบใช้งานง่าย
ATT	แทน	ทัศนคติต่อการใช้งาน
REV	แทน	การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
ONT	แทน	การตรงกำหนดเวลา
COR	แทน	ความถูกต้องของการยื่นแบบ
COM	แทน	ความครบถ้วนของข้อมูล
FAS	แทน	ความสะดวกและรวดเร็ว

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาที่เข้ารับบริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 จังหวัดกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยใช้การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ ผลปรากฏตามตาราง ดังต่อไปนี้ โดยมีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 2-6 ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	189	47.25
หญิง	211	52.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 211 คน (ร้อยละ 52.75) ส่วนเพศชาย มีจำนวน 189 คน (ร้อยละ 47.25) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	129	32.25
30 – 40 ปี	143	35.75
41 – 50 ปี	80	20.00
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	48	12.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 30 – 40 ปี จำนวน 143 คน (ร้อยละ 35.75) รองลงมาคือ มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 129 คน (ร้อยละ 32.25) อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 80 คน (ร้อยละ 20.00) และอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป จำนวน 48 คน (ร้อยละ 12.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	45	11.25
ปริญญาตรี	257	64.25
สูงกว่าปริญญาตรี	98	24.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 257 คน (ร้อยละ 64.25) รองลงมาคือ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 98 คน (ร้อยละ 24.50) และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 45 คน (ร้อยละ 11.25) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	102	25.50
พนักงานบริษัทเอกชน	163	40.75
ธุรกิจส่วนตัว	126	31.50
นักศึกษา	9	2.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 163 คน (ร้อยละ 40.75) รองลงมาคือ อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 126 คน (ร้อยละ 31.50) อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 102 คน (ร้อยละ 25.50) และอาชีพนักศึกษา จำนวน 9 คน (ร้อยละ 2.25) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30,000 บาท	123	30.75
30,000 - 40,000 บาท	109	27.25
40,001 - 50,000 บาท	90	22.50
50,001 บาทขึ้นไป	78	19.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 30,000 บาท จำนวน 123 คน (ร้อยละ 30.75) รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 - 40,000 บาท จำนวน 109 คน (ร้อยละ 27.25) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 - 50,000 บาท จำนวน 90 คน (ร้อยละ 22.50) และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 78 คน (ร้อยละ 19.50) ตามลำดับ

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจุดใจที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจุดใจที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ ด้านภาระภาษี และด้านการประชาสัมพันธ์ นำเสนอผลการวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) แสดงได้ดังตารางที่ 8-12 ดังนี้

ตารางที่ 7 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจุดใจที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยภาพรวม

ปัจจัยจุดใจที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยภาพรวม	\bar{X}	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
ด้านความรู้และความเข้าใจ	4.06	0.57	มาก
ด้านการบริการ	4.28	0.54	มากที่สุด
ด้านภาระภาษี	3.83	0.74	มาก
ด้านการประชาสัมพันธ์	4.25	0.63	มากที่สุด
รวม	4.11	0.62	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านความรู้และความเข้าใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.57) ด้านการบริการ เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.54) ด้านภาระภาษี เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.74) และการประชาสัมพันธ์ เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.63)

ตารางที่ 8 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจุดใจที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความรู้และความเข้าใจ

ปัจจัยจุดใจที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษี เงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความรู้และความเข้าใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
1. ท่านสามารถยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาได้อย่างถูกต้อง	4.24	0.86	มากที่สุด
2. ท่านสามารถคำนวณเงินได้สุทธิได้อย่างถูกต้อง	3.93	0.79	มาก
3. ท่านสามารถคำนวณหักค่าใช้จ่ายของเงินได้แต่ละ ประเภทได้อย่างถูกต้อง	4.06	0.85	มาก
4. ท่านสามารถแจกแจงเอกสารตามสิทธิลดหย่อนได้ อย่างถูกต้อง	4.02	0.79	มาก
รวม	4.06	0.57	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับท่านสามารถยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้อย่างถูกต้อง เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$,

S.D. = 0.86) สามารถคำนวณเงินได้สุทธิได้อย่างถูกต้อง เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.98, S.D. = 0.79) สามารถคำนวณหักค่าใช้จ่ายของเงินได้แต่ละประเภทได้อย่างถูกต้อง เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.06, S.D. = 0.85) และสามารถแจกแจงเอกสารตามสิทธิลดหย่อนได้อย่างถูกต้องการเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.02, S.D. = 0.79)

ตารางที่ 9 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจูงใจที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการบริการ

ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. เมื่อมีปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ท่านสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ สำนักงานสรรพากรใกล้บ้าน	4.35	0.83	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่กรมสรรพากรสามารถให้คำแนะนำการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	4.21	0.80	มากที่สุด
3. มีบริการส่ง SMS แจ้งผลการคืนเงินภาษี	4.27	0.81	มากที่สุด
4. ในระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ มีส่วนขยายแสดงคำอธิบายรายละเอียดเพิ่มเติมในแต่ละหัวข้อรายการ เช่น ประเภทเงินได้ การหักค่าใช้จ่าย ค่าลดหย่อน	4.31	0.72	มากที่สุด
รวม	4.28	0.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับเมื่อมีปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ท่านสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ สำนักงานสรรพากรใกล้บ้าน เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.35, S.D. = 0.83) เจ้าหน้าที่กรมสรรพากรสามารถให้คำแนะนำการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.21, S.D. = 0.80) มีบริการส่ง SMS แจ้งผลการคืนเงินภาษี เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.27, S.D. = 0.81) และในระบบการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ มีส่วนขยายแสดงคำอธิบายรายละเอียดเพิ่มเติมในแต่ละหัวข้อ

รายการ เช่น ประเภทเงินได้ การหักค่าใช้จ่าย ค่าลดหย่อน เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.31, S.D. = 0.72)

ตารางที่ 10 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจุดใจที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านภาระภาษี

ปัจจัยจุดใจที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านภาระภาษี	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การใช้สิทธิลดหย่อนภาษีช่วยให้ท่านชำระภาษีน้อยลง เช่น ค่าลดหย่อนภาษีส่วนตัว ค่าลดหย่อนภาษีกลุ่มประกัน และอื่น ๆ	4.07	0.89	มาก
2. มาตรการกระตุ้นการใช้จ่ายของภาครัฐ ช่วยให้ท่านสามารถใช้สิทธิลดหย่อนภาษีได้มากขึ้น และมีภาระภาษีน้อยลง เช่น โครงการช้อปดีมีคืน	3.78	0.88	มาก
3. กรณีมียอดภาษีที่ต้องชำระ 3,000 บาทขึ้นไป กรมสรรพากรให้สิทธิในการขอผ่อนชำระภาษีได้ 3 งวด โดยไม่ต้องเสียเงินเพิ่ม สามารถช่วยให้ท่านแบ่งเบาภาระในการชำระภาษีได้	3.63	1.18	มาก
รวม	3.83	0.74	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้สิทธิลดหย่อนภาษีช่วยให้ท่านชำระภาษีน้อยลง เช่น ค่าลดหย่อนภาษีส่วนตัว ค่าลดหย่อนภาษีกลุ่มประกัน และอื่น ๆ เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.07, S.D. = 0.89) มาตรการกระตุ้นการใช้จ่ายของภาครัฐ ช่วยให้ท่านสามารถใช้สิทธิลดหย่อนภาษีได้มากขึ้น และมีภาระภาษีน้อยลง เช่น โครงการช้อปดีมีคืน เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.78, S.D. = 0.88) และกรณีมียอดภาษีที่ต้องชำระ 3,000 บาทขึ้นไป กรมสรรพากรให้สิทธิในการขอผ่อนชำระภาษีได้ 3 งวด โดยไม่ต้องเสียเงินเพิ่ม สามารถช่วยให้ท่านแบ่งเบาภาระในการชำระภาษีได้ เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.63, S.D. = 1.18)

ตารางที่ 11 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจุดใจที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านประชาสัมพันธ์

ปัจจัยจุดใจที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านประชาสัมพันธ์	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. กรมสรรพากรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของหน่วยงานให้ท่านทราบอย่างสม่ำเสมอ เช่น เว็บไซต์ของกรม	4.31	0.88	มากที่สุด
2. กรมสรรพากรมีการส่งจดหมายแจ้งเตือนการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เพื่อให้ท่านได้ทราบหน้าที่ทางภาษีอากร	4.21	0.86	มากที่สุด
3. กรมสรรพากรมีการเผยแพร่สื่อความรู้เกี่ยวกับภาษีผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ เช่น Facebook Line@ เป็นต้น	4.17	0.88	มาก
4. หากท่านมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการยื่นแบบฯ เจ้าหน้าที่กรมสรรพากรสามารถให้คำแนะนำที่ถูกต้องแก่ท่านได้	4.32	0.77	มากที่สุด
รวม	4.25	0.63	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกรมสรรพากรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของหน่วยงานให้ท่านทราบอย่างสม่ำเสมอ เช่น เว็บไซต์ของกรม เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.88) กรมสรรพากรมีการส่งจดหมายแจ้งเตือนการยื่นแบบเงินได้บุคคลธรรมดา เพื่อให้ท่านได้ทราบหน้าที่ทางภาษีอากร เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.86) กรมสรรพากรมีการเผยแพร่สื่อความรู้เกี่ยวกับภาษีผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ เช่น Facebook Line@ เป็นต้น เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.88) และหากท่านมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการยื่นแบบ เจ้าหน้าที่กรมสรรพากรสามารถให้คำแนะนำที่ถูกต้องแก่ท่านได้ เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.77)

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ รูปแบบระบบใช้

งานง่าย และทัศนคติต่อการใช้งาน นำเสนอผลการวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) แสดงได้ดังตารางที่ 13-16 ดังนี้

ตารางที่ 12 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยภาพรวม

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยภาพรวม	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
การรับรู้ประโยชน์ของการทำงานของระบบ	4.38	0.47	มากที่สุด
รูปแบบระบบใช้งานง่าย	4.37	0.51	มากที่สุด
ทัศนคติต่อการใช้งาน	4.43	0.47	มากที่สุด
รวม	4.40	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ประโยชน์ของการทำงานของระบบ เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.47) ด้านรูปแบบระบบใช้งานง่าย เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.54) และด้านทัศนคติต่อการใช้งาน เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.47)

ตารางที่ 13 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การรับรู้ประโยชน์ของการทำงานของระบบ

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การรับรู้ประโยชน์ของการทำงานของระบบ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์มีความสะดวกรวดเร็ว และท่านได้รับเงินภาษีคืน	4.46	0.77	มากที่สุด
2. การดำเนินการผ่านทางออนไลน์มีความสะดวกในการใช้งาน และเพิ่มความปลอดภัยด้วยการยืนยันตัวตนทางดิจิทัล	4.23	0.71	มากที่สุด
3. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ มีการแจ้งเตือนเพื่อมิให้ท่านทำรายการซ้ำ	4.45	0.77	มากที่สุด

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดง รายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ	\bar{X}	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
4. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทาง ระบบออนไลน์ สามารถยื่นแบบแสดงรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่จำกัดเวลาราชการ	4.38	0.67	มากที่สุด
รวม	4.38	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์มีความสะดวกรวดเร็ว และท่านได้รับเงินภาษีคืนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.46, S.D. = 0.77) การดำเนินการผ่านทางออนไลน์มีความสะดวกในการใช้งาน และเพิ่มความปลอดภัยด้วยการยืนยันตัวตนทางดิจิทัล เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.23, S.D. = 0.71) การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ มีการแจ้งเตือนเพื่อมิให้ท่านทำรายการซ้ำ เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.45, S.D. = 0.77) และการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางระบบออนไลน์ สามารถยื่นแบบแสดงรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่จำกัดเวลาราชการ เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.38, S.D. = 0.67)

ตารางที่ 14 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา รูปแบบระบบใช้งานง่าย

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดง รายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา รูปแบบระบบใช้งานง่าย	\bar{X}	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
1. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน ทางระบบออนไลน์มีขั้นตอนที่ง่ายและชัดเจน	4.38	0.80	มากที่สุด
2. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน ทางออนไลน์ ระบบจะช่วยท่านคำนวณภาษีและตรวจสอบ ความถูกต้องของข้อมูล	4.33	0.74	มากที่สุด
3. ในระบบจะมีการแจ้งเตือนเมื่อตรวจพบข้อมูลที่ผิดพลาด เพื่อให้ท่านแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้อง	4.40	0.70	มากที่สุด

ตารางที่ 14 (ต่อ)

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดง รายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา รูปแบบระบบใช้งานง่าย	\bar{X}	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
4. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์มีช่องทางในการชำระภาษีที่หลากหลาย เช่น การชำระผ่าน QR Code & Barcode, Credit Card	4.40	0.69	มากที่สุด
รวม	4.37	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางระบบออนไลน์มีขั้นตอนที่ง่ายและชัดเจน เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.80) การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ระบบจะช่วยท่านคำนวณภาษีและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.74) ในระบบจะมีการแจ้งเตือนเมื่อตรวจพบข้อมูลที่ผิดพลาดเพื่อให้ท่านแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้อง เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.70) และการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์มีช่องทางในการชำระภาษีที่หลากหลาย เช่น การชำระผ่าน QR Code & Barcode, Credit Card เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.69)

ตารางที่ 15 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ทศนคติต่อการใช้งาน

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดง รายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ทศนคติต่อการใช้งาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
1. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ทำให้ท่านรู้สึกทันสมัย	4.45	0.68	มากที่สุด
2. การยื่นแบบ ฯ ผ่านทางออนไลน์ ทำให้ท่านรู้สึกประหยัดเวลาและสะดวกมากยิ่งขึ้น	4.45	0.68	มากที่สุด
3. การยื่นแบบ ฯ ผ่านทางออนไลน์ ทำให้ท่านรู้สึกว่าการจัดเก็บภาษีเป็นไปอย่างยุติธรรม	4.36	0.75	มากที่สุด
4. การยื่นแบบ ฯ ผ่านทางออนไลน์ ทำให้ท่านรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม	4.46	0.69	มากที่สุด
รวม	4.43	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ทำให้ท่านรู้สึกทันสมัย เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.45, S.D. = 0.68) การยื่นแบบ ฯ ผ่านทางออนไลน์ ทำให้ท่านรู้สึกประหยัดเวลาและสะดวกมากยิ่งขึ้น เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.45, S.D. = 0.68) การยื่นแบบ ฯ ผ่านทางออนไลน์ ทำให้ท่านรู้สึกว่าการจัดเก็บภาษีเป็นไปอย่างยุติธรรม เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.36, S.D. = 0.75) และการยื่นแบบ ฯ ผ่านทางออนไลน์ ทำให้ท่านรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.46, S.D. = 0.69)

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

การวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการตรงกำหนดเวลา ด้านความถูกต้องของการยื่นแบบ ด้านความครบถ้วนของข้อมูล และด้านความสะดวกและรวดเร็ว นำเสนอผลการวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) แสดงได้ดังตารางที่ 17-21 ดังนี้

ตารางที่ 16 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยภาพรวม

การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยภาพรวม	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการตรงกำหนดเวลา	4.33	0.48	มากที่สุด
ด้านความถูกต้องของการยื่นแบบ	4.34	0.51	มากที่สุด
ด้านความครบถ้วนของข้อมูล	4.37	0.50	มากที่สุด
ด้านความสะดวกและรวดเร็ว	4.44	0.50	มากที่สุด
รวม	4.37	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านการตรงกำหนดเวลา เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.33, S.D. = 0.48) ด้านความถูกต้องของการยื่นแบบ เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.34, S.D. = 0.51) ด้านความครบถ้วนของข้อมูล เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.37, S.D. = 0.50) และด้านความสะดวกและรวดเร็ว เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.44, S.D. = 0.50)

ตารางที่ 17 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
ด้านการตรงกำหนดเวลา

การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการตรงกำหนดเวลา	\bar{X}	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
1. ท่านให้ความสำคัญในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาภายในเวลาที่กำหนด	4.48	0.76	มากที่สุด
2. กรมสรรพากรมีการขยายระยะเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ และชำระภาษีออกไปเมื่อยื่นแบบ ฯ ผ่านทางออนไลน์	4.23	0.66	มากที่สุด
3. เมื่อมีการขอคืนเงินภาษี ท่านได้รับคืนเงินภาษีได้ตรงตามระยะเวลาและกำหนดวันตามที่กรมสรรพากรได้แจ้งไว้ในเบื้องต้น	4.32	0.81	มากที่สุด
4. ท่านไม่ต้องเสียค่าปรับและเงินเพิ่ม เมื่อยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาภายในเวลาที่กำหนด	4.30	0.71	มากที่สุด
รวม	4.33	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับท่านให้ความสำคัญในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาภายในเวลาที่กำหนด เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.48, S.D. = 0.76) กรมสรรพากรมีการขยายระยะเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ และชำระภาษีออกไปเมื่อยื่นแบบ ฯ ผ่านทางออนไลน์ เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.23, S.D. = 0.66) เมื่อมีการขอคืนเงินภาษี ท่านได้รับคืนเงินภาษีได้ตรงตามระยะเวลาและกำหนดวันตามที่กรมสรรพากรได้แจ้งไว้ในเบื้องต้น เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.32, S.D. = 0.81) และท่านไม่ต้องเสียค่าปรับและเงินเพิ่ม เมื่อยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาภายในเวลาที่กำหนด เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.30, S.D. = 0.71)

ตารางที่ 18 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
ด้านความถูกต้องของการยื่นแบบ

การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความถูกต้องของการยื่นแบบ	\bar{X}	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
1. กรมสรรพากรมีระบบตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นในการยื่น แบบผ่านทางออนไลน์ให้เกิดความถูกต้อง	4.40	0.78	มากที่สุด
2. มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ถูกต้องในการยื่นแบบ ฯ เมื่อมา ยื่นที่สำนักงานสรรพากรใกล้บ้าน	4.23	0.73	มากที่สุด
3. มีการออกเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อเป็นหลักฐาน ข้อมูลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	4.41	0.74	มากที่สุด
4. ระบบมีการดึงข้อมูลอัตโนมัติบางรายการทำให้ท่าน สามารถยื่นแบบแสดงรายการภาษีได้อย่างถูกต้องมากขึ้น เช่น ข้อมูลการบริจาค ประกันสังคม เบี้ยประกันชีวิต เป็นต้น	4.31	0.72	มากที่สุด
รวม	4.34	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกรมสรรพากรมีระบบตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นในการยื่นแบบผ่านทางออนไลน์ให้เกิดความถูกต้อง เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.78) มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ถูกต้องในการยื่นแบบ ฯ เมื่อมายื่นที่สำนักงานสรรพากรใกล้บ้าน เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.73) มีการออกเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อเป็นหลักฐานข้อมูลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.74) และระบบมีการดึงข้อมูลอัตโนมัติบางรายการทำให้ท่านสามารถยื่นแบบแสดงรายการภาษีได้อย่างถูกต้องมากขึ้น เช่น ข้อมูลการบริจาค ประกันสังคม เบี้ยประกันชีวิต เป็นต้น เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.72)

ตารางที่ 19 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
ด้านความครบถ้วนของข้อมูล

การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความครบถ้วนของข้อมูล	\bar{X}	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
1. ท่านสามารถกรอกข้อมูลเงินได้ทุกประเภทที่ได้รับตลอดปี ภาษีอย่างครบถ้วน	4.39	0.76	มากที่สุด
2. ท่านสามารถกรอกสิทธิประโยชน์ทางภาษีได้อย่าง ครบถ้วน	4.32	0.72	มากที่สุด
3. ท่านมีเอกสารรับรองที่สอดคล้องกับข้อมูลที่กรอกในแบบ แสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาอย่างครบถ้วน	4.41	0.74	มากที่สุด
4. การยื่นแบบ ฯ ผ่านทางออนไลน์ มีระบบแจ้งเตือนเพื่อให้ สามารถกรอกข้อมูลครบถ้วน	4.37	0.70	มากที่สุด
รวม	4.37	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับท่านสามารถกรอกข้อมูลเงินได้ทุกประเภทที่ได้รับตลอดปีภาษีอย่างครบถ้วน เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.39, S.D. = 0.76) ท่านสามารถกรอกสิทธิประโยชน์ทางภาษีได้อย่างครบถ้วน เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.32, S.D. = 0.72) ท่านมีเอกสารรับรองที่สอดคล้องกับข้อมูลที่กรอกในแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาอย่างครบถ้วน เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.41, S.D. = 0.74) และการยื่นแบบ ฯ ผ่านทางออนไลน์ มีระบบแจ้งเตือนเพื่อให้สามารถกรอกข้อมูลครบถ้วน เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.37, S.D. = 0.70)

ตารางที่ 20 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
ด้านความสะดวกและรวดเร็ว

การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความสะดวกและรวดเร็ว	\bar{X}	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
1. ท่านสามารถยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาได้ทุกที่ และทุกเวลาไม่เว้นวันหยุดราชการ	4.54	0.71	มากที่สุด
2. ท่านสามารถตรวจสอบสถานะการชำระภาษีได้ทันทีหลัง การชำระแล้ว	4.34	0.68	มากที่สุด
3. ท่านสามารถขอคัดแบบ ฯ ผ่านทางระบบออนไลน์ได้	4.43	0.73	มากที่สุด
4. ท่านสามารถทราบถึงสถานะการขอคืนภาษีและนำส่ง เอกสารเพิ่มเติมผ่านช่องทางออนไลน์ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง	4.44	0.70	มากที่สุด
รวม	4.44	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับท่านสามารถยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้ทุกที่ และทุกเวลาไม่เว้นวันหยุดราชการ เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.71) ท่านสามารถตรวจสอบสถานะการชำระภาษีได้ทันทีหลังการชำระแล้ว เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.68) ท่านสามารถขอคัดแบบ ฯ ผ่านทางระบบออนไลน์ได้ เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.73) และท่านสามารถทราบถึงสถานะการขอคืนภาษีและนำส่งเอกสารเพิ่มเติมผ่านช่องทางออนไลน์ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.70)

4.5 การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)

การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป เป็นการพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรว่ามีค่ามากน้อยเพียงใด ต้องพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation coefficient) เป็นค่าวัดความสัมพันธ์ ดังนั้นจึงต้องตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระสามารถคงอยู่ในสมการตัวแปรได้ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์จะพิจารณาจากค่า Sig. (2-tailed) หากค่า Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์กัน หากค่า Sig. (2-tailed) มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ตัวแปรสองตัวไม่มีความสัมพันธ์กันและค่าเครื่องหมาย (+, -) หน้าตัวเลขสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์บอกทิศทางของความสัมพันธ์ ดังนี้

r เป็นเครื่องหมาย + หมายถึง มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน

r เป็นเครื่องหมาย - หมายถึง มีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม

จากนั้นจึงจะทำการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยจะพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตามเกณฑ์ต่อไปนี้ (โมไนยพล รณเวช, 2558)

0.90 - 1.00 มีความสัมพันธ์กันสูงมาก

0.70 - 0.90 มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง

0.50 - 0.70 มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

0.30 - 0.50 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

0.00 - 0.30 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

การนำค่าสัมประสิทธิ์มาใช้ได้อย่างเหมาะสมจะต้องเป็นข้อมูลที่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นเท่านั้น ดังนั้นก่อนที่จะทำการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regressions) จำเป็นที่จะต้องมีการตรวจสอบว่าตัวแปรต่าง ๆ เป็นไปตามเงื่อนไขของวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณหรือไม่ และเงื่อนไขที่จะยอมรับได้ว่ามีความสำคัญมากคือ ตัวแปรอิสระทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษาต้องเป็นอิสระต่อกันหรือไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างกันเกิน 0.8 โดยกำหนดให้

KNO	แทน	ความรู้และความเข้าใจ
SER	แทน	การบริการ
TAX	แทน	ภาระภาษี
INF	แทน	การประชาสัมพันธ์
BEN	แทน	การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ
EAS	แทน	รูปแบบระบบใช้งานง่าย
ATT	แทน	ทัศนคติต่อการใช้งาน

ตารางที่ 21 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ

Independent variable	Correlation coefficient (r)						
	KNO	SER	TAX	INF	BEN	EAS	ATT
KNO	1.00						
SER	0.404**	1.00					
TAX	0.293**	0.391**	1.00				
INF	0.409**	0.628**	0.328**	1.00			
BEN	0.342**	0.512**	0.275**	0.459**	1.00		
EAS	0.357**	0.588**	0.407**	0.509**	0.615**	1.00	
ATT	0.286**	0.500**	0.287**	0.465**	0.618**	0.657**	1.00

** Significant at the 0.01

จากตารางที่ 21 พบว่า ตัวแปรอิสระทั้งหมดมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กันน้อยกว่า 0.80 จึงไม่ก่อให้เกิดปัญหาภาวะร่วมเส้นตรง ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. ความรู้และความเข้าใจ (KNO) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการบริการ (SER) เท่ากับ 0.404 ภาวะภาษี (TAX) เท่ากับ 0.293 การประชาสัมพันธ์ (INF) เท่ากับ 0.409 การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ (BEN) เท่ากับ 0.342 รูปแบบระบบใช้งานง่าย (EAS) เท่ากับ 0.357 และทัศนคติต่อการใช้งาน (ATT) เท่ากับ 0.286 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

2. การบริการ (SER) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับภาวะภาษี (TAX) เท่ากับ 0.391 การประชาสัมพันธ์ (INF) เท่ากับ 0.628 การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ (BEN) เท่ากับ 0.512 รูปแบบระบบใช้งานง่าย (EAS) เท่ากับ 0.588 และทัศนคติต่อการใช้งาน (ATT) เท่ากับ 0.500 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

3. ภาวะภาษี (TAX) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการประชาสัมพันธ์ (INF) เท่ากับ 0.328 การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ (BEN) เท่ากับ 0.275 รูปแบบระบบใช้งานง่าย (EAS) เท่ากับ 0.407 และทัศนคติต่อการใช้งาน (ATT) เท่ากับ 0.287 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

4. การประชาสัมพันธ์ (INF) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ (BEN) เท่ากับ 0.459 รูปแบบระบบใช้งานง่าย (EAS) เท่ากับ 0.509 และทัศนคติต่อการใช้งาน (ATT) เท่ากับ 0.465 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

5. การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ (BEN) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับรูปแบบระบบใช้งานง่าย (EAS) เท่ากับ 0.615 และทัศนคติต่อการใช้งาน (ATT) เท่ากับ 0.618 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

6. รูปแบบระบบใช้งานง่าย (EAS) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับทัศนคติต่อการใช้งาน (ATT) เท่ากับ 0.657 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระข้างต้น พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละตัวส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลไม่มีปัญหาที่ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง (Multicollinearity) ที่จะส่งผลกระทบต่อผลการทดสอบสมการการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ

4.6 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยจุดด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ ด้านภาวะภษา และด้านประชาสัมพันธ์ ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านการตรงกำหนดเวลา ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1

ตารางที่ 22 แสดงการทดสอบสมมติฐานปัจจัยจุดด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ ด้านภาวะภษา และด้านประชาสัมพันธ์ ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านการตรงกำหนดเวลา ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1

Variable	B	Std. Error	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (constant)	1.548	0.172		8.985	0.000		
ด้านความรู้และความเข้าใจ	0.169	0.037	0.200	4.600	0.000**	0.781	1.280
ด้านการบริการ	0.347	0.046	0.388	7.472	0.000**	0.551	1.816
ด้านภาวะภษา	-0.008	0.028	-0.012	-0.293	0.770	0.819	1.220
ด้านประชาสัมพันธ์	0.151	0.039	0.198	3.900	0.000**	0.573	1.746
R = 0.644, R² = 0.415, Adjusted R² = 0.409, SE_{est} = 0.371, F = 70.02, Sig. = 0.000**							

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 22 พบว่า ปัจจัยจุดด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ และด้านประชาสัมพันธ์ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านการตรงกำหนดเวลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 (Sig.=0.000) เรียงลำดับอิทธิพลของตัวแปรอิสระ ดังนี้ ด้านการบริการ (B=0.347) ด้านความรู้และความเข้าใจ (B=0.169) ด้านประชาสัมพันธ์ (B=0.151) และด้านภาวะภษา (B=-0.008) และทั้งนี้ปัจจัยจุดด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ และด้านประชาสัมพันธ์ ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านการตรงกำหนดเวลาในทิศทางเดียวกัน ส่วนด้านภาวะภษาส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านการตรงกำหนดเวลาในทิศทางตรงกันข้าม

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ ด้านภาระภาษี และด้านประชาสัมพันธ์ มีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 40.90 (Adjusted R²= 0.409) ที่เหลืออีกร้อยละ 59.10 เป็นอิทธิพลจากตัวแปรอื่นที่ไม่ได้ทำการศึกษาในครั้งนี้ และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ 0.371 (SE_{est}=0.371) มีค่า Tolerance ต่ำสุดอยู่ที่ 0.551 และ VIF สูงสุดอยู่ที่ 1.816 ซึ่งไม่เกินเกณฑ์ที่กำหนดจึงถือว่าไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) (กัลยา วาณิชยบัญชา และฐิตา วาณิชยบัญชา, 2558: 352-353) โดยปัจจัยจูงใจที่ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านการตรงกำหนดเวลา มากที่สุด คือ ด้านการบริการ (B=0.347)

ด้านความรู้และความเข้าใจ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ 0.169 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.200 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 4.600 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig.=0.033<0.05) แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรด้านความรู้และความเข้าใจส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านการตรงกำหนดเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.200 หมายความว่า ด้านความรู้และความเข้าใจส่งผลเชิงบวก ดังนั้น เมื่อด้านความรู้และความเข้าใจเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านการตรงกำหนดเวลา ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 เพิ่มขึ้น 0.200

ด้านการบริการ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนน เท่ากับ 0.347 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.388 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 7.472 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig.=0.000<0.05) แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรด้านการบริการส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านการตรงกำหนดเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.388 หมายความว่า ด้านการบริการส่งผลเชิงบวก ดังนั้น เมื่อด้านการบริการเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านการตรงกำหนดเวลา ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 เพิ่มขึ้น 0.388

ด้านภาระภาษี พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ -0.008 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ -0.012 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ -0.293 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig เท่ากับ 0.770 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig.=0.770>0.05) แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรด้านภาระภาษีไม่ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านการตรงกำหนดเวลา

ด้านประชาสัมพันธ์ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ 0.151 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.198 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 3.900 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig.=0.000<0.05) แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรด้านประชาสัมพันธ์ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านการตรงกำหนดเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.198 หมายความว่า ด้านประชาสัมพันธ์ส่งผลเชิงบวก ดังนั้น เมื่อด้านประชาสัมพันธ์เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านการตรงกำหนดเวลา ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 เพิ่มขึ้น 0.198

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยจูงใจด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ ด้านภาวะภาษี และด้านประชาสัมพันธ์ ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความถูกต้องของการยื่นแบบ ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1

ตารางที่ 23 แสดงการทดสอบสมมติฐานปัจจัยจูงใจด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ ด้านภาวะภาษี และด้านประชาสัมพันธ์ ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความถูกต้องของการยื่นแบบ ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1

Variable	B	Std. Error	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (constant)	1.313	0.179		7.334	0.000		
ด้านความรู้และความเข้าใจ	0.110	0.038	0.123	2.888	0.004**	0.781	1.280
ด้านการบริการ	0.342	0.048	0.361	7.084	0.000**	0.551	1.816
ด้านภาวะภาษี	0.094	0.029	0.136	3.270	0.001**	0.819	1.220
ด้านประชาสัมพันธ์	0.177	0.040	0.219	4.385	0.000**	0.573	1.746

R = 0.661, R² = 0.437, Adjusted R² = 0.431, SE_{est} = 0.385, F = 76.58, Sig. = 0.000**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 23 พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ ด้านภาวะภาษี และด้านประชาสัมพันธ์ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความถูกต้องของการยื่นแบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 (Sig.=0.000) เรียงลำดับอิทธิพลของตัวแปรอิสระ ดังนี้ ด้านการบริการ (B=0.342) ด้านประชาสัมพันธ์ (B=0.177) ด้านความรู้และความเข้าใจ (B=0.110) และด้านภาวะภาษี (B=0.094) ทั้งนี้ปัจจัยจูงใจด้านความรู้

และความเข้าใจ ด้านการบริการ ด้านภาระภาษี และด้านประชาสัมพันธ์ ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความถูกต้องของการยื่นแบบในทิศทางเดียวกัน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ ด้านภาระภาษี และด้านประชาสัมพันธ์ มีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 43.10 (Adjusted $R^2=0.431$) ที่เหลืออีกร้อยละ 56.90 เป็นอิทธิพลจากตัวแปรอื่นที่ไม่ได้ทำการศึกษาในครั้งนี้ และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ 0.385 ($SE_{est}=0.385$) มีค่า Tolerance ต่ำสุดอยู่ที่ 0.551 และ VIF สูงสุดอยู่ที่ 1.816 ซึ่งไม่เกินเกณฑ์ที่กำหนดจึงถือว่าไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) (กัลยา วานิชย์บัญชา และฐิตา วานิชย์บัญชา, 2558: 352-353) โดยปัจจัยจูงใจที่ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความถูกต้องของการยื่นแบบมากที่สุด คือ ด้านการบริการ ($B=0.342$)

ด้านความรู้และความเข้าใจ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ 0.110 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.123 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 2.888 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($Sig.=0.004<0.05$) แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรด้านความรู้และความเข้าใจส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความถูกต้องของการยื่นแบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.123 หมายความว่า ด้านความรู้และความเข้าใจส่งผลเชิงบวก ดังนั้น เมื่อด้านความรู้และความเข้าใจเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความถูกต้องของการยื่นแบบ ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 เพิ่มขึ้น 0.123

ด้านการบริการ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ 0.342 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.361 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 7.084 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($Sig.=0.000<0.05$) แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรด้านการบริการส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความถูกต้องของการยื่นแบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.361 หมายความว่า ด้านการบริการส่งผลเชิงบวก ดังนั้น เมื่อด้านการบริการเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลต่อการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความถูกต้องของการยื่นแบบในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 เพิ่มขึ้น 0.361

ด้านภาระภาษี พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ 0.094 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.136 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 3.270 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($Sig.=0.001<0.05$) แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรด้านภาระภาษีส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคล

ธรรมดาด้านความถูกต้องของการยื่นแบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.136 หมายความว่า ด้านภาระภาษีส่งผลเชิงบวก ดังนั้นเมื่อด้านภาระภาษีเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความถูกต้องของการยื่นแบบ ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 เพิ่มขึ้น 0.136

ด้านประชาสัมพันธ์ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ 0.177 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.219 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 4.385 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig.=0.000<0.05) แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรด้านประชาสัมพันธ์ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความถูกต้องของการยื่นแบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.219 หมายความว่า ด้านประชาสัมพันธ์ส่งผลเชิงบวก ดังนั้นเมื่อด้านประชาสัมพันธ์เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความถูกต้องของการยื่นแบบ ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 เพิ่มขึ้น 0.219

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยจูงใจด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ ด้านภาระภาษี และด้านประชาสัมพันธ์ ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความครบถ้วนของข้อมูล ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1

ตารางที่ 24 แสดงการทดสอบสมมติฐานปัจจัยจูงใจด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ ด้านภาระภาษี และด้านประชาสัมพันธ์ ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความครบถ้วนของข้อมูล ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1

Variable	B	Std. Error	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (constant)	1.295	0.174		7.450	0.000		
ด้านความรู้และความเข้าใจ	0.150	0.037	0.170	4.056	0.000**	0.781	1.280
ด้านการบริการ	0.334	0.047	0.356	7.127	0.000**	0.551	1.816
ด้านภาระภาษี	0.057	0.028	0.083	2.023	0.044	0.819	1.220
ด้านประชาสัมพันธ์	0.193	0.039	0.242	4.946	0.000**	0.573	1.746

R = 0.676, R² = 0.457, Adjusted R² = 0.452, SE_{est} = 0.374, F = 83.12, Sig. = 0.000**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 24 พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ และด้านประชาสัมพันธ์ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความครบถ้วนของข้อมูล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 (Sig.=0.000) เรียงลำดับอิทธิพลของตัวแปรอิสระ ดังนี้ ด้านการบริการ (B=0.334) ด้านประชาสัมพันธ์ (B=0.193) ด้านความรู้และความเข้าใจ (B=0.150) และด้านภาระภาษี (B=0.057) ทั้งนี้ปัจจัยจูงใจด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ ด้านภาระภาษี และด้านประชาสัมพันธ์ ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความครบถ้วนของข้อมูลในทิศทางเดียวกัน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ ด้านภาระภาษี และด้านประชาสัมพันธ์ มีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 45.20 (Adjusted R²=0.452) ที่เหลืออีกร้อยละ 54.80 เป็นอิทธิพลจากตัวแปรอื่นที่ไม่ได้ทำการศึกษาในครั้งนี้ และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ 0.374 (SE_{est}=0.374) มีค่า Tolerance ต่ำสุดอยู่ที่ 0.551 และ VIF สูงสุดอยู่ที่ 1.816 ซึ่งไม่เกินเกณฑ์ที่กำหนดจึงถือว่าไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) (กัลยา วานิชย์บัญชา และฐิตา วานิชย์บัญชา, 2558: 352-353) โดยปัจจัยจูงใจที่ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความครบถ้วนของข้อมูลมากที่สุด คือ ด้านการบริการ (B=0.334)

ด้านความรู้และความเข้าใจ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ 0.150 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.170 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 4.056 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 (Sig.=0.000<0.05) แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรด้านความรู้และความเข้าใจส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความครบถ้วนของข้อมูล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.170 หมายความว่า ด้านความรู้และความเข้าใจส่งผลเชิงบวก ดังนั้น เมื่อด้านความรู้และความเข้าใจเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความครบถ้วนของข้อมูล ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 เพิ่มขึ้น 0.170

ด้านการบริการ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ 0.334 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.356 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 7.127 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig.=0.000<0.05) แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรด้านการบริการส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความครบถ้วนของข้อมูล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.356 หมายความว่า ด้านการบริการ

ส่งผลเชิงบวก ดังนั้น เมื่อด้านการบริการเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความครบถ้วนของข้อมูล ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 เพิ่มขึ้น 0.356

ด้านภาระภาษี พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ 0.057 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.083 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 2.023 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig เท่ากับ 0.044 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig.=0.044<0.05) แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรด้านภาระภาษีส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความครบถ้วนของข้อมูล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.083 หมายความว่า ด้านภาระภาษีส่งผลเชิงบวก ดังนั้น เมื่อด้านภาระภาษีเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความครบถ้วนของข้อมูล ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 เพิ่มขึ้น 0.083

ด้านประชาสัมพันธ์ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ 0.193 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.242 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 4.946 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig.=0.000<0.05) แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรด้านประชาสัมพันธ์ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความครบถ้วนของข้อมูล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.242 หมายความว่า ด้านประชาสัมพันธ์ส่งผลเชิงบวก ดังนั้น เมื่อด้านประชาสัมพันธ์เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความครบถ้วนของข้อมูล ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 เพิ่มขึ้น 0.242

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยจุดด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ ด้านภาระภาษี และด้านประชาสัมพันธ์ ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความสะดวกและรวดเร็ว ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1

ตารางที่ 25 แสดงการทดสอบสมมติฐานปัจจัยเชิงจิตด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ ด้านภาวะภาษี และด้านประชาสัมพันธ์ ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความสะดวกและรวดเร็ว ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1

Variable	B	Std. Error	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (constant)	1.934	0.193		10.042	0.000		
ด้านความรู้และความเข้าใจ	0.106	0.041	0.122	2.582	0.010	0.781	1.280
ด้านการบริการ	0.298	0.052	0.323	5.747	0.000**	0.551	1.816
ด้านภาวะภาษี	0.036	0.031	0.054	1.169	0.243	0.819	1.220
ด้านประชาสัมพันธ์	0.154	0.043	0.196	3.554	0.000**	0.573	1.746

$R = 0.561, R^2 = 0.315, \text{Adjusted } R^2 = 0.308, SE_{est} = 0.414, F = 45.37, \text{Sig.} = 0.000**$

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 25 พบว่า ปัจจัยเชิงจิตด้านการบริการ และด้านประชาสัมพันธ์ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความสะดวกและรวดเร็ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 (Sig.=0.000) เรียงลำดับอิทธิพลของตัวแปรอิสระ ดังนี้ ด้านการบริการ (B=0.298) ด้านประชาสัมพันธ์ (B=0.154) ด้านความรู้และความเข้าใจ (B=0.106) และด้านภาวะภาษี (B=0.036) ทั้งนี้ปัจจัยเชิงจิตด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ และด้านประชาสัมพันธ์ ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความสะดวกและรวดเร็วในทิศทางเดียวกัน ส่วนปัจจัยด้านภาวะภาษีส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความสะดวกและรวดเร็วในทิศทางตรงกันข้าม

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ ด้านภาวะภาษี และด้านประชาสัมพันธ์ มีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 30.80 (Adjusted $R^2 = 0.308$) ที่เหลืออีกร้อยละ 69.20 เป็นอิทธิพลจากตัวแปรอื่นที่ไม่ได้ทำการศึกษาในครั้งนี้ และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ 0.414 ($SE_{est} = 0.414$) มีค่า Tolerance ต่ำสุดอยู่ที่ 0.551 และ VIF สูงสุดอยู่ที่ 1.816 ซึ่งไม่เกินเกณฑ์ที่กำหนดจึงถือว่าไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) (กัลยา วานิชย์บัญชา และฐิตา วานิชย์บัญชา, 2558: 352-353) โดยปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความสะดวกและรวดเร็วมากที่สุด คือ ด้านการบริการ (B=0.298)

ด้านความรู้และความเข้าใจ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ 0.106 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.122 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 2.582 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(Sig.=0.010<0.05) แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรด้านความรู้และความเข้าใจส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความสะดวกรวดเร็ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.122 หมายความว่า ด้านความรู้และความเข้าใจส่งผลเชิงบวก ดังนั้น เมื่อด้านความรู้และความเข้าใจเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความสะดวกรวดเร็ว ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 เพิ่มขึ้น 0.122

ด้านการบริการ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ 0.298 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.323 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 5.747 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig.=0.000<0.05) แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรด้านการบริการส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความสะดวกรวดเร็ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.323 หมายความว่า ด้านการบริการส่งผลเชิงบวก ดังนั้น เมื่อด้านการบริการเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความสะดวกรวดเร็ว ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 เพิ่มขึ้น 0.323

ด้านภาระภาษี พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ 0.036 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.054 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 1.169 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig เท่ากับ 0.243 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig.=0.243>0.05) แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรด้านภาระภาษีไม่ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความสะดวกรวดเร็ว

ด้านประชาสัมพันธ์ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ 0.154 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.196 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 3.554 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig.=0.000<0.05) แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรด้านประชาสัมพันธ์ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความสะดวกรวดเร็ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.196 หมายความว่า ด้านประชาสัมพันธ์ส่งผลเชิงบวก ดังนั้น เมื่อด้านประชาสัมพันธ์เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความสะดวกรวดเร็ว ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 เพิ่มขึ้น 0.196

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบรูปแบบระบบใช้งานง่าย และทัศนคติต่อการใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านการตรงกำหนดเวลา ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1

ตารางที่ 26 แสดงการทดสอบสมมติฐานปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ รูปแบบระบบใช้งานง่าย และทัศนคติต่อการใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านการตรงกำหนดเวลา ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1

Variable	B	Std. Error	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (constant)	0.899	0.185		4.852	0.000		
การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ	0.223	0.050	0.219	4.435	0.000**	0.541	1.847
รูปแบบระบบใช้งานง่าย	0.333	0.049	0.350	6.782	0.000**	0.498	2.009
ทัศนคติต่อการใช้งาน	0.225	0.053	0.221	4.281	0.000**	0.495	2.018

R = 0.690, R² = 0.476, Adjusted R² = 0.472, SE_{est} = 0.350, F = 119.67, Sig. = 0.000**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 26 พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ รูปแบบระบบใช้งานง่าย และทัศนคติต่อการใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านการตรงกำหนดเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 (Sig.=0.000) เรียงลำดับอิทธิพลของตัวแปรอิสระ ดังนี้ รูปแบบระบบใช้งานง่าย (B=0.333) ทัศนคติต่อการใช้งาน (B=0.225) และการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ (B=0.223) ทั้งนี้ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ รูปแบบระบบใช้งานง่าย และทัศนคติต่อการใช้งานส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านการตรงกำหนดเวลาในทิศทางเดียวกัน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ รูปแบบระบบใช้งานง่าย และทัศนคติต่อการใช้งาน มีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 47.20 (Adjusted R²= 0.472) ที่เหลืออีกร้อยละ 69.20 เป็นอิทธิพลจากตัวแปรอื่นที่ไม่ได้ทำการศึกษาในครั้งนี้ และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ 0.350 (SE_{est}=0.350) มีค่า Tolerance ต่ำสุดอยู่ที่ 0.495 และ VIF สูงสุดอยู่ที่ 2.018 ซึ่งไม่เกินเกณฑ์ที่กำหนดจึงถือว่าไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) (กัลยา วานิชย์บัญชา และฐิตา วานิชย์บัญชา, 2558: 352-353) โดย

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการตรงกำหนดเวลา มากที่สุด คือ รูปแบบระบบใช้งานง่าย ($B=0.333$)

การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ 0.223 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.219 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 4.435 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\text{Sig.}=0.000<0.05$) แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการตรงกำหนดเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.219 หมายความว่า การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบส่งผลเชิงบวก ดังนั้น เมื่อมีการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการตรงกำหนดเวลา ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 เพิ่มขึ้น 0.219

รูปแบบระบบใช้งานง่าย พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ 0.333 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.350 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 6.782 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\text{Sig.}=0.000<0.05$) แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรรูปแบบระบบใช้งานง่ายส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการตรงกำหนดเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.350 หมายความว่า รูปแบบระบบใช้งานง่ายส่งผลเชิงบวก ดังนั้น เมื่อรูปแบบระบบใช้งานง่าย เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการตรงกำหนดเวลา ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 เพิ่มขึ้น 0.350

ทัศนคติต่อการใช้งาน พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ 0.225 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.221 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 4.281 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\text{Sig.}=0.000<0.05$) แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรทัศนคติต่อการใช้งานส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการตรงกำหนดเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.221 หมายความว่า ทัศนคติต่อการใช้งานส่งผลเชิงบวก ดังนั้น เมื่อทัศนคติต่อการใช้งานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการตรงกำหนดเวลา ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 เพิ่มขึ้น 0.221

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบรูปแบบระบบใช้งานง่าย และทัศนคติต่อการใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความถูกต้องของการยื่นแบบ ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1

ตารางที่ 27 แสดงการทดสอบสมมติฐานปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ รูปแบบระบบใช้งานง่าย และทัศนคติต่อการใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความถูกต้องของการยื่นแบบ ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1

Variable	B	Std. Error	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (constant)	0.819	0.200		4.092	0.000		
การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ	0.202	0.054	0.187	3.704	0.000**	0.541	1.847
รูปแบบระบบใช้งานง่าย	0.386	0.053	0.383	7.279	0.000**	0.498	2.009
ทัศนคติต่อการใช้งาน	0.214	0.057	0.198	3.761	0.000**	0.495	2.018

R = 0.674, R² = 0.454, Adjusted R² = 0.450, SE_{est} = 0.379, F = 109.93, Sig. = 0.000**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 27 พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ รูปแบบระบบใช้งานง่าย และทัศนคติต่อการใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความถูกต้องของการยื่นแบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 (Sig.=0.000) เรียงลำดับอิทธิพลของตัวแปรอิสระ ดังนี้ รูปแบบระบบใช้งานง่าย (B=0.386) ทัศนคติต่อการใช้งาน (B=0.214) และการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ (B=0.202) ทั้งนี้ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ รูปแบบระบบใช้งานง่าย และทัศนคติต่อการใช้งานส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความถูกต้องของการยื่นแบบในทิศทางเดียวกัน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ รูปแบบระบบใช้งานง่าย และทัศนคติต่อการใช้งาน มีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 45.00 (Adjusted R²= 0.450) ที่เหลืออีกร้อยละ 55.00 เป็นอิทธิพลจากตัวแปรอื่นที่ไม่ได้ทำการศึกษาในครั้งนี้ และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ 0.379 (SE_{est}=0.379) มีค่า Tolerance ต่ำสุดอยู่ที่ 0.495 และ VIF สูงสุดอยู่ที่ 2.018 ซึ่งไม่เกินเกณฑ์ที่กำหนดจึงถือว่าไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) (กัลยา วานิชย์บัญชา และฐิตา วานิชย์บัญชา, 2558: 352-353) โดย

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความถูกต้องของการยื่นแบบ มากที่สุด คือ รูปแบบระบบใช้งานง่าย ($B=0.333$)

การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ 0.202 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.187 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 3.704 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\text{Sig.}=0.000<0.05$) แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความถูกต้องของการยื่นแบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.187 หมายความว่า การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบส่งผลเชิงบวก ดังนั้น เมื่อการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความถูกต้องของการยื่นแบบ ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 เพิ่มขึ้น 0.187

รูปแบบระบบใช้งานง่าย พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ 0.386 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.383 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 7.279 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\text{Sig.}=0.000<0.05$) แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรรูปแบบระบบใช้งานง่ายส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความถูกต้องของการยื่นแบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.383 หมายความว่า รูปแบบระบบใช้งานง่ายส่งผลเชิงบวก ดังนั้น เมื่อรูปแบบระบบใช้งานง่าย เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความถูกต้องของการยื่นแบบ ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 เพิ่มขึ้น 0.383

ทัศนคติต่อการใช้งาน พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ 0.214 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.198 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 3.761 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\text{Sig.}=0.000<0.05$) แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรรูปแบบระบบใช้งานง่ายส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความถูกต้องของการยื่นแบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.198 หมายความว่า รูปแบบระบบใช้งานง่ายส่งผลเชิงบวก ดังนั้น เมื่อรูปแบบระบบใช้งานง่าย เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความถูกต้องของการยื่นแบบ ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 เพิ่มขึ้น 0.198

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบรูปแบบระบบใช้งานง่าย และทัศนคติต่อการใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความครบถ้วนของข้อมูล ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1

ตารางที่ 28 แสดงการทดสอบสมมติฐานปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ รูปแบบระบบใช้งานง่าย และทัศนคติต่อการใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความครบถ้วนของข้อมูล ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1

Variable	B	Std. Error	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (constant)	1.097	0.208		5.277	0.000		
การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ	0.253	0.057	0.237	4.471	0.000**	0.541	1.847
รูปแบบระบบใช้งานง่าย	0.328	0.055	0.329	5.956	0.000**	0.498	2.009
ทัศนคติต่อการใช้งาน	0.166	0.059	0.155	2.805	0.005	0.495	2.018
R = 0.630, R² = 0.398, Adjusted R² = 0.393, SE_{est} = 0.393, F = 87.09, Sig. = 0.000**							

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 28 พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ รูปแบบระบบใช้งานง่าย และทัศนคติต่อการใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความครบถ้วนของข้อมูล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 (Sig.=0.000) เรียงลำดับอิทธิพลของตัวแปรอิสระ ดังนี้ รูปแบบระบบใช้งานง่าย (B=0.328) การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ (B=0.253) และทัศนคติต่อการใช้งาน (B=0.166) ทั้งนี้ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ รูปแบบระบบใช้งานง่าย และทัศนคติต่อการใช้งานส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความครบถ้วนของข้อมูลในทิศทางเดียวกัน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ รูปแบบระบบใช้งานง่าย และทัศนคติต่อการใช้งาน มีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 39.30 (Adjusted R²= 0.393) ที่เหลืออีกร้อยละ 60.70 เป็นอิทธิพลจากตัวแปรอื่นที่ไม่ได้ทำการศึกษาในครั้งนี้ และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ 0.393 (SE_{est}=0.393) มีค่า Tolerance ต่ำสุดอยู่ที่ 0.495 และ VIF สูงสุดอยู่ที่ 2.018 ซึ่งไม่เกินเกณฑ์ที่กำหนดจึงถือว่าไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) (กัลยา วานิชย์บัญชา และฐิตา วานิชย์บัญชา, 2558: 352-353) โดย

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความครบถ้วนของข้อมูล มากที่สุด คือ รูปแบบระบบใช้งานง่าย ($B=0.328$)

การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ 0.253 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.237 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 4.471 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\text{Sig.}=0.000<0.05$) แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความครบถ้วนของข้อมูล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.237 หมายความว่า การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบส่งผลเชิงบวก ดังนั้น เมื่อการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความครบถ้วนของข้อมูล ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 เพิ่มขึ้น 0.237

รูปแบบระบบใช้งานง่าย พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ 0.328 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.329 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 5.956 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\text{Sig.}=0.000<0.05$) แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรรูปแบบระบบใช้งานง่ายส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความครบถ้วนของข้อมูล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.329 หมายความว่า รูปแบบระบบใช้งานง่ายส่งผลเชิงบวก ดังนั้น เมื่อรูปแบบระบบใช้งานง่าย เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความครบถ้วนของข้อมูล ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 เพิ่มขึ้น 0.329

ทัศนคติต่อการใช้งาน พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ 0.166 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.155 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 2.805 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\text{Sig.}=0.005<0.05$) แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรรูปแบบระบบใช้งานง่ายส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความครบถ้วนของข้อมูล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.155 หมายความว่า รูปแบบระบบใช้งานง่ายส่งผลเชิงบวก ดังนั้น เมื่อรูปแบบระบบใช้งานง่าย เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความครบถ้วนของข้อมูล ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 เพิ่มขึ้น 0.155

สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบรูปแบบระบบใช้งานง่าย และทัศนคติต่อการใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความสะดวกและรวดเร็ว ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1

ตารางที่ 29 แสดงการทดสอบสมมติฐานปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ รูปแบบระบบใช้งานง่าย และทัศนคติต่อการใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความสะดวกและรวดเร็ว ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1

Variable	B	Std. Error	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (constant)	1.101	0.203		5.421	0.000		
การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ	0.376	0.055	0.358	6.813	0.000**	0.541	1.847
รูปแบบระบบใช้งานง่าย	0.149	0.054	0.151	2.765	0.006	0.498	2.009
ทัศนคติต่อการใช้งาน	0.234	0.058	0.222	4.049	0.000**	0.495	2.018
R = 0.640, R² = 0.409, Adjusted R² = 0.405, SE_{est} = 0.384, F = 91.40, Sig. = 0.000**							

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 29 พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ รูปแบบระบบใช้งานง่าย และทัศนคติต่อการใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความสะดวกและรวดเร็ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 (Sig.=0.000) เรียงลำดับอิทธิพลของตัวแปรอิสระ ดังนี้ การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ (B=0.376) ทัศนคติต่อการใช้งาน (B=0.234) และรูปแบบระบบใช้งานง่าย (B=0.149) และทั้งนี้ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ รูปแบบระบบใช้งานง่าย และทัศนคติต่อการใช้งานส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความสะดวกและรวดเร็วในทิศทางเดียวกัน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ รูปแบบระบบใช้งานง่าย และทัศนคติต่อการใช้งาน มีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 40.50 (Adjusted R²= 0.405) ที่เหลืออีกร้อยละ 59.50 เป็นอิทธิพลจากตัวแปรอื่นที่ไม่ได้ทำการศึกษาในครั้งนี้ และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ 0.384 (SE_{est}=0.384) มีค่า Tolerance ต่ำสุดอยู่ที่ 0.495 และ VIF สูงสุดอยู่ที่ 2.018 ซึ่งไม่เกินเกณฑ์ที่กำหนดจึงถือว่าไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) (กัลยา วานิชย์บัญชา และฐิตา วานิชย์บัญชา, 2558: 352-353) โดย

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความสะดวกและรวดเร็ว มากที่สุด คือ การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ ($B=0.376$)

การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ 0.376 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.358 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 6.813 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\text{Sig.}=0.000<0.05$) แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความสะดวกและรวดเร็ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.358 หมายความว่า การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบส่งผลเชิงบวก ดังนั้น เมื่อการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความสะดวกและรวดเร็ว ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 เพิ่มขึ้น 0.358

รูปแบบระบบใช้งานง่าย พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ 0.149 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.151 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 2.765 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\text{Sig.}=0.006<0.05$) แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรรูปแบบระบบใช้งานง่ายส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความสะดวกและรวดเร็ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.151 หมายความว่า รูปแบบระบบใช้งานง่ายส่งผลเชิงบวก ดังนั้น เมื่อรูปแบบระบบใช้งานง่ายเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความสะดวกและรวดเร็ว ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 เพิ่มขึ้น 0.151

ทัศนคติต่อการใช้งาน พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ 0.234 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.222 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 4.049 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\text{Sig.}=0.000<0.05$) แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรรูปแบบระบบใช้งานง่ายส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความสะดวกและรวดเร็ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.222 หมายความว่า รูปแบบระบบใช้งานง่ายส่งผลเชิงบวก ดังนั้น เมื่อรูปแบบระบบใช้งานง่ายเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความสะดวกและรวดเร็ว ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 เพิ่มขึ้น 0.222

ตารางที่ 30 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมุติฐานการวิจัย

ข้อที่	สมมุติฐาน	ผลการทดสอบ
1	<p>ปัจจัยจูงใจด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ ด้านภาวะภาษี และด้านประชาสัมพันธ์ ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านการตรงกำหนดเวลา ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1</p> <p>ด้านความรู้และความเข้าใจ</p> <p>ด้านการบริการ</p> <p>ด้านภาวะภาษี</p> <p>ด้านประชาสัมพันธ์</p>	<p>ส่งผลเชิงบวกต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 99%</p> <p>ส่งผลเชิงบวกต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 99%</p> <p>ไม่ส่งผลเชิงบวกต่อตัวแปรตาม</p> <p>ส่งผลเชิงบวกต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 99%</p>
2	<p>ปัจจัยจูงใจด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ ด้านภาวะภาษี และด้านประชาสัมพันธ์ ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความถูกต้องของการยื่นแบบ ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1</p> <p>ด้านความรู้และความเข้าใจ</p>	<p>ส่งผลเชิงบวกต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 99%</p>

ตารางที่ 30 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมุติฐานการวิจัย (ต่อ)

ข้อที่	สมมุติฐาน	ผลการทดสอบ
	<p>ด้านการบริการ</p> <p>ด้านภาระภาษี</p> <p>ด้านประชาสัมพันธ์</p>	<p>ส่งผลเชิงบวกต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 99%</p> <p>ส่งผลเชิงบวกต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 99%</p> <p>ส่งผลเชิงบวกต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 99%</p>
3	<p>ปัจจัยจูงใจด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ ด้านภาระภาษี และด้านประชาสัมพันธ์ ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความครบถ้วนของข้อมูล ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1</p> <p>ด้านความรู้และความเข้าใจ</p> <p>ด้านการบริการ</p> <p>ด้านภาระภาษี</p>	<p>ส่งผลเชิงบวกต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 99%</p> <p>ส่งผลเชิงบวกต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 99%</p> <p>ส่งผลเชิงบวกต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 95%</p>

ตารางที่ 30 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมุติฐานการวิจัย (ต่อ)

ข้อที่	สมมุติฐาน	ผลการทดสอบ
	ด้านประชาสัมพันธ์	ส่งผลเชิงบวกต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 99%
4	ปัจจัยจูงใจด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ ด้านภาวะภาษี และด้านประชาสัมพันธ์ ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความสะดวกและรวดเร็ว ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1	
	ด้านความรู้และความเข้าใจ	ส่งผลเชิงบวกต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 95%
	ด้านการบริการ	ส่งผลเชิงบวกต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 99%
	ด้านภาวะภาษี	ไม่ส่งผลเชิงบวกต่อตัวแปรตาม
	ด้านประชาสัมพันธ์	ส่งผลเชิงบวกต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 99%
5	ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ รูปแบบระบบใช้งานง่าย และทัศนคติต่อการใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านการตรงกำหนดเวลา ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1	

ตารางที่ 30 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมุติฐานการวิจัย (ต่อ)

ข้อที่	สมมุติฐาน	ผลการทดสอบ
	การรับรู้ประโยชน์ของการทำงานของระบบ	ส่งผลเชิงบวกต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 99%
	รูปแบบระบบใช้งานง่าย	ส่งผลเชิงบวกต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 99%
	ทัศนคติต่อการใช้งาน	ส่งผลเชิงบวกต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 99%
6	ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในการรับรู้ประโยชน์ของการทำงานของระบบ รูปแบบระบบใช้งานง่าย และทัศนคติต่อการใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อการยืนยันแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความถูกต้องของการยื่นแบบ ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1	
	การรับรู้ประโยชน์ของการทำงานของระบบ	ส่งผลเชิงบวกต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 99%
	รูปแบบระบบใช้งานง่าย	ส่งผลเชิงบวกต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 99%
	ทัศนคติต่อการใช้งาน	ส่งผลเชิงบวกต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 99%

ตารางที่ 30 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมุติฐานการวิจัย (ต่อ)

ข้อที่	สมมุติฐาน	ผลการทดสอบ
7	<p>ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ รูปแบบระบบใช้งานง่าย และทัศนคติต่อการใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อการยืนยันแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความครบถ้วนของข้อมูล ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1</p> <p>การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ</p> <p>รูปแบบระบบใช้งานง่าย</p> <p>ทัศนคติต่อการใช้งาน</p>	<p>ส่งผลเชิงบวกต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 99%</p> <p>ส่งผลเชิงบวกต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 99%</p> <p>ส่งผลเชิงบวกต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 95%</p>
8	<p>ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ รูปแบบระบบใช้งานง่าย และทัศนคติต่อการใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อการยืนยันแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความสะดวกและรวดเร็ว ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1</p> <p>การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ</p>	<p>ส่งผลเชิงบวกต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 99%</p>

ตารางที่ 30 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมุติฐานการวิจัย (ต่อ)

ข้อที่	สมมุติฐาน	ผลการทดสอบ
	รูปแบบระบบใช้งานง่าย	ส่งผลเชิงบวกต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 95%
	ทัศนคติต่อการใช้งาน	ส่งผลเชิงบวกต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 99%

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยจูงใจและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 ผู้วิจัยศึกษาตัวแปรปัจจัยจูงใจและการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 โดยกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ ผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีหน้าที่ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ด้วยวิธีทางสถิติ ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis) โดยทำการวิเคราะห์ผลแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 อภิปรายผลการศึกษา
- 5.3 ข้อจำกัดในงานวิจัย
- 5.4 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.75 มีอายุอยู่ระหว่าง 30 – 40 ปี จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.75 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 64.25 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.75 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 30,000 บาท จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.75

5.1.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจูงใจที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยภาพรวม

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ ด้านภาระภาษี และด้าน

การประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านความรู้และความเข้าใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านสามารถยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ท่านสามารถคำนวณเงินได้สุทธิได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ท่านสามารถคำนวณหักค่าใช้จ่ายของเงินได้แต่ละประเภทได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และท่านสามารถแจกแจงเอกสารตามสิทธิลดหย่อนได้อย่างถูกต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02

ด้านการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ประกอบด้วย เมื่อมีปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ท่านสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ สำนักงานสรรพากรใกล้บ้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 เจ้าหน้าที่กรมสรรพากรสามารถให้คำแนะนำการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 มีบริการส่ง SMS แจ้งผลการคืนเงินภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และในระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ มีส่วนขยายแสดงคำอธิบายรายละเอียดเพิ่มเติมในแต่ละหัวข้อรายการ เช่น ประเภทเงินได้ การหักค่าใช้จ่าย ค่าลดหย่อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31

ด้านภาระภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ประกอบด้วย การใช้สิทธิลดหย่อนภาษีช่วยให้ท่านชำระภาษีน้อยลง เช่น ค่าลดหย่อนภาษีส่วนตัว ค่าลดหย่อนภาษีกลุ่มประกัน และอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 มาตรการกระตุ้นการใช้จ่ายของภาครัฐ ช่วยให้ท่านสามารถใช้สิทธิลดหย่อนภาษีได้มากขึ้น และมีภาระภาษีน้อยลง เช่น โครงการช้อปดีมีคืน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และกรณีมียอดภาษีที่ต้องชำระ 3,000 บาทขึ้นไป กรมสรรพากรให้สิทธิในการขอผ่อนชำระภาษีได้ 3 งวด โดยไม่ต้องเสียเงินเพิ่ม สามารถช่วยให้ท่านแบ่งเบาภาระในการชำระภาษีได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63

ด้านประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กรมสรรพากรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของหน่วยงานให้ท่านทราบอย่างสม่ำเสมอ เช่น เว็บไซต์ของกรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 กรมสรรพากรมีการส่งจดหมายแจ้งเตือนการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เพื่อให้ท่านได้ทราบหน้าที่ทางภาษีอากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 กรมสรรพากรมีการเผยแพร่สื่อความรู้เกี่ยวกับภาษีผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ เช่น Facebook Line@ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และหากท่านมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการยื่นแบบฯ เจ้าหน้าที่กรมสรรพากรสามารถให้คำแนะนำที่ถูกต้องแก่ท่านได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32

5.1.3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยภาพรวม

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ รูปแบบระบบใช้งานง่าย และทัศนคติต่อการใช้งาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ประกอบด้วย การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์มีความสะดวกรวดเร็ว และท่านได้รับเงินภาษีคืน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 การดำเนินการผ่านทางออนไลน์มีความสะดวกในการใช้งาน และเพิ่มความปลอดภัยด้วยการยืนยันตัวตนทางดิจิทัล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ มีการแจ้งเตือนเพื่อให้ท่านทำรายการซ้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 และการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางระบบออนไลน์ สามารถยื่นแบบแสดงรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่จำกัดเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38

รูปแบบระบบใช้งานง่าย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ประกอบด้วย การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางระบบออนไลน์มีขั้นตอนที่ง่ายและชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ระบบจะช่วยท่านคำนวณภาษีและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ในระบบจะมีการแจ้งเตือนเมื่อตรวจพบข้อมูลที่ผิดพลาดเพื่อให้ท่านแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 และการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์มีช่องทางในการชำระภาษีที่หลากหลาย เช่น การชำระผ่าน QR Code & Barcode, Credit Card มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40

ทัศนคติต่อการใช้งาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ประกอบด้วย การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ทำให้ท่านรู้สึกทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 การยื่นแบบ ๗ ผ่านทางออนไลน์ ทำให้ท่านรู้สึกประหยัดเวลาและสะดวกมากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 การยื่นแบบ ๗ ผ่านทางออนไลน์ ทำให้ท่านรู้สึกว่าการจัดเก็บภาษีเป็นไปอย่างยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 และการยื่นแบบ ๗ ผ่านทางออนไลน์ ทำให้ท่านรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46

5.1.4 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยภาพรวม

ผลการศึกษาพบว่า การวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการตรงกำหนดเวลา ด้านความถูกต้องของการยื่นแบบ ด้านความครบถ้วน

ของข้อมูล และด้านความสะดวกและรวดเร็ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านการตรงกำหนดเวลา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ประกอบด้วย ท่านให้ความสำคัญในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาภายในเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 กรมสรรพากรมีการขยายระยะเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ และชำระภาษีออกไปเมื่อยื่นแบบ ฯ ผ่านทางออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 เมื่อมีการขอคืนเงินภาษี ท่านได้รับคืนเงินภาษีได้ตรงตามระยะเวลาและกำหนดวันตามที่กรมสรรพากรได้แจ้งไว้ในเบื้องต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 และท่านไม่ต้องเสียค่าปรับและเงินเพิ่ม เมื่อยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาภายในเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30

ด้านความถูกต้องของการยื่นแบบ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ประกอบด้วย กรมสรรพากรมีระบบตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นในการยื่นแบบผ่านทางออนไลน์ให้เกิดความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ถูกต้องในการยื่นแบบ ฯ เมื่อมายื่นที่สำนักงานสรรพากรใกล้บ้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 มีการออกเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อเป็นหลักฐานข้อมูลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 และระบบมีการดึงข้อมูลอัตโนมัติบางรายการทำให้ท่านสามารถยื่นแบบแสดงรายการภาษีได้อย่างถูกต้องมากขึ้น เช่น ข้อมูลการบริจาค ประกันสังคม เบี้ยประกันชีวิต เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31

ด้านความครบถ้วนของข้อมูล โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ประกอบด้วย ท่านสามารถกรอกข้อมูลเงินได้ทุกประเภทที่ได้รับตลอดปีภาษีอย่างครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ท่านสามารถกรอกสิทธิประโยชน์ทางภาษีได้อย่างครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ท่านมีเอกสารรับรองที่สอดคล้องกับข้อมูลที่กรอกในแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาอย่างครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 และการยื่นแบบ ฯ ผ่านทางออนไลน์ มีระบบแจ้งเตือนเพื่อให้สามารถกรอกข้อมูลครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37

ด้านความสะดวกและรวดเร็ว โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ประกอบด้วย ท่านสามารถยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้ทุกที่ และทุกเวลาไม่เว้นวันหยุดราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54, ท่านสามารถตรวจสอบสถานะการชำระภาษีได้ทันทีหลังการชำระแล้ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ท่านสามารถขอคัดแบบ ฯ ผ่านทางระบบออนไลน์ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 และท่านสามารถทราบถึง

สถานะการขอคืนภาษีและนำส่งเอกสารเพิ่มเติมผ่านช่องทางออนไลน์ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44

5.1.5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยจุดใจด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ ด้านภาวะภาษี และด้านประชาสัมพันธ์ ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านการตรงกำหนดเวลา ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 จากผลการวิเคราะห์สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ปัจจัยจุดใจด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ และด้านประชาสัมพันธ์ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านการตรงกำหนดเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 และพบว่าตัวแปรต้นทั้ง 4 ตัวสามารถอธิบายการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านการตรงกำหนดเวลา ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 ได้ร้อยละ 40.90 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 59.10 เป็นอิทธิพลจากตัวแปรอื่น

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยจุดใจด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ ด้านภาวะภาษี และด้านประชาสัมพันธ์ ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความถูกต้องของการยื่นแบบ ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 จากผลการวิเคราะห์สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ปัจจัยจุดใจด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ ด้านภาวะภาษี และด้านประชาสัมพันธ์ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความถูกต้องของการยื่นแบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 และพบว่าตัวแปรต้นทั้ง 4 ตัวสามารถอธิบายการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความถูกต้องของการยื่นแบบ ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 ได้ร้อยละ 43.10 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 56.90 เป็นอิทธิพลจากตัวแปรอื่น

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยจุดใจด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ ด้านภาวะภาษี และด้านประชาสัมพันธ์ ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความครบถ้วนของข้อมูล ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 จากผลการวิเคราะห์สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ปัจจัยจุดใจด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ และด้านประชาสัมพันธ์ ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความครบถ้วนของข้อมูล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 และพบว่าตัวแปรต้นทั้ง 4 ตัวสามารถอธิบายการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความครบถ้วนของข้อมูล ได้ร้อยละ 45.20 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 54.80 เป็นอิทธิพลจากตัวแปรอื่น

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยจุดใจด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ ด้านภาวะภาษี และด้านประชาสัมพันธ์ ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความสะดวกและรวดเร็ว ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 จากผลการวิเคราะห์สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ปัจจัยจูงใจด้านการบริการ และด้านประชาสัมพันธ์ ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความสะดวกและรวดเร็ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 และพบว่าตัวแปรต้นทั้ง 4 ตัวสามารถอธิบายการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความสะดวกและรวดเร็ว ได้ร้อยละ 30.80 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 69.20 เป็นอิทธิพลจากตัวแปรอื่น

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบรูปแบบระบบใช้งานง่าย และทัศนคติต่อการใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านการตรงกำหนดเวลา ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 จากผลการวิเคราะห์สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ รูปแบบระบบใช้งานง่าย และทัศนคติต่อการใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านการตรงกำหนดเวลา ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 และพบว่าตัวแปรต้นทั้ง 3 ตัวสามารถอธิบายการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านการตรงกำหนดเวลา ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 ได้ร้อยละ 47.20 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 69.80 เป็นอิทธิพลจากตัวแปรอื่น

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบรูปแบบระบบใช้งานง่าย และทัศนคติต่อการใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความถูกต้องของการยื่นแบบ ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 จากผลการวิเคราะห์สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ รูปแบบระบบใช้งานง่าย และทัศนคติต่อการใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความถูกต้องของการยื่นแบบ ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 และพบว่าตัวแปรต้นทั้ง 4 ตัวสามารถอธิบายการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความถูกต้องของการยื่นแบบ ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 ได้ร้อยละ 45.00 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 55.00 เป็นอิทธิพลจากตัวแปรอื่น

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบรูปแบบระบบใช้งานง่าย และทัศนคติต่อการใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความครบถ้วนของข้อมูล ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 จากผลการวิเคราะห์สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ และรูปแบบระบบใช้งานง่าย ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความครบถ้วนของ

ข้อมูล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 และพบว่าตัวแปรต้นทั้ง 4 ตัวสามารถอธิบายการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความครบถ้วนของข้อมูล ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 ได้ร้อยละ 39.30 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 60.70 เป็นอิทธิพลจากตัวแปรอื่น

สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบรูปแบบระบบใช้งานง่าย และทัศนคติต่อการใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความสะดวกและรวดเร็ว ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 จากผลการวิเคราะห์สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในด้านการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ และทัศนคติต่อการใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความสะดวกและรวดเร็ว ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 และพบว่าตัวแปรต้นทั้ง 4 ตัวสามารถอธิบายการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความสะดวกและรวดเร็ว ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 ได้ร้อยละ 40.50 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 59.50 เป็นอิทธิพลจากตัวแปรอื่น

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยจูงใจและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายตามสมมติฐาน โดยผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) มาเป็นสถิติในการทดสอบเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยกำหนดระดับนัยสำคัญไว้ที่ 0.05 ดังนี้

1. ตัวแปรปัจจัยจูงใจที่ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการตรงกำหนดเวลา ได้แก่ ตัวแปรด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ และด้านประชาสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไรพรรณ แซ่ลี (2562) ได้ทำการศึกษารับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับการยื่นแบบฯ โดยภาพรวม และรายด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านเอกสาร และด้านการบริการและประชาสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านทันเวลา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2. ตัวแปรปัจจัยจุดใจที่ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความถูกต้องของการยื่นแบบ ได้แก่ ตัวแปรด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ ด้านภาระภาษี และด้านประชาสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับ วิริยะศิตา พิมพ์สุวรรณ (2564) ได้ทำการศึกษาปัจจัยในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ประกอบไปด้วย ความรู้และความเข้าใจในด้านการเสียภาษี การได้รับข้อมูลและข่าวสาร ความพึงพอใจในการให้บริการ ทศนคติ อัตราภาษีที่ชำระที่มีผลต่อความสมัครใจในการเสียภาษีเงินได้ ในด้านด้านความถูกต้องของผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตภาคตะวันออก ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามีผลต่อความสมัครใจในการเสียภาษีเงินได้ด้านความถูกต้อง โดยปัจจัยด้านการได้รับ ข้อมูลและข่าวสารส่งผลต่อความสมัครใจในการเสียภาษีเงินได้ด้านความถูกต้องในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3. ตัวแปรปัจจัยจุดใจที่ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความครบถ้วนของข้อมูล ได้แก่ ตัวแปรด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ และด้าน ประชาสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และตัวแปรด้านภาระภาษี อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ อุไรพรรณ แซ่ลี (2562) ได้ทำการศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับการ ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบัน การเงินในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคล ธรรมดาโดยภาพรวม และรายด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านเอกสาร และด้านการบริการและ ประชาสัมพันธ์ มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตด้าน ข้อมูลถูกต้องครบถ้วน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

4. ตัวแปรปัจจัยจุดใจที่ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความสะดวกและรวดเร็ว ได้แก่ ตัวแปรด้านการบริการ และด้านประชาสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01 และตัวแปรด้านความรู้และความเข้าใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ สาวิตรี นาคศรีม่วง (2557) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดง รายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากร ภาค 4 พบว่า ปัจจัย ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการส่งเสริมตลาด และด้านค่าใช้จ่าย ส่งผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตใน ระดับมาก

5. ตัวแปรปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดาด้านการตรงกำหนดเวลา ได้แก่ ตัวแปรการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ รูปแบบระบบใช้งานง่าย และทัศนคติต่อการใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่ง

สอดคล้องกับ ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง (2558) ได้ทำการศึกษาประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคล ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์และปัจจัยการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

6. ตัวแปรปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความถูกต้องของการยื่นแบบ ได้แก่ ตัวแปรการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ รูปแบบระบบใช้งานง่าย และทัศนคติต่อการใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับ อุไรพรหม แซ่ลี (2562) ได้ทำการศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ด้านการยอมรับเทคโนโลยี และด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน

7. ตัวแปรปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความครบถ้วนของข้อมูล ได้แก่ ตัวแปรการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบรูปแบบระบบใช้งานง่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และตัวแปรด้านทัศนคติต่อการใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ วรพรหม นุตโร (2561) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งส่งผลให้ผู้มีความรับผิดชอบในการเสียภาษีตัดสินใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตอย่างแน่นอน

8. ตัวแปรปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านความสะดวกและรวดเร็ว ได้แก่ ตัวแปรการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบและทัศนคติต่อการใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และตัวแปรรูปแบบระบบใช้งานง่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ พิฐุษา เกิดเหตุกาญจน์ และคณะ (2563) ได้ทำการศึกษาสภาพทั่วไปของผู้มีหน้าที่ยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในจังหวัดพิษณุโลก ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจยื่นแบบฯ ภายในกำหนดเวลา ทัศนคติของผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ และปัญหา อุปสรรค ในการยื่นแบบฯ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาภายในกำหนดเวลา มีผลต่อ

การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยทัศนคติของผู้ยื่นแบบฯ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าผู้ไม่ยื่นแบบฯ ภายในกำหนดเวลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5.3 ข้อจำกัดในงานวิจัย

1. ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาปัจจัยจูงใจและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 เท่านั้น อาจไม่สามารถใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงในเขตพื้นที่อื่นได้

2. ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลเพื่อทำการศึกษาปัจจัยจูงใจและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 ฉบับนี้ อยู่ในช่วงระหว่างเดือนมกราคมถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2566 เท่านั้น

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยจูงใจและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 สามารถสรุปข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1. การวิจัยครั้งนี้พบว่า การบริการมีอิทธิพลที่ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในสำนักงานสรรพากรภาค 1 โดยแสดงให้เห็นว่า การให้บริการที่ดีมีคุณภาพเป็นสิ่งที่ประชาชนผู้เสียภาษีให้ความสำคัญมากที่สุดในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง และภายในกำหนดเวลา ด้วยเหตุนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรปรับปรุงระบบการให้บริการแก่ประชาชนผู้เสียภาษีให้มีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้สามารถแนะนำแก้ไขปัญหาหรือคลายข้อสงสัยแก่ผู้ใช้บริการอย่างทันท่วงที เพิ่มจำนวนช่องทางในการติดต่อเจ้าหน้าที่ ตลอดจนปรับปรุงพัฒนาระบบในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีให้มีประสิทธิภาพ สร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนผู้เสียภาษี

2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญด้านการประชาสัมพันธ์ ซึ่งจากการวิจัยพบว่ามีอิทธิพลที่ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในสำนักงานสรรพากรภาค 1 โดยแสดงให้เห็นว่า การสื่อสารสร้างการรับรู้ในข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีจะส่งผลให้เกิดการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้อย่างถูกต้องครบถ้วน ด้วยเหตุนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรร่วมมือกันประชาสัมพันธ์เชิงรุก และจัดอบรมออนไลน์ เพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแก่ประชาชนให้

ทราบข่าวสารต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนควรลงพื้นที่ในการแนะนำการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแก่ ประชาชนผู้มีเงินได้ และการยื่นแบบทางออนไลน์ร่วมกับสถาบันการศึกษา โรงเรียน หรือ มหาวิทยาลัย และจัดให้มีช่องทางติดต่อหลายหลายช่องทางเพื่อสอบถามข้อมูล เช่น โทรศัพท์ สำนักงานสรรพากรใกล้บ้าน

3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรสร้างความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยี เนื่องจากทัศนคติในการใช้งานเทคโนโลยีมีอิทธิพลที่ส่งผลการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในสำนักงานสรรพากรภาค 1 เป็นอย่างมาก โดยแสดงให้เห็นว่า การเข้าใจยอมรับเทคโนโลยีจะช่วยให้ประชาชนผู้เสียภาษีรู้สึกสะดวก ประหยัดเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ด้วยเหตุนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรสร้างความเข้าใจถึงประโยชน์และวิธีการใช้งานระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านระบบออนไลน์ให้ประชาชนทราบ ตลอดจนพัฒนาระบบการยื่นภาษีออนไลน์ให้มีรูปแบบที่ง่ายต่อการใช้งาน มีการแนะนำประชาสัมพันธ์ขั้นตอนวิธีการใช้งาน และประโยชน์ที่ได้จากการยื่นภาษีผ่านระบบออนไลน์ ทั้งในแง่ความสะดวกและความปลอดภัย

ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบและกระบวนการต่าง ๆ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้เสียภาษีที่มาใช้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ทั้งในแง่ของการบริการ การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ความรู้ด้านการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และการพัฒนาระบบเทคโนโลยีของหน่วยงานให้เป็นที่ยอมรับ ง่ายต่อการใช้งาน สร้างประโยชน์แก่ประชาชนผู้เสียภาษีให้ได้รับความสะดวกมากที่สุด

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยหรือตัวแปรอื่น ๆ เพิ่มเติมที่อาจส่งผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เช่น ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอาชีพของผู้เสียภาษี ประสบการณ์ในการยื่นแบบและสิทธิประโยชน์ทางภาษี เพื่อให้ภาครัฐสามารถนำไปใช้เป็นกลยุทธ์ในการวางแผนการดำเนินงานและการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพได้มากยิ่งขึ้น

2. ควรใช้วิธีเก็บข้อมูลด้วยวิธีอื่นประกอบด้วย เช่น วิธีการสัมภาษณ์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ได้อย่างหลากหลายและตรงกับประชากรกลุ่มตัวอย่างมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในงานวิจัย

3. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาในพื้นที่เขตสำนักงานสรรพากรภาค 1 จังหวัดกรุงเทพมหานครเท่านั้น จึงควรศึกษาเพิ่มเติมในส่วนพื้นที่อื่น ๆ เช่น ในพื้นที่เขตในต่างจังหวัด หรือในเขตสำนักงานสรรพากรภาคอื่น ๆ เป็นต้น เพื่อให้เกิดการค้นพบใหม่ ๆ ครอบคลุมหลากหลายพื้นที่ และเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาต่อไป

บรรณานุกรม

- กรมสรรพากร (2560). รายงานประจำปี 2560 กรมสรรพากร. กรุงเทพฯ: กรม.
- กรมสรรพากร. (2561). รายงานประจำปี 2561 กรมสรรพากร. กรุงเทพฯ: กรม.
- กองสถิติสังคม. (2564). การสำรวจภาวะการทำงานของประชากรทั่วราชอาณาจักร ไตรมาสที่ 2 : เมษายน-มิถุนายน 2564. กรุงเทพฯ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ.
- โชติกา ระโส. (2555). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. ปรินญาณานิพนธ์ สาขาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ดวงพร เพชรคง. (2560). เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ. รายการเจตนาารมณัฎฎหมาย 12 ต.ค. 2561 : สถานีวิทยุกระจายเสียงรัฐสภา สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- ธนัชฐ์ณา พูนทอง และสุมาลี รามันฎ. (2564). ความพึงพอใจเกี่ยวกับนโยบายสิทธิประโยชน์ทางภาษีของผู้มีเงินได้ กรณีศึกษาภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปีภาษี 2562. วารสารวิจัย มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 7(2), 46-59.
- นฤมล จันทร์กระจ่างแจ้ง. (2565). แรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นันทิยาพร อัครเจียรวิวัฒนา. (2548). คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วม : ประสพการณ์จากผู้รับบริการในสำนักงานเขตบางพลัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นิติพล ภูตะโชติ. (2556). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: วีพรีนท์.
- ปฐมวงค์ สีหาเสนา. (2557). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลค่ายเนินวง ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประสิทธิ์ เผด็จพาล. (2563). ปัจจัยและการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (บุคคลธรรมดา และนิติบุคคล). สารนิพนธ์ บัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจมหาบัณฑิตย์.
- ปวีณา แซ่จู้. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนทางการเงินกับมูลค่ากิจการของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ. การค้นคว้าอิสระปริญญาบัญชี่มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

- พิรุชา เกิดเกตุกาญจน์ และคณะ (2563). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาภายในกำหนดเวลาในจังหวัดพิษณุโลก. การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ครั้งที่ 10.
- เพลินพิศ วิบูลย์กุล. (2558). แรงจูงใจ *Motives การจูงใจ Motivation*. สืบค้นเมื่อ 12 ตุลาคม 2565 จาก <https://bit.ly/2OuVbj2>.
- ฟาริณห์ ฟ้าภูษิตกุล. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอสี จังหวัดลำพูน. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- ภารดี อนันต์นาวิ. (2555). *หลักการแนวคิดทฤษฎีทางการบริหารการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 4). ชลบุรี: มนตรี.
- โมกขนันต์ โชติชูช่วง. (2561). แรงจูงใจในการชำระภาษีอากรออนไลน์ของผู้ประกอบการในเขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รอฮานี นิลพันธ์. (2563). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของประชาชนในตำบลสะตาวา อำเภอยะรัง จังหวัดปัตตานี. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- วรพรรณ นุตโร. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วันชัย แซ่ชู. (2561). กระบวนการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ไอทีผ่านเว็บไซต์ออนไลน์ของประชากรกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิริยะศิตา พิมพ์สุวรรณ และพรทิวา แสงเขียว. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อความสมัครใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ในเขตภาคตะวันออก. *วารสารรัชต์ภาคย์*, 15(41), 200-214.
- ศรินทิพย์ อรุณสวัสดิ์ฤกษ์. (2564). ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี. *วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา*, 11(4), 732-745.
- ศศิพร บุญชู. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านเดี่ยวของโครงการบ้านจัดสรร เขตอำเภอเมืองจังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศิริรักษ์ ภูหิรัญ และกฤษฎา มุฮัมหมัด. (2563). ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัด

- สระบุรี. บทความวิชาการ ในการประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาครั้งที่ 15 ปีการศึกษา 2563 มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ศิริรัตน์ มุขตารา. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9. การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง. (2558). ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. วารสารมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ, 8(3), 207-215
- ศุภนิช จันทร์สอง. (2562). การสื่อสารผ่านชุดวีดิทัศน์เพื่อส่งเสริมสุขภาพ 60. ของนักเรียนชั้นประถมศึกษา จังหวัดเชียงใหม่. วารสารการสื่อสาร มร.ชร., 2(2), 47-67.
- สุกัญญา จันทร์มณี. (2557). แรงจูงใจและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุธาทิพย์ เขียวขจี. (2561). การเปิดรับข้อมูลข่าวสาร ความรู้ และการเตรียมความพร้อม ด้านภาษาและวัฒนธรรม สู่การเป็นประชาคมอาเซียน ของเยาวชนไทยในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารการสื่อสารมวลชน, 6(2), 123-148.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.). ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อณิสยาภา บุณรอด. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ของผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อัจฉริยา ทุงแจ้. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกรับชมรายการผ่านทางสื่อออนไลน์. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อาริตรา นนทะคุณ. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อุไรพรรณ แซ่ลี. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

BIBLIOGRAPHY

- Ajayi, E. O., & Yidiat, O. (2021). Impact of e-tax filing on tax revenue generation in Nigeria. *Global Journal of Accounting*, 7(1), 25-36.
- Ali, M. A. M., Zahari, M. B. Q. B., & Harizan, N. A. N. B. (2020). The Influence of Tax Penalties Towards Tax Compliance Among SMEs in Selangor. *Global Business & Management Research*, 12(4).
- Allingham, M. G., & Sandmo, A. (1972). Income tax evasion: A theoretical analysis. *Journal of public economics*, 1(3), 323-338.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS quarterly*, 319-340.
- Dewi, R. C. (2019). *The Influence of Taxation Knowledge, Awareness of Tax Payers, And the Effectiveness of the Tax System against Taxpayer Compliance*. (Study on the Tax Payers of Private Entrepreneurs in the Cikarang Region).
- Felix, O., & Rufus, O. S. (2021). Good Governance and Personal Income Tax Compliance in Nigeria. *European Journal of Accounting, Auditing and Finance Research*, 9(5), 16-35.
- Guilford, J. S. & Gray, D. E. (1970). *Motivation and Modern Management*. London: Harper & Row.
- Hartikayanti, H. N., & Siregar, I. W. (2019). EFFECT OF MOTIVATION AND AWARENESS ON TAX COMPLIANCE AMONG SME'S:(CASE STUDY IN CIMAHI, INDONESIA). *International Journal of Organizational Innovation (Online)*, 12(2), 255-265.
- Kongthong, J. (2007). *A survey study of L2 vocabulary learning strategies of 4th year students, the Faculty of Fine Arts, at Rajamangala University of Technology Tawan-Ok Chakrabongse Bhuvanarth campus (No. 110909)*. Thammasat University.
- Lestari, S. M., & Daito, A. (2020). The Influence of Taxation Knowledge, Tax Socialization and Tax Administration on Taxpayer Compliance (Empirical Study in Micro Small and Medium Enterprises (Msmes) Tobat Village, Balaraja Sub-District, Tangerang Regency, Banten Province). *Dinasti International Journal of Management Science*, 1(5), 732-739.

- Meesala, A., & Paul, J. (2016). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*.
- Mustafa, A. Y., & Humta, H. (2021). Examining the effect of tax understanding and tax awareness on taxpayer compliance in Kabul-Afghanistan. *Third Sector Social Economy*, 56, 148-162.
- Nurhayadi, W., Rahmat, A., & Subroto, D. I. (2022). The Effect of Tax Collectors, Taxpayer Awareness, and Tax Sanctions on Taxpayer Compliance. *Journal Ekonomi*, 11(2), 1001-1012.
- Obaid, M. M., Ibrahim, I., & Udin, N. M. (2020). Determinants of SMEs tax compliance in Yemen: A pilot investigation. *IOSR Journal of Humanities and Social Science (IOSRJHSS)*, 15(1), 64-75.
- Pham, T. M. L., LE, T. T., Truong, T. H. L., & Tran, M. D. (2020). Determinants influencing tax compliance: The case of Vietnam. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(2), 65-73.
- Phutachot, N. (2013). *Organizational behavior*. Bangkok: V-Print 1991 Company Limited.
- Sung, Y., Gregorio, V. E., & Jung, H. J. (2009). Non-student consumer attitudes towards product placement. *International Journal of Advertising*, 28(2), 257-285.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง ปัจจัยจูงใจและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลในการยื่นแบบ
แสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระ ตามหลักสูตรปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม เพื่อเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงในการศึกษาปัจจัยจูงใจและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1

2. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ประกอบไปด้วย

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 : ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 : ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 12 ข้อ

ส่วนที่ 4 : ความคิดเห็นเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 16 ข้อ

ส่วนที่ 5 : ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

3. ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการให้ข้อมูลตอบแบบสอบถามตามความเข้าใจและเป็นจริงมากที่สุด โดยผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและนำมาใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ผู้วิจัยหวังอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามจากท่านเป็นอย่างดี ขอขอบพระคุณทุกท่านล่วงหน้า ณ โอกาสนี้

นางสาวมาริสา ลิ้มศิลา
นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต
คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 30 ปี

2. 30 – 40 ปี

3. 41 – 50 ปี

4. มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ปริญญาตรี

3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

2. พนักงานบริษัทเอกชน

3. ธุรกิจส่วนตัว

4. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 : ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	ระดับความคิดเห็น				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
ด้านความรู้และความเข้าใจ					
1. ท่านสามารถยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้อย่างถูกต้อง					
2. ท่านสามารถคำนวณเงินได้สุทธิได้อย่างถูกต้อง					
3. ท่านสามารถคำนวณหักค่าใช้จ่ายของเงินได้แต่ละประเภทได้อย่างถูกต้อง					
4. ท่านสามารถแจกแจงเอกสารตามสิทธิลดหย่อนได้อย่างถูกต้อง					
ด้านการบริการ					
5. เมื่อมีปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ท่านสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ สำนักงานสรรพากรใกล้บ้าน					
6. เจ้าหน้าที่กรมสรรพากรสามารถให้คำแนะนำการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว					
7. มีบริการส่ง SMS แจ้งผลการคืนเงินภาษี					
8. ในระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ มีส่วนขยายแสดงคำอธิบายรายละเอียดเพิ่มเติมในแต่ละหัวข้อรายการ เช่น ประเภทเงินได้ การหักค่าใช้จ่าย ค่าลดหย่อน					

ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	ระดับความคิดเห็น				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
ด้านภาระภาษี					
9. การใช้สิทธิลดหย่อนภาษีช่วยให้ท่านชำระภาษี น้อยลง เช่น ค่าลดหย่อนภาษีส่วนตัว ค่าลดหย่อน ภาษีกลุ่มประกัน และอื่น ๆ					
10. มาตรการกระตุ้นการใช้จ่ายของภาครัฐ ช่วยให้ ท่านสามารถใช้สิทธิลดหย่อนภาษีได้มากขึ้น และมี ภาระภาษีน้อยลง เช่น โครงการซื้อปดิมิคืน					
11. กรณีมียอดภาษีที่ต้องชำระ 3,000 บาทขึ้นไป กรมสรรพากรให้สิทธิในการขอผ่อนชำระภาษีได้ 3 งวด โดยไม่ต้องเสียเงินเพิ่ม สามารถช่วยให้ท่าน แบ่งเบาภาระในการชำระภาษีได้					
ด้านประชาสัมพันธ์					
12. กรมสรรพากรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ของหน่วยงานให้ท่านทราบอย่างสม่ำเสมอ เช่น เว็บไซต์ของกรม					
13. กรมสรรพากรมีการส่งจดหมายแจ้งเตือนการ ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เพื่อให้ท่านได้ทราบหน้าที่ทางภาษีอากร					
14. กรมสรรพากรมีการเผยแพร่สื่อความรู้เกี่ยวกับ ภาษีผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ เช่น Facebook Line@ เป็นต้น					
15. หากท่านมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการยื่นแบบ ฯ เจ้าหน้าที่กรมสรรพากรสามารถให้คำแนะนำที่ ถูกต้องแก่ท่านได้					

ส่วนที่ 3 : ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ					
1. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์มีความสะดวกรวดเร็ว และท่านได้รับเงินภาษีคืน					
2. การดำเนินการผ่านทางออนไลน์มีความสะดวกในการใช้งาน และเพิ่มความปลอดภัยด้วยการยืนยันตัวตนทางดิจิทัล					
3. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ มีการแจ้งเตือนเพื่อมิให้ท่านทำรายการซ้ำ					
4. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางระบบออนไลน์ สามารถยื่นแบบแสดงรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่จำกัดเวลาราชการ					
รูปแบบระบบใช้งานง่าย					
5. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางระบบออนไลน์มีขั้นตอนที่ง่ายและชัดเจน					
6. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ระบบจะช่วยท่านคำนวณภาษีและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล					
7. ในระบบจะมีการแจ้งเตือนเมื่อตรวจพบข้อมูลที่ผิดพลาดเพื่อให้ท่านแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้อง					
8. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์มีช่องทางในการชำระ					

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ภาษีที่หลากหลาย เช่น การชำระผ่าน QR Code & Barcode, Credit Card					
ทัศนคติต่อการใช้งาน					
9. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ทำให้ท่านรู้สึกทันสมัย					
10. การยื่นแบบ ฯ ผ่านทางออนไลน์ ทำให้ท่านรู้สึกประหยัดเวลาและสะดวกมากยิ่งขึ้น					
11. การยื่นแบบ ฯ ผ่านทางออนไลน์ ทำให้ท่านรู้สึกว่าการจัดเก็บภาษีเป็นไปอย่างยุติธรรม					
12. การยื่นแบบ ฯ ผ่านทางออนไลน์ ทำให้ท่านรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม					

ส่วนที่ 4 : การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยจุดใจที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการตรงกำหนดเวลา					
1. ท่านให้ความสำคัญในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาภายในเวลาที่กำหนด					
2. กรมสรรพากรมีการขยายระยะเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ และชำระภาษีออกไปเมื่อยื่นแบบ ฯ ผ่านทางออนไลน์					

ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. เมื่อมีการขอคืนเงินภาษี ท่านได้รับคืนเงินภาษีได้ตรงตามระยะเวลาและกำหนดวันตามที่กรมสรรพากรได้แจ้งไว้ในเบื้องต้น					
4. ท่านไม่ต้องเสียค่าปรับและเงินเพิ่ม เมื่อยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาภายในเวลาที่กำหนด					
ด้านความถูกต้องของการยื่นแบบ					
5. กรมสรรพากรมีระบบตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นในการยื่นแบบผ่านทางออนไลน์ให้เกิดความถูกต้อง					
6. มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ถูกต้องในการยื่นแบบฯ เมื่อมายื่นที่สำนักงานสรรพากรใกล้บ้าน					
7. มีการออกเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อเป็นหลักฐานข้อมูลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา					
8. ระบบมีการดึงข้อมูลอัตโนมัติบางรายการทำให้ท่านสามารถยื่นแบบแสดงรายการภาษีได้อย่างถูกต้องมากขึ้น เช่น ข้อมูลการบริจาคประกันสังคม เบี้ยประกันชีวิต เป็นต้น					
ด้านความครบถ้วนของข้อมูล					
9. ท่านสามารถกรอกข้อมูลเงินได้ทุกประเภทที่ได้รับตลอดปีภาษีอย่างครบถ้วน					
10. ท่านสามารถกรอกสิทธิประโยชน์ทางภาษีได้อย่างครบถ้วน					
11. ท่านมีเอกสารรับรองที่สอดคล้องกับข้อมูลที่กรอกในแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาอย่างครบถ้วน					

ปัจจัยจุดใจที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	ระดับความคิดเห็น				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
12. การยื่นแบบ ฯ ผ่านทางออนไลน์ มีระบบแจ้ง เตือนเพื่อให้สามารถกรอกข้อมูลครบถ้วน					
ด้านความสะดวกและรวดเร็ว					
13. ท่านสามารถยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาได้ทุกที่ และทุกเวลาไม่เว้นวันหยุด ราชการ					
14. ท่านสามารถตรวจสอบสถานะการชำระภาษี ได้ทันทีหลังการชำระแล้ว					
15. ท่านสามารถขอคัดแบบ ฯ ผ่านทางระบบ ออนไลน์ได้					
16. ท่านสามารถทราบถึงสถานะการขอคืนภาษี และนำส่งเอกสารเพิ่มเติมผ่านช่องทางออนไลน์ ได้ ตลอด 24 ชั่วโมง					

ส่วนที่ 5 : ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ข

แบบตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือ

แบบประเมินดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือการวิจัย (IOC)
เรื่อง ปัจจัยจูงใจและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลในการยื่นแบบ
แสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระ ตามหลักสูตรปริญญาบัณฑิตมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม เพื่อเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงในการศึกษาปัจจัยจูงใจและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1

2. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ประกอบไปด้วย

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 : ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 : ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 12 ข้อ

ส่วนที่ 4 : ความคิดเห็นเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 16 ข้อ

ส่วนที่ 5 : ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

3. ขอความอนุเคราะห์จากท่านผู้ทรงคุณวุฒิหรือท่านผู้เชี่ยวชาญ พิจารณาแบบประเมินดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือการวิจัยฉบับนี้ว่ามีความสอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยเรื่องนี้หรือไม่ ด้วยการให้คะแนนในแต่ละข้อคำถามตามเกณฑ์การให้คะแนนในระบบ IOC โดยการทำเครื่องหมาย ในช่อง ซึ่งเกณฑ์การให้คะแนนในระบบ IOC มีดังนี้

1. ให้ +1 คะแนน

เมื่อ**แน่ใจ**ว่าข้อนั้นมีเนื้อหาที่**สอดคล้อง**กับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

2. ให้ 0 คะแนน

เมื่อ**ไม่แน่ใจ**ว่าข้อนั้นมีเนื้อหาที่**สอดคล้อง**ตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

3. ให้ -1 คะแนน

เมื่อ**แน่ใจ**ว่าข้อนั้นมีเนื้อหา**ไม่สอดคล้อง**กับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

4. ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการให้ข้อมูลตอบแบบสอบถามตามความเข้าใจและเป็นจริงมากที่สุด โดยผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและนำมาใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ผู้วิจัยหวังอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามจากท่านเป็นอย่างดี ขอขอบพระคุณทุกท่านล่วงหน้า ณ โอกาสนี้

นางสาวมารีสา ลิมศิลา

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบัณฑิตมหาบัณฑิต

คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง □ หน้าข้อความที่ท่านคิดว่าตรงกับความเป็นจริงของท่านหรือกรอกข้อความในช่องว่างที่กำหนดไว้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	เหมาะสม 1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่เหมาะสม -1	
1. เพศ <input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง				
2. อายุ <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 30 ปี <input type="checkbox"/> 30 - 40 ปี <input type="checkbox"/> 41 - 50 ปี <input type="checkbox"/> มากกว่า 50 ปีขึ้นไป				
3. ระดับการศึกษา <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี				
4. อาชีพ <input type="checkbox"/> ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ <input type="checkbox"/> พนักงานบริษัทเอกชน <input type="checkbox"/> ธุรกิจส่วนตัว <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ _____				
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 30,000 บาท <input type="checkbox"/> 30,000 - 40,000 บาท <input type="checkbox"/> 40,001 - 50,000 บาท <input type="checkbox"/> 50,001 บาทขึ้นไป				

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง หน้าข้อความที่ท่านคิดว่าตรงกับความเป็นจริงของท่านหรือกรอกข้อความในช่องว่างที่กำหนดไว้

ส่วนที่ 2 : ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	เหมาะสม 1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่เหมาะสม -1	
ด้านความรู้และความเข้าใจ				
1. ท่านสามารถยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้อย่างถูกต้อง				
2. ท่านสามารถคำนวณเงินได้สุทธิได้อย่างถูกต้อง				
3. ท่านสามารถคำนวณหักค่าใช้จ่ายของเงินได้แต่ละประเภทได้อย่างถูกต้อง				
4. ท่านสามารถแจกแจงเอกสารตามสิทธิลดหย่อนได้อย่างถูกต้อง				
ด้านการบริการ				
5. เมื่อมีปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ท่านสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ สำนักงานสรรพากรใกล้บ้าน				
6. เจ้าหน้าที่กรมสรรพากรสามารถให้คำแนะนำการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว				
7. มีบริการส่ง SMS แจ้งผลการคืนเงินภาษี				

ปัจจัยจุดใจที่ส่งผลในการยื่นแบบ แสดงรายการภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดา	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	เหมาะสม 1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่เหมาะสม -1	
8. ในระบบการยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ ออนไลน์ มีส่วนขยายแสดงคำ อธิบายรายละเอียดเพิ่มเติมในแต่ละ หัวข้อรายการ เช่น ประเภทเงินได้ การหักค่าใช้จ่าย ค่าลดหย่อน				
ด้านภาระภาษี				
9. การใช้สิทธิลดหย่อนภาษีช่วยให้ ท่านชำระภาษีน้อยลง เช่น ค่า ลดหย่อนภาษีส่วนตัว ค่าลดหย่อน ภาษีกลุ่มประกัน และอื่น ๆ				
10. มาตรการกระตุ้นการใช้จ่ายของ ภาครัฐ ช่วยให้ท่านสามารถใช้สิทธิ ลดหย่อนภาษีได้มากขึ้น และมีภาระ ภาษีน้อยลง เช่น โครงการช้อปดีมี คืน				
11. กรณีมียอดภาษีที่ต้องชำระ 3,000 บาทขึ้นไป กรมสรรพากรให้ สิทธิในการขอผ่อนชำระภาษีได้ 3 งวด โดยไม่ต้องเสียเงินเพิ่ม สามารถ ช่วยให้ท่านแบ่งเบาภาระในการ ชำระภาษีได้				
ด้านประชาสัมพันธ์				
12. กรมสรรพากรมีการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารของหน่วยงานให้ท่านทราบ อย่างสม่ำเสมอ เช่น เว็บไซต์ของกรม				
13. กรมสรรพากรมีการส่งจดหมาย แจ้งเตือนการยื่นแบบแสดงรายการ				

ปัจจัยจุดใจที่ส่งผลในการยื่นแบบ แสดงรายการภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดา	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	เหมาะสม 1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่เหมาะสม -1	
ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เพื่อให้ ท่านได้ทราบหน้าที่ทางภาษีอากร				
14. กรมสรรพากรมีการเผยแพร่สื่อ ความรู้เกี่ยวกับภาษีผ่านช่องทาง ออนไลน์ต่าง ๆ เช่น Facebook Line@ เป็นต้น				
15. หากท่านมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการ ยื่นแบบฯ เจ้าหน้าที่กรมสรรพากร สามารถให้คำแนะนำที่ถูกต้องแก่ ท่านได้				

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง หน้าข้อความที่ท่านคิดว่าตรงกับความเป็นจริงของ
ท่านหรือกรอกข้อความในช่องว่างที่กำหนดไว้

ส่วนที่ 3 : ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผล ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษี เงินได้บุคคลธรรมดา	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	เหมาะสม 1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่ เหมาะสม -1	
การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ				
1. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์มี ความสะดวกรวดเร็ว และท่านได้รับ เงินภาษีคืน				
2. การดำเนินการผ่านทางออนไลน์มี ความสะดวกในการใช้งาน และเพิ่ม ความปลอดภัยด้วยการยืนยันตัวตน ทางดิจิทัล				

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผล ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษี เงินได้บุคคลธรรมดา	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	เหมาะสม 1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่ เหมาะสม -1	
3. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ มีการแจ้งเตือนเพื่อมิให้ท่านทำ รายการซ้ำ				
4. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดาผ่านทางระบบ ออนไลน์ สามารถยื่นแบบแสดง รายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่ จำกัดเวลาราชการ				
รูปแบบระบบใช้งานง่าย				
5. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดาผ่านทางระบบ ออนไลน์มีขั้นตอนที่ง่ายและชัดเจน				
6. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ระบบจะช่วยท่านคำนวณภาษีและ ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล				
7. ในระบบจะมีการแจ้งเตือนเมื่อ ตรวจพบข้อมูลที่ผิดพลาดเพื่อให้ ท่านแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้อง				
8. การยื่นแบบแสดงรายการภาษี เงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทาง ออนไลน์มีช่องทางในการชำระ ภาษีที่หลากหลาย เช่น การชำระ ผ่าน QR Code & Barcode, Credit Card				

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผล ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษี เงินได้บุคคลธรรมดา	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	เหมาะสม 1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่ เหมาะสม -1	
ทัศนคติต่อการใช้งาน				
9. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ทำให้ท่านรู้สึกทันสมัย				
10. การยื่นแบบ ฯ ผ่านทางออนไลน์ ทำให้ท่านรู้สึกประหยัดเวลาและ สะดวกมากยิ่งขึ้น				
11. การยื่นแบบ ฯ ผ่านทางออนไลน์ ทำให้ท่านรู้สึกว่าการจัดเก็บภาษี เป็นไปอย่างยุติธรรม				
12. การยื่นแบบ ฯ ผ่านทางออนไลน์ ทำให้ท่านรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยลด ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม				

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง หน้าข้อความที่ท่านคิดว่าตรงกับความเป็นจริงของ
ท่านหรือกรอกข้อความในช่องว่างที่กำหนดไว้

ส่วนที่ 4 : การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดา	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	เหมาะสม 1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่ เหมาะสม -1	
ด้านการตรงกำหนดเวลา				
1. ท่านให้ความสำคัญในการยื่น แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาภายในเวลาที่กำหนด				

การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดา	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	เหมาะสม 1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่ เหมาะสม -1	
2. กรมสรรพากรมีการขยายระยะเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ และชำระภาษีออกไปเมื่อยื่นแบบ ฯ ผ่านทางออนไลน์				
3. เมื่อมีการขอคืนเงินภาษี ท่านได้รับคืนเงินภาษีได้ตรงตามระยะเวลาและกำหนดวันตามที่กรมสรรพากรได้แจ้งไว้ในเบื้องต้น				
4. ท่านไม่ต้องเสียค่าปรับและเงินเพิ่ม เมื่อยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาภายในเวลาที่กำหนด				
ด้านความถูกต้องของการยื่นแบบ				
5. กรมสรรพากรมีระบบตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นในการยื่นแบบผ่านทางออนไลน์ให้เกิดความถูกต้อง				
6. มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ถูกต้องในการยื่นแบบ ฯ เมื่อมายื่นที่สำนักงานสรรพากรใกล้บ้าน				
7. มีการออกเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อเป็นหลักฐานข้อมูลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา				
8. ระบบมีการดึงข้อมูลอัตโนมัติบางรายการทำให้ท่านสามารถยื่นแบบแสดงรายการภาษีได้อย่าง				

การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดา	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	เหมาะสม 1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่ เหมาะสม -1	
ถูกต้องมากขึ้น เช่น ข้อมูลการ บริจาค ประกันสังคม เบี้ยประกัน ชีวิต เป็นต้น				
ด้านความครบถ้วนของข้อมูล				
9. ท่านสามารถกรอกข้อมูลเงินได้ ทุกประเภทที่ได้รับตลอดปีภาษี อย่างครบถ้วน				
10. ท่านสามารถกรอกสิทธิ ประโยชน์ทางภาษีได้อย่างครบถ้วน				
11. ท่านมีเอกสารรับรองที่สอดคล้องกับ ข้อมูลที่กรอกในแบบ แสดงรายการภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาอย่างครบถ้วน				
12. การยื่นแบบ ฯ ผ่านทางออนไลน์ มีระบบแจ้งเตือนเพื่อให้สามารถ กรอกข้อมูลครบถ้วน				
ด้านความสะดวกและรวดเร็ว				
13. ท่านสามารถยื่นแบบแสดง รายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้ ทุกที่ และทุกเวลาไม่เว้นวันหยุด ราชการ				
14. ท่านสามารถตรวจสอบสถานะ การชำระภาษีได้ทันทีหลังการชำระ แล้ว				
15. ท่านสามารถขอคัดแบบ ฯ ผ่าน ทางระบบออนไลน์ได้				

การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดา	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	เหมาะสม 1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่ เหมาะสม -1	
16. ท่านสามารถทราบถึงสถานะ การขอคืนภาษีและนำส่งเอกสาร เพิ่มเติมผ่านช่องทางออนไลน์ ได้ ตลอด 24 ชั่วโมง				

ส่วนที่ 5 : ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ทรงคุณวุฒิ / ผู้เชี่ยวชาญ

ภาคผนวก ค

ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือการวิจัย (IOC)

สรุปผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือการวิจัย (IOC)
เรื่อง “ปัจจัยจูงใจและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดงรายการ
ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1”

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ แบบสอบถาม	ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความคิดเห็น			รวม	ค่าดัชนี IOC	แปรผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
1. เพศ <input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
2. อายุ <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 30 ปี <input type="checkbox"/> 30 – 40 ปี <input type="checkbox"/> 41 – 50 ปี <input type="checkbox"/> มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
3. ระดับการศึกษา <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
4. อาชีพ <input type="checkbox"/> ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ <input type="checkbox"/> พนักงานบริษัทเอกชน <input type="checkbox"/> ธุรกิจส่วนตัว <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ _____	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 30,000 บาท <input type="checkbox"/> 30,000 - 40,000 บาท <input type="checkbox"/> 40,001 - 50,000 บาท <input type="checkbox"/> 50,001 บาทขึ้นไป	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้

ส่วนที่ 2 : ปัจจัยจุดใจที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ปัจจัยจุดใจที่ส่งผลในการยื่นแบบ แสดงรายการภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดา	ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความ คิดเห็น			รวม	ค่า ดัชนี IOC	แปรผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
ด้านความรู้และความเข้าใจ						
1. ท่านสามารถยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้อย่าง ถูกต้อง	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
2. ท่านสามารถคำนวณเงินได้สุทธิได้ อย่างถูกต้อง	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
3. ท่านสามารถคำนวณหักค่าใช้จ่าย ของเงินได้แต่ละประเภทได้อย่าง ถูกต้อง	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
4. ท่านสามารถแจกแจงเอกสารตาม สิทธิลดหย่อนได้อย่างถูกต้องการ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
ด้านการบริการ						
5. เมื่อมีปัญหาในการยื่นแบบแสดง รายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ท่าน สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ สำนักงานสรรพากรใกล้บ้าน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
6. เจ้าหน้าที่กรมสรรพากรสามารถให้ คำแนะนำการยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้อย่าง ถูกต้องและรวดเร็ว	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
7. มีบริการส่ง SMS แจ้งผลการคืนเงิน ภาษี	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
8. ในระบบการยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้

ปัจจัยจุดใจที่ส่งผลในการยื่นแบบ แสดงรายการภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดา	ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความ คิดเห็น			รวม	ค่า ดัชนี IOC	แปรผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
ออนไลน์ มีส่วนขยายแสดงคำอธิบาย รายละเอียดเพิ่มเติมในแต่ละหัวข้อ รายการ เช่น ประเภทเงินได้ การหัก ค่าใช้จ่าย ค่าลดหย่อน						
ด้านภาระภาษี						
9. การใช้สิทธิ์ลดหย่อนภาษีช่วยให้ ท่านชำระภาษีน้อยลง เช่น ค่าลด หย่อนภาษีส่วนตัว ค่าลดหย่อนภาษี กลุ่มประกัน และอื่น ๆ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
10. มาตรการกระตุ้นการใช้จ่ายของ ภาครัฐ ช่วยให้ท่านสามารถใช้สิทธิ์ ลดหย่อนภาษีได้มากขึ้น และมีภาระ ภาษีน้อยลง เช่น โครงการซื้อปดมีคีน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
11. กรณีมียอดภาษีที่ต้องชำระ 3,000 บาทขึ้นไป กรมสรรพากรให้สิทธิในการ ขอผ่อนชำระภาษีได้ 3 งวด โดยไม่ต้อง เสียเงินเพิ่ม สามารถช่วยให้ท่านแบ่ง เบาภาระในการชำระภาษีได้	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
ด้านประชาสัมพันธ์						
12. กรมสรรพากรมีการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารของหน่วยงานให้ท่านทราบ อย่างสม่ำเสมอ เช่น เว็บไซต์ของกรม	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
13. กรมสรรพากรมีการส่งจดหมาย แจ้งเตือนการยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เพื่อให้ ท่านได้ทราบหน้าที่ทางภาษีอากร	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้

ปัจจัยจุดใจที่ส่งผลในการยื่นแบบ แสดงรายการภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดา	ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความ คิดเห็น			รวม	ค่า ดัชนี IOC	แปรผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
14. กรมสรรพากรมีการเผยแพร่สื่อ ความรู้เกี่ยวกับภาษีผ่านช่องทาง ออนไลน์ต่าง ๆ เช่น Facebook Line@ เป็นต้น	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
15. หากท่านมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการยื่น แบบฯ เจ้าหน้าที่กรมสรรพากร สามารถให้คำแนะนำที่ถูกต้องแก่ท่าน ได้	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้

ส่วนที่ 3 : ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผล ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดา	ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความ คิดเห็น			รวม	ค่า ดัชนี IOC	แปรผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ						
1. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์มีความ สะดวกรวดเร็ว และท่านได้รับเงินภาษี คืน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
2. การดำเนินการผ่านทางออนไลน์มี ความสะดวกในการใช้งาน และเพิ่ม ความปลอดภัยด้วยการยืนยันตัวตน ทางดิจิทัล	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
3. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ มีการ แจ้งเตือนเพื่อมิให้ท่านทำรายการซ้ำ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผล ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ ได้บุคคลธรรมดา	ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความ คิดเห็น			รวม	ค่า ดัชนี IOC	แปรผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
4. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านทางระบบออนไลน์ สามารถยื่นแบบแสดงรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่จำกัดเวลาราชการ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
รูปแบบระบบใช้งานง่าย						
5. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านทางระบบออนไลน์ มีขั้นตอนที่ง่ายและชัดเจน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
6. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ระบบ จะช่วยท่านคำนวณภาษีและตรวจสอบ ความถูกต้องของข้อมูล	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
7. ในระบบจะมีการแจ้งเตือนเมื่อตรวจ พบข้อมูลที่ผิดพลาดเพื่อให้ท่านแก้ไข ข้อมูลให้ถูกต้อง	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
8. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์มี ช่องทางในการชำระภาษีที่หลากหลาย เช่น การชำระผ่าน QR Code & Barcode, Credit Card	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
ทัศนคติต่อการใช้งาน						
9. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ทำให้ ท่านรู้สึกทันสมัย	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
10. การยื่นแบบ ฯ ผ่านทางออนไลน์ ทำให้ท่านรู้สึกประหยัดเวลาและ สะดวกมากยิ่งขึ้น	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผล ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดา	ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความ ความเห็น			รวม	ค่า ดัชนี IOC	แปรผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
11. การยื่นแบบ ฯ ผ่านทางออนไลน์ ทำให้ท่านรู้สึกว่าการจัดเก็บภาษี เป็นไปอย่างยุติธรรม	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
12. การยื่นแบบ ฯ ผ่านทางออนไลน์ ทำให้ท่านรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยลด ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้

ส่วนที่ 4 : การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ปัจจัยจุดใจที่ส่งผลในการยื่นแบบ แสดงรายการภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดา	ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความ ความเห็น			รวม	ค่า ดัชนี IOC	แปรผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
ด้านการตรงกำหนดเวลา						
1. ท่านให้ความสำคัญในการยื่นแบบ แสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภายในเวลาที่กำหนด	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
2. กรมสรรพากรมีการขยายระยะเวลา ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ และชำระ ภาษีออกไปเมื่อยื่นแบบ ฯ ผ่านทาง ออนไลน์	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
3. เมื่อมีการขอคืนเงินภาษี ท่านได้รับ คืนเงินภาษีได้ตรงตามระยะเวลาและ กำหนดวันตามที่กรมสรรพากรได้แจ้ง ไว้ในเบื้องต้น	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้

ปัจจัยจุดใจที่ส่งผลในการยื่นแบบ แสดงรายการภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดา	ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความ คิดเห็น			รวม	ค่า ดัชนี IOC	แปรผล
	ท่านที่	ท่านที่	ท่านที่			
	1	2	3			
4. ท่านไม่ต้องเสียค่าปรับและเงินเพิ่ม เมื่อยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาภายในเวลาที่กำหนด	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
ด้านความถูกต้องของการยื่นแบบ						
5. กรมสรรพากรมีระบบตรวจสอบ ข้อมูลเบื้องต้นในการยื่นแบบผ่านทาง ออนไลน์ให้เกิดความถูกต้อง	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
6. มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ถูกต้องใน การยื่นแบบ ฯ เมื่อมายื่นที่สำนักงาน สรรพากรใกล้บ้าน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
7. มีการออกเอกสารที่เป็นลายลักษณ์ อักษรเพื่อเป็นหลักฐานข้อมูลในการยื่น แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดา	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
8. ระบบมีการดึงข้อมูลอัตโนมัติบาง รายการทำให้ท่านสามารถยื่นแบบ แสดงรายการภาษีได้อย่างถูกต้องมาก ขึ้น เช่น ข้อมูลการบริจาค ประกันสังคม เบี้ยประกันชีวิต เป็นต้น	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
ด้านความครบถ้วนของข้อมูล						
9. ท่านสามารถกรอกข้อมูลเงินได้ทุก ประเภทที่ได้รับตลอดปีภาษีอย่าง ครบถ้วน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
10. ท่านสามารถกรอกสิทธิประโยชน์ ทางภาษีได้อย่างครบถ้วน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้

ปัจจัยจุดใจที่ส่งผลในการยื่นแบบ แสดงรายการภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดา	ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความ คิดเห็น			รวม	ค่า ดัชนี IOC	แปรผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
11. ท่านมีเอกสารรับรองที่สอดคล้อง กับข้อมูลที่กรอกในแบบแสดงรายการ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาอย่างครบถ้วน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
12. การยื่นแบบ ฯ ผ่านทางออนไลน์ มี ระบบแจ้งเตือนเพื่อให้สามารถกรอก ข้อมูลครบถ้วน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
ด้านความสะดวกและรวดเร็ว						
13. ท่านสามารถยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้ทุกที่ และ ทุกเวลาไม่เว้นวันหยุดราชการ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
14. ท่านสามารถตรวจสอบสถานะการ ชำระภาษีได้ทันทีหลังการชำระแล้ว	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
15. ท่านสามารถขอคัดแบบ ฯ ผ่าน ทางระบบออนไลน์ได้	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
16. ท่านสามารถทราบถึงสถานะการ ขอคืนภาษีและนำส่งเอกสารเพิ่มเติม ผ่านช่องทางออนไลน์ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้

ภาคผนวก ง

จดหมายขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรง
ของเนื้อหาเครื่องมือวิจัย

BANGKHEN
 2410/2
 PHAHOLYOTHIN RD.,
 JATUJAK, BANGKOK
 10900
 TEL. 0 2579 1111
 FAX. 0 2561 1721
 www.spu.ac.th

12 เมษายน 2566

CHONBURI CAMPUS
 79 BANGNA-TRAD RD.,
 KLONGTAMRU, MUANG,
 CHONBURI 20000
 TEL. 0 3874 3690-9
 FAX. 0 3874 3700
 www.east.spu.ac.th

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

KHON KAEN
 182/12 MOO 4,
 SRICHAN RD.,
 NAIMUANG DISTRICT,
 AMPHUR MUANG,
 KHONKAEN 40000
 TEL. 0 4322 4111
 FAX. 0 4322 4119
 www.khonkaen.spu.ac.th

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารณี เอื้อชนะจิต

ด้วยนักศึกษา นางสาวมาริสา ลิมศิลา รหัสนักศึกษา 65501880 หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม กำลังจัดทำคั่นคว้าอิสระเรื่อง “ปัจจัยจูงใจและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตสำนักงานสรรพากร ภาค 1” โดยมี ดร.ประเวศ เพ็ญวุฒิกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต ขอความอนุเคราะห์จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารณี เอื้อชนะจิต ผู้อำนวยการหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้องของคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้เพื่อเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

คณะบัญชี หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สินจรรยาศักดิ์)

คณบดีคณะบัญชี

ผู้ประสานงาน : ดร.เบญจพร โมกขะเวส (ผู้ช่วยผู้อำนวยการหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต)

นางสาววันทนา โฆษกิจจาวุฒิ (เจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตร)

โทรศัพท์ 0-2579-1111 ต่อ 2374

BANGKHEN
 2410/2
 PHAHOLYOTHIN RD.,
 JATUJAK, BANGKOK
 10900
 TEL. 0 2579 1111
 FAX. 0 2561 1721
 www.spu.ac.th

12 เมษายน 2566

CHONBURI CAMPUS
 79 BANGNA-TRAD RD.,
 KLONGTAMRIJ, MUANG,
 CHONBURI 20000
 TEL. 0 3874 3690-9
 FAX. 0 3874 3700
 www.east.spu.ac.th

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

KHON KAEN
 182/12 MOO 4,
 SRICHAN RD.,
 NAIMUANG DISTRICT,
 AMPHUR MUANG,
 KHONKAEN 40000
 TEL. 0 4322 4111
 FAX. 0 4322 4119
 www.khonkaen.spu.ac.th

เรียน คุณสมเกียรติ แสงรูป



ด้วยนักศึกษา นางสาวมาริสา ลิ้มศิลา รหัสนักศึกษา 65501880 หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม กำลังจัดทำค้นคว้าอิสระเรื่อง “ปัจจัยจูงใจและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตสำนักงานสรรพากร ภาค 1” โดยมี ดร.ประเวศ เพ็ญวุฒิกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต ขอความอนุเคราะห์จาก คุณสมเกียรติ แสงรูป นักวิชาการสรรพากรชำนาญการพิเศษ ผู้อำนวยการส่วนประมวลหลักฐาน 1 สังกัดกองตรวจสอบภาษีกลาง กรมสรรพากร เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้องของคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้เพื่อเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุมิติวัตถุประสงค์ จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

คณะบัญชี หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์)

คณบดีคณะบัญชี

ผู้ประสานงาน : ดร.เบญจพร โมกขเวส (ผู้ช่วยผู้อำนวยการหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต)

นางสาววันทนา โฆษกกิจาวุฒิ (เจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตร)

โทรศัพท์ 0-2579-1111 ต่อ 2374

BANGKHEN
2410/2
PHAHOLYOTHIN RD.,
JATUJAK, BANGKOK
10900
TEL. 0 2579 1111
FAX. 0 2561 1721
www.spu.ac.th

CHONBURI CAMPUS
79 BANGNA-TRAD RD.,
KLONGTAMRU, MUANG,
CHONBURI 20000
TEL. 0 3874 3690-9
FAX. 0 3874 3700
www.east.spu.ac.th

KHON KAEN
182/12 MOO 4,
SRICHAN RD.,
NAIMUANG DISTRICT,
AMPHUR MUANG,
KHONKAEN 40000
TEL. 0 4322 4111
FAX. 0 4322 4119
www.khonkaen.spu.ac.th

12 เมษายน 2566

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณวิวัฒน์ชัย กัตัญญ์พันธุ์

ด้วยนักศึกษา นางสาวมาริสรา ลิมศิลา รหัสนักศึกษา 65501880 หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม กำลังจัดทำค้นคว้าอิสระเรื่อง “ปัจจัยจูงใจและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตสำนักงานสรรพากร ภาค 1” โดยมี ดร.ประเวศ เพ็ญอุฒิกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต ขอความอนุเคราะห์จาก คุณวิวัฒน์ชัย กัตัญญ์พันธุ์ นักตรวจสอบภาษีชำนาญการพิเศษ หัวหน้าส่วนงานแนะนำและตรวจสอบภาษี 06 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้องของคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้เพื่อเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

คณะบัญชี หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สินจรรยาศักดิ์)

คณบดีคณะบัญชี

ผู้ประสานงาน : ดร.เบญจพร โมกขเวส (ผู้ช่วยผู้อำนวยการหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต)

นางสาววันทนา โฆษกกิจจาวุฒิ (เจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตร)

โทรศัพท์ 0-2579-1111 ต่อ 2374

ภาคผนวก จ

แบบตอบรับการตีพิมพ์บทความวิจัย



วารสารสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
(JOURNAL OF SOCIAL SCIENCE FOR LOCAL RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY)

๘๐ ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ๔๔๐๐๐ โทรศัพท์. ๐๔๓-๗๒๒๖๒๓, ๐๘๑-๗๖๕๒๗๓๖

ที่ วสพม.บ/๐๗๑๔

๒๙ พฤษภาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ตอบรับการตีพิมพ์เผยแพร่บทความในวารสารสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

เรียน คุณมารีสา ลิมศิลา* และประเวศ เพ็ญวุฒิกุล*

ตามที่ท่านได้ส่งบทความเรื่อง “ปัจจัยจูงใจและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการยื่นแบบแสดง
รายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตสำนักงานสรรพากร ภาค ๑” เพื่อลงตีพิมพ์เผยแพร่บทความ
ในวารสารสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ซึ่งกองบรรณาธิการได้ทำตาม
กระบวนการพิจารณาบทความ โดยเสนอบทความต่อผู้ทรงคุณวุฒิ หรือผู้เชี่ยวชาญ (Peer Review)
ให้พิจารณาตรวจถ่วงถ่วงอย่างเข้มข้นและเคร่งครัดเพื่อให้ได้บทความที่ดีมีคุณภาพ

ในกรณีนี้กองบรรณาธิการขอเรียนแจ้งให้ท่านทราบว่า บทความที่ท่านส่งมา ได้ผ่านการพิจารณา
จากผู้ทรงคุณวุฒิอย่างเคร่งครัดเรียบร้อยแล้ว และเห็นสมควรให้ลงตีพิมพ์เผยแพร่บทความในวารสาร
สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ปีที่ ๗ ฉบับที่ ๔ ประจำเดือนตุลาคม -
ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ (TCI ฐาน ๒) ได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.วาริธ ราชศรี)

บรรณาธิการวารสารสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ประวัติผู้วิจัย



ชื่อ-สกุล	นางสาวมารีสา ลิ้มศิลา
วัน เดือน ปีเกิด	17 สิงหาคม 2536
สถานที่เกิด	จังหวัดระนอง
วุฒิการศึกษา	ปี พ.ศ. 2559 บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการโลจิสติกส์) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ประสบการณ์ในการทำงาน	ปี พ.ศ. 2559 เจ้าหน้าที่จัดเตรียมเอกสารส่งออกต่างประเทศ ธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่ ปี พ.ศ. 2561 ลูกจ้างปฏิบัติการ ธนาคารออมสิน ปี พ.ศ. 2564 เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดระนอง ปี พ.ศ. 2565 นักวิชาการสรรพากรปฏิบัติการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาราชเทวี 1 จังหวัดกรุงเทพมหานคร
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	นักวิชาการสรรพากรปฏิบัติการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาราชเทวี 1 จังหวัดกรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	1/160 ศุภาลัยปาร์คคอนโด ซอยพหลโยธิน 21 ถนนพหลโยธิน แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900