



ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
ผ่านระบบออนไลน์ ของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนครพนม
FACTORS AFFECTING THE FILING OF PERSONAL INCOME TAX
RETURNS ONLINE BY PERSONNEL OF THE NAKHONPHANOM
PROVINCIAL PROSECUTOR'S OFFICE

นัตยา เดชชัย

โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต
สาขาวิชาการบัญชี
วิทยาลัยเทคนิคสกลนคร
สถาบันการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2
พ.ศ.2568

ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
ผ่านระบบออนไลน์ ของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนครพนม
FACTORS AFFECTING THE FILING OF PERSONAL INCOME TAX
RETURNS ONLINE BY PERSONNEL OF THE NAKHONPHANOM
PROVINCIAL PROSECUTOR'S OFFICE

นัตยา เดชชัย

โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต
สาขาวิชาการบัญชี
วิทยาลัยเทคนิคสกลนคร
สถาบันการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2
พ.ศ.2568



ใบรับรองโครงการ

หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี
ชื่อโครงการ ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์
ของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนครพนม
ชื่อโครงการ FACTORS AFFECTING THE FILING OF PERSONAL INCOME TAX RETURNS ONLINE
BY PERSONNEL OF THE NAKHONPHANOM PROVINCIAL PROSECUTOR'S OFFICE
จัดทำโดย นางสาวนัตยา เดชชัย
คณะกรรมการสอบโครงการ

ลงชื่อ.....
(นางอัญญา กัลยาเรือน)

ประธานกรรมการ

ลงชื่อ.....
(นายอภิชาติ อินันท์)

กรรมการ

ลงชื่อ.....
(นางสาวนิรมล พลแพงขาว)

กรรมการและเลขานุการ

สถาบันการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 อนุมัติให้รับโครงการฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี ของวิทยาลัยเทคนิคสกลนคร

ลงชื่อ.....

(นายชัชวาลย์ สาระภูมิ)

อาชีวศึกษบัณฑิตสถาบันการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2

วันที่ 14 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2568

ลิขสิทธิ์ของสถาบันการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนครพนม” ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความร่วมมือและการสนับสนุนจากหลายฝ่าย ข้าพเจ้าขอแสดงความขอบคุณอย่างสุดซึ้งต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน

การจัดทำโครงการครั้งนี้ได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานอัยการจังหวัดนครพนม ซึ่งมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการทำให้การศึกษาวิจัยนี้สามารถดำเนินการได้อย่างราบรื่นและสมบูรณ์ ขอขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งให้คำแนะนำ องค์กรความรู้ และแนวทางในการดำเนินการวิจัย ตลอดจนการตรวจสอบและปรับปรุงงานวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขอขอบคุณบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนครพนมที่สละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญที่ทำให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้บรรลุเป้าหมาย ขอขอบคุณ ครอบครัว และเพื่อนร่วมงาน ที่คอยให้กำลังใจและสนับสนุนตลอดระยะเวลาการดำเนินงานวิจัย

สุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณ ทุกท่านที่มีส่วนช่วยเหลือในรูปแบบต่าง ๆ แม้ไม่ได้เอ่ยนาม แต่ความช่วยเหลือและสนับสนุนของทุกท่านมีคุณค่าต่องานวิจัยนี้เป็นอย่างยิ่ง ข้าพเจ้าหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจและสามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาการให้บริการด้านการยื่นภาษีออนไลน์ต่อไป

ผู้จัดทำโครงการ
นางสาวนันทยา เดชชัย

ชื่อโครงการ	ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนครพนม
ชื่อโครงการ	FACTORS AFFECTING THE FILING OF PERSONAL INCOME TAX RETURNS ONLINE BY PERSONNEL OF THE NAKHONPHANOM PROVINCIAL PROSECUTOR'S OFFICE
ผู้จัดทำโครงการ	นางสาวนัตยา เดชชัย
อาจารย์ที่ปรึกษา	นางสาวนิรมล พลแพงขวา
ปริญญา	เทคโนโลยีบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี
สถาบันการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 วิทยาลัยเทคนิคสกลนคร ปีที่พิมพ์ 2568	

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนครพนม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ และศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากรที่ส่งผลต่อการยื่นแบบฯ ของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนครพนม การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 60 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนครพนมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยบุคลากรส่วนใหญ่รับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบภาษีออนไลน์ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.29 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.794 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยื่นแบบฯ ได้แก่ 1) การยอมรับเทคโนโลยี (TAM) บุคลากรมีการยอมรับเทคโนโลยีในระดับสูง ค่าเฉลี่ย 4.50 เนื่องจากมีความคุ้นเคยกับอินเทอร์เน็ตและมองว่าระบบออนไลน์ช่วยอำนวยความสะดวก ลดเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทาง 2) การรับรู้ผลประโยชน์ การยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์ถูกมองว่าเป็นช่องทางที่สะดวก ปลอดภัย และมีหลักฐานยืนยันการชำระภาษีที่ชัดเจน 3) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ระบบมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน มีช่องทางการชำระภาษีที่หลากหลาย และฟังก์ชันช่วยตรวจสอบข้อมูล ทำให้บุคลากรมีความมั่นใจในความถูกต้องของการยื่นแบบฯ 4) ความไว้วางใจในระบบ บุคลากรให้ความไว้วางใจระบบการยื่นแบบภาษีออนไลน์ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย 4.09 เนื่องจากระบบมีมาตรการรักษาความปลอดภัยที่รัดกุม 5) การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร บุคลากรมีความคิดเห็นเชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการของกรมสรรพากร ค่าเฉลี่ย 4.30 โดยเฉพาะด้านข้อมูล ความช่วยเหลือ และการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการยื่นภาษี

จากผลการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ความสะดวกในการใช้งาน และคุณภาพการให้บริการของกรมสรรพากรมีผลต่อการตัดสินใจของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนครพนมในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์

คำสำคัญ : การยื่นแบบภาษีออนไลน์, การยอมรับเทคโนโลยี, กรมสรรพากร, บุคลากรสำนักงานอัยการ

TITLE FACTORS AFFECTING THE FILING OF PERSONAL INCOME TAX RETURNS ONLINE BY
PERSONNEL OF THE NAKHONPHANOM PROVINCIAL PROSECUTOR'S OFFICE

AUTHOR MISS NATTAYA DATCHAI

ADVISORS MISS NIRAMON PHOLPHAENGKWA

BACHELOR TECHNOLOGY **MAJOR** ACCOUNTING

INSTITUTE OF VOCATIONAL EDUCATION: NORTHEAST REGION 2

COLLAGE SAKONNAKHON TECHNICAL **YEAR OF PRINTING** 2025

ABSTRACT

This research on the factors affecting the filing of personal income tax returns online by personnel of the Nakhon Phanom Provincial Prosecutor's Office was aimed to study the perception of online tax filing and the perception of the Revenue Department's services that influences the personnel's decision to file tax returns online. This study employs a quantitative research methodology, utilizing a questionnaire to collect data from a sample group of 60 individuals. Data analysis was conducted using percentage, mean, and standard deviation statistics.

The findings found that most personnel at the Nakhon Phanom Provincial Prosecutor's Office are female, aged between 31-40 years old, and hold a bachelor's degree. The majority has a high level of awareness regarding online tax filing, with a mean score of 4.29 and a standard deviation of 0.794. The key factors influencing tax filing decisions include: 1) Technology Acceptance (TAM): Personnel exhibit a high level of technology acceptance, with a mean score of 4.50, due to their familiarity with the internet and the perception that online filing enhances convenience, reduces time, and lowers travel costs. 2) Perceived Benefits: Online tax filing is regarded as a convenient, secure, and reliable method, providing clear proof of tax payments. 3) Perceived Ease of Use: The system is user-friendly, offering straightforward steps, multiple payment options, and functions that verify data accuracy, increasing users' confidence in the correctness of their tax submissions. 4) Trust in the System: Personnel places high trust in the online tax filing system, with a mean score of 4.09, as the system is equipped with stringent security measures. 5) Perception of the Revenue Department's Services: Personnel holds positive opinions regarding the quality of services provided by the Revenue Department, with a mean score of 4.30, particularly in terms of information, assistance, and tax filing guidance.

The study was concluded that technology acceptance, ease of use, and the quality of services provided by the Revenue Department significantly influence the decision of personnel at the Nakhon Phanom Provincial Prosecutor's Office to file their personal income tax returns online.

Keywords : Online Tax Filing, Technology Acceptance, Revenue Department, Prosecutor's Office Personnel

สารบัญ

หน้า

กิตติกรรมประกาศ.....	ก
บทคัดย่อ	ข
ABSTRACT	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของโครงการ.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ	2
1.3 ขอบเขตของโครงการ	2
1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา	2
1.3.2 ขอบเขตด้านพื้นที่	2
1.3.3 ขอบด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	2
1.3.4 ตัวแปรในการศึกษา	2
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	5
2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับภาษีอากร.....	5
2.1.2 ประเภทภาษีอากร.....	7
2.1.3 ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา.....	8
2.1.4 แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา.....	17
2.1.5 ช่องทางการยื่นแบบแสดงรายการภาษี.....	18
2.1.6 ระบบยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต (e-Filing).....	18

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

2.1.7	แบบแสดงรายการภาษีที่ให้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต.....	18
2.1.8	ประโยชน์ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต.....	19
2.2	แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	19
2.3	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ.....	21
2.4	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	22
บทที่ 3	วิธีการดำเนินงาน.....	32
3.1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	32
3.2	เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	32
3.3	การเก็บรวบรวมข้อมูล	34
3.4	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
บทที่ 4	ผลการศึกษา	35
4.1	วัตถุประสงค์ของการศึกษา	35
4.2	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
4.3	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
บทที่ 5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	47
5.1	สรุปผลการวิจัย	47
5.2	อภิปรายผล	50
5.3	ข้อเสนอแนะ.....	55
บรรณานุกรม	57	
ภาคผนวก	60	
ภาคผนวก ก	61	
ภาคผนวก ข	65	
ประวัติผู้เขียน	70	

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 ตารางสรุปการหักลดหย่อนและยกเว้นภาษีเพื่อการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาปี2560.....	10
2.2 ตารางโครงสร้างอัตราภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา.....	14
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	37
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	37
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	38
4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อปี	38
4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับรู้ ข้อมูลข่าวสาร.....	38
4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ใน การยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต.....	39
4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบออนไลน์ ของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนครพนม.....	39
4.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบผู้มีรายได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบฯ โดยรวม	40
4.9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบผู้มีรายได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบฯ ด้านการ ยอมรับเทคโนโลยี (TAM).....	41
4.10 ผลการวิเคราะห์การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบผู้มีรายได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบฯ ด้านการ รับรู้ความเสี่ยง(Perceived Risk).....	42
4.11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบฯ ด้านความไว้วางใจ (Trust)	43
4.12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร โดยรวม	43
4.13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ด้านความรู้.....	44
4.14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ด้านเอกสาร.....	44
4.15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ด้านการบริการ.....	45
4.16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบฯ ปัจจัย ด้านต่าง ๆ โดยภาพรวม.....	46

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของโครงการ

รัฐบาลมีรายได้ส่วนใหญ่มาจากการจัดเก็บภาษี ซึ่งถือเป็นเครื่องมือการคลังที่สำคัญของรัฐบาล ซึ่งรัฐบาลจะนำรายได้ดังกล่าวนี้มาใช้ในการพัฒนาและบริหารประเทศให้มีการพัฒนาในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ การศึกษา การสาธารณสุข การคมนาคม การสาธารณสุข การรักษาความสงบภายในประเทศ รวมไปถึงการจ่ายเงินเดือนให้ข้าราชการ ซึ่งรัฐบาลจะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นจำนวนมาก ดังนั้นรัฐบาลจึงมีความจำเป็นในการหารายได้เพื่อนำมาใช้จ่ายในกิจกรรมต่าง ๆ ของประเทศ

ทั้งนี้ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นภาษีทางตรงที่มีความสำคัญ เนื่องจากจัดเก็บจากบุคคลธรรมดา ซึ่งมีเงินได้ตามมาตรา 39 แห่งประมวลรัษฎากรและเป็นการจัดเก็บภาษีในอัตราก้าวหน้าผู้มีรายได้มากก็จะมีภาระภาษีมากไปด้วย โดยฐานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเรียกว่า เงินได้สุทธิ คำนวณจากการนำเงินได้พึงประเมินตลอดทั้งปีภาษี (ปีปฏิทิน) หักค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อนต่างๆ ตามกฎหมายเป็นเงินได้สุทธิ จากนั้นนำไปคำนวณภาษีอัตราก้าวหน้าและวิธีการที่กฎหมายกำหนด ซึ่งผู้มีเงินได้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90 และ ภ.ง.ด.91) ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาหรือสถานที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนดภายในวันที่ 31 มีนาคมของปีถัดไปจากปีที่มีเงินได้ นอกจากนี้กฎหมายยังกำหนดให้ผู้มีเงินได้ต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประจำปี ในบางกรณีหรือกำหนดให้ผู้จ่ายเงินได้ทำการหักภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ณ ที่จ่าย นำส่งต่อกรมสรรพากร ซึ่งภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประจำปี ภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่าย ถือเป็นเครดิตในคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตอนสิ้นปี การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาอาจมีภาษีได้รับคืนเนื่องจากมีเครดิตภาษีสูงกว่าภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ต้องชำระ ซึ่งกรมสรรพากรมีนโยบายกำกับดูแล ตรวจสอบ และแนะนำการปฏิบัติหน้าที่ทางภาษีอากรที่ถูกต้องให้แก่ผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและทัศนคติที่ดีในการเสียภาษี และเพื่อเป็น ประโยชน์ในการบริหารจัดการเก็บภาษี

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว และเริ่มเข้ามามีบทบาทกับชีวิตประจำวันมากยิ่งขึ้น โดยได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปประยุกต์ในหลากหลายรูปแบบ ประชาชนส่วนใหญ่เน้นการใช้อินเทอร์เน็ตในชีวิตประจำวันและทำกิจกรรมต่างๆ เนื่องจากมีความสะดวกสบาย ประหยัดเวลา และประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง กรมสรรพากรจึงได้มีการพัฒนา นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรของรัฐบาลผ่านเว็บไซต์ www.rd.go.th โดยให้มีการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต นอกเหนือจากการให้บริการรับชำระภาษีอากร และการยื่นแบบแสดงรายการที่สำนักงานสรรพากร เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เสียภาษี เนื่องจากทำให้การเข้าถึงข้อมูลมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น การติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพ และช่วยลดต้นทุนในการดำเนินงานด้านต่างๆ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งการยื่นแบบ

แสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตยังได้รับสิทธิในการขยายเวลาในการยื่นและสามารถขอรับเงินคืนได้เร็วกว่าการยื่นแบบกระดาษ

นอกเหนือจากสิทธิประโยชน์ต่างๆ ของการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแล้ว การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดายังเป็นพื้นฐานของประชาชนผู้มีรายได้ถึงเกณฑ์ขั้นต่ำตามกฎหมายกำหนดทุกคน ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ของบุคลากรในสำนักงานอัยการจังหวัดนครพนม

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

1.2.1 เพื่อศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนครพนม

1.2.2 เพื่อศึกษาการให้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ของกรมสรรพากร ที่มีผลต่อการรับบริการของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนครพนม

1.3 ขอบเขตของโครงการ

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา คือ ศึกษาเกี่ยวกับการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90 และ ภ.ง.ด.91) ผ่านระบบออนไลน์

1.3.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ สำนักงานอัยการจังหวัดนครพนม

1.3.3 ขอบด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่ทำงานในสำนักงานอัยการจังหวัดนครพนม

1.3.4 ตัวแปรในการศึกษา คือ

1) ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

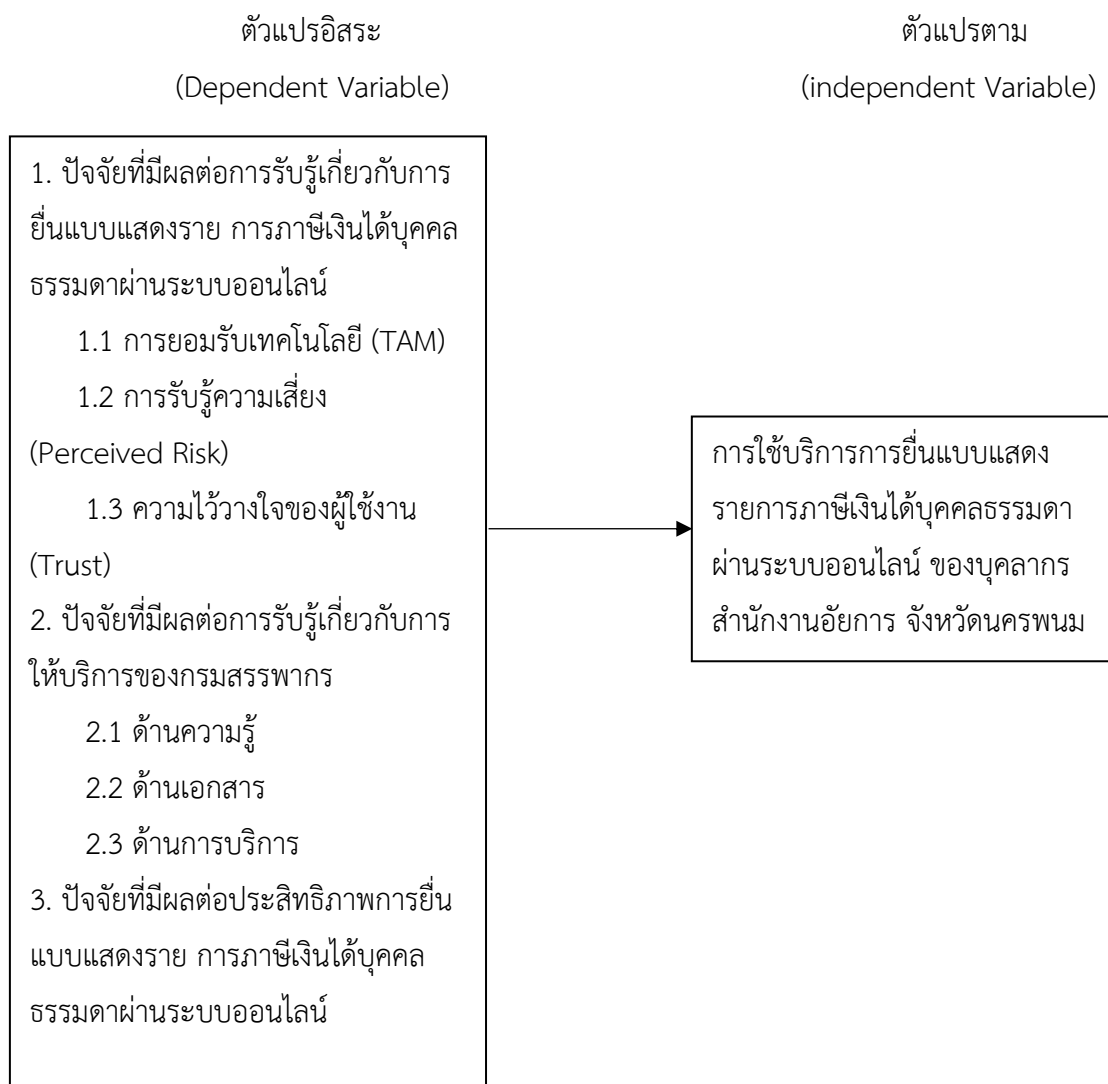
(1) ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบออนไลน์ซึ่งประกอบด้วย ด้านเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความเสี่ยง และด้านความไว้วางใจของ ผู้ใช้งาน

(2) ปัจจัยที่มีผลการรับรู้เกี่ยวกับการให้ บริการของกรมสรรพากร ซึ่งประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านเอกสาร และด้านบริการ

(3) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบออนไลน์ด้านต่าง ๆ

2) ตัวแปรตาม คือ การใช้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนครพนม

1.3.5 กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คือ ภาษีที่จัดเก็บจากบุคคลทั่วไป หรือจากหน่วยที่มีลักษณะที่พิเศษตามที่กฎหมายกำหนดและมีรายได้เกิดขึ้นตามเกณฑ์ที่กำหนดโดยปกติจัดเก็บเป็นรายปี รายได้ที่เกิดขึ้นในปีใด ๆ ผู้มีรายได้มีหน้าที่ต้องนำไปแสดงรายการตนเองตามแบบแสดงรายการภาษีที่กำหนดภายในเดือนมกราคมถึงมีนาคมของปีถัดไป สำหรับผู้มีเงินได้บางกรณีกฎหมายยังกำหนดให้ยื่นแบบรายการแสดงเสียภาษีตอนครึ่งปี สำหรับรายได้ที่เกิดขึ้นจริงในช่วงครึ่งปีแรก เพื่อเป็นการบรรเทาภาระภาษีที่ต้องชำระและเงินได้บางกรณี กฎหมายกำหนดให้ ผู้ทำหน้าที่หักภาษี ณ ที่จ่ายจากเงินได้ที่จ่ายบางส่วน เพื่อให้มีการทยอยชำระภาษีขณะที่มีเงินได้เกิดขึ้นอีกด้วย

เงินได้พึงประเมิน (มาตรา 39) คือ เงินได้อันเข้าลักษณะพึงเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเงินที่ได้ที่กล่าวมานี้รวมตลอดถึงทรัพย์สินหรือประโยชน์อย่างอื่นที่ได้รับ ซึ่งอาจคิดคำนวณได้เป็นเงินค่าภาษีอากรที่ผู้จ่ายเงินหรือผู้อื่นออกแทนให้สำหรับได้ประเภทต่าง ๆ และเครดิตภาษี

อินเทอร์เน็ต (ระบบออนไลน์) คือ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ที่มีความแตกต่างกันทางด้านอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ โดยใช้เกณฑ์วิธีควบคุมการขนส่งข้อมูลแบบพีซีพี/ไอพี ในการถ่ายโอนข้อมูลระหว่างคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงกับอินเทอร์เน็ต

แบบแสดงรายการ คือ แบบยื่นรายการภาษีและแบบนำส่งรายการภาษีที่กรมสรรพากรกำหนดให้ยื่นรายการข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ปีภาษี คือ ปีปฏิทิน โดยเริ่มนับตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึงวันที่ 31 ธันวาคม

ผู้มีเงินได้ คือ ผู้มีเงินได้พึงประเมินในปีภาษีที่ล่วงมาแล้ว เนื่องจากหน้าที่งานหรือกิจการที่ทำในประเทศไทยหรือเนื่องจากกิจการของนายจ้างในประเทศไทยหรือเนื่องจากทรัพย์สินที่อยู่ในประเทศไทย

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนครพนม

1.5.2 ทำให้สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงเครื่องมือการบริการจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.5.3 เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้มีเงินได้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์มากขึ้น

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิดทางทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากบทความ เอกสารทางวิชาการ และตำราที่เกี่ยวกับการยื่นแบบผ่านทางออนไลน์เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำมาเป็น กรอบแนวคิดในการศึกษา ปัจจัยที่ผลต่อการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ของ บุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนครพนม ดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับภาษีอากร

สมคิด บางโม (2560, หน้า 15-16) กล่าวว่า นักเศรษฐศาสตร์และนักภาษีอากรได้ให้คำจำกัดความ ของคำว่าภาษีอากรไว้ต่าง ๆ กันดังนี้

ภาษีอากร คือ สิ่งที่รัฐบาลบังคับเก็บจากราษฎรโดยมิได้มีสิ่งตอบแทนแก่ผู้เสียภาษีโดยตรง

ภาษีอากร คือ รายได้หรือทรัพยากรที่ได้มีการเคลื่อนย้ายจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐบาล และไม่ ก่อให้เกิดภาระชำระคืนแก่รัฐบาล

ภาษีอากร คือ สิ่งที่เราเรียกเก็บจากบุคคล ทรัพย์สินหรือธุรกิจ เพื่อการสนับสนุนรัฐบาลกลางหรือ รัฐบาลท้องถิ่น

ภาษีอากร คือ การโอนทรัพยากรใด ๆ อันมีลักษณะบังคับแต่มิได้เป็นการลงโทษจากภาคเอกชน ไปสู่ภาครัฐบาล โดยเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า และไม่คำนึงถึงประโยชน์ที่ได้รับโดยเฉพาะ ทั้งนี้ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ทางเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติบางประการ

จากคำจำกัดความดังกล่าวทำให้สรุปลักษณะสำคัญของภาษีอากรได้หลายประการดังนี้

- ภาษีอากรโดยทั่วไปนั้นจะมีลักษณะบังคับเก็บ
- ภาษีอากรโดยทั่วไปไม่มีผลตอบแทนโดยตรงต่อผู้เสียภาษี
- ภาษีอากรไม่เกิดภาระการชำระคืนแก่รัฐบาล
- ภาษีอากรมีลักษณะเป็นการเคลื่อนย้ายทรัพยากรจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐบาล
- ภาษีอากรไม่จำเป็นต้องเรียกเก็บเป็น เงิน เสมอไป

ลักษณะของภาษีอากรที่ดี คือ

1) ลักษณะของภาษีอากรที่ดีตามที่กฎหมายบัญญัติ รัฐธรรมนูญบัญญัติให้ประชาชนมี หน้าที่ต้องเสียภาษีอากรตามที่กฎหมายบัญญัติ โดยคำนึงถึงประชาชนให้มีความสนใจในการเสียภาษี อากรและให้กฎหมายบังคับใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งภาษีอากรที่ดีควรมีลักษณะ (กลุ่มนักวิชาการภาษี อากร, 2560) ดังนี้

1.1 ความเป็นธรรม พิจารณาถึงความสามารถในการเสียภาษีอากรของประชาชนแต่ละคน และผลประโยชน์ที่ได้รับจากการดูแลคุ้มครองของรัฐบาล

1.2 มีความแน่นอนและชัดเจน ประชาชนแต่ละคนสามารถเข้าใจความหมายได้ง่าย และป้องกันการใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าพนักงาน

1.3 มีความสะดวก วิธีการและการกำหนดเวลาในการเสียภาษีอากรต้องคำนึงถึงความสะดวกของประชาชน

1.4 มีประสิทธิภาพเสียอากรได้มากโดยมีค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บน้อยที่สุด ซึ่งประหยัดรายจ่ายทั้งของผู้จัดเก็บและประชาชน

1.5 ความเป็นกลางทางเศรษฐกิจ พยายามไม่ให้เกิดการจัดเก็บภาษีอากรมีผลกระทบต่อการทำงานของกลไกตลาด หรือมีผลกระทบน้อยที่สุด

1.6 อำนวยรายได้ สามารถจัดเก็บภาษีได้เพียงพอต่อการใช้จ่ายเพื่อดำเนินการตามหน้าที่ของรัฐบาล

1.7 มีความยืดหยุ่น สามารถปรับปรุงเพิ่มหรือลดจำนวนภาษีอากรให้เหมาะสมสถานการณ์ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

2) ลักษณะภาษีอากรที่ดีตามแนวคิด อדם สมิท (Adam Smith)

Adam Smith นักเศรษฐศาสตร์ผู้มีชื่อเสียง ชาวอังกฤษ ซึ่งถือเป็นบิดาแห่งการภาษีอากรได้กล่าวในหนังสือ The Wealth of Nation เมื่อปี ค.ศ.1776 ว่าหลักการเก็บภาษีอากรที่ดีนั้นจะต้องประกอบด้วยหลักเกณฑ์ 4 ประการ ได้แก่ หลักความเป็นธรรม หลักความแน่นอน หลักความสะดวก หลักความประหยัด (สมคิด บางโม, 2560, หน้า 17-20)

ต่อมาเมื่อสภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของโลกเปลี่ยนแปลงไป ภาษีอากรมีบทบาทและความสำคัญมากขึ้น หลักการภาษีอากรที่ดีจึงได้เปลี่ยนแปลงไปและเพิ่มขึ้นตาม ความเหมาะสม ลักษณะภาษีอากรที่ดีมีดังนี้

2.1 หลักความเป็นธรรม ระบบภาษีอากรที่ดีจะต้องมีความเป็นทั้งในระหว่างรัฐบาลผู้เก็บภาษีและประชาชนผู้เสียภาษี หลักความเป็นธรรมนี้นับเป็นหัวใจสำคัญของระบบภาษีอากร หากปราศจากความเป็นธรรมแล้วความยินยอมเสียภาษีโดยสมัครใจก็คงเกิดขึ้นได้ยากแนวความคิดเกี่ยวกับความเป็นธรรมทางภาษีอากรมีรากฐานมาจากหลักความเป็นธรรมสัมบูรณ์และหลักความเป็นธรรมสัมพัทธ์

2.2 หลักความเป็นธรรมสัมบูรณ์ ถือหลักว่าทุกคนต้องเสียภาษีอากรคนละเท่า ๆ กัน นั่นคือ เอาค่าใช้จ่ายทั้งหมดของรัฐหารด้วยจำนวนประชากร ระบบภาษีแบบนี้จะใช้ได้เมื่อประชาชนทุกคนมีฐานะทางเศรษฐกิจเท่ากัน ข้อบกพร่องของการจัดเก็บแบบนี้ได้แก่

2.2.1 ไม่คำนึงถึงความสามารถในการเสียภาษีที่ต่างกัน

2.2.2 ทำให้ภาระภาษีของผู้มีเงินได้ต่ำมากกว่าภาระภาษีของผู้มีรายได้สูง

2.2.3 ผู้มีเงินได้ต่ำอาจไม่มีเงินเพียงพอที่จะชำระภาษี

3) หลักการเป็นธรรมสัมพัทธ์ ถือเป็นหลักว่าจำนวนภาษีที่จะต้องเสียให้แก่รัฐเปรียบเทียบกับประโยชน์ที่จะได้รับจากรัฐ หรือเปรียบเทียบกับความสามารถในการเสียภาษีของผู้เสียภาษีของแต่ละราย ดังนั้นการจัดเก็บภาษีตามหลักความเป็นธรรมสัมพัทธ์จึงแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มย่อยดังนี้

3.1 หลักผลประโยชน์ มีแนวคิดที่ว่าผู้ได้รับประโยชน์จากรัฐจะต้องเป็นผู้เสียภาษี เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายของรัฐตามสัดส่วนที่ตนได้รับประโยชน์ ตัวอย่างเช่น ภาษีค่าทางผ่าน ภาษีค่าใช้ถนน ค่าใบอนุญาตทำการต่าง ๆ

3.2 หลักความสามารถในการเสียภาษี มีแนวความคิดว่าผู้มีความสามารถในการเสียภาษีมากจะต้องเสียภาษีให้รัฐบาลมาก ผู้ที่มีความสามารถในการเสียภาษีน้อยก็ควรเสียภาษีแก่รัฐบาลน้อยตามสัดส่วน ความสามารถในการเสียภาษีของบุคคลวัดได้จากทรัพย์สินรายได้ หรือการใช้จ่ายของแต่ละบุคคล

4) หลักความแน่นอน ประชาชนผู้อยู่ในข่ายที่ต้องเสียภาษีย่อมต้องการที่จะทราบเพื่อความมั่นใจในระดับหนึ่งว่าภาษีที่จะต้องเสียเป็นจำนวนเท่าใด จะต้องเสียเมื่อใด เสียด้วยวิธีใด นั่นคือจะต้องชัดเจนในแง่มุมของผู้เสียภาษี ฐานที่นำมาคิดคำนวณ อัตราภาษีที่จะต้องเสีย กำหนดเวลาที่ต้องเสีย และวิธีการชำระภาษี เมื่อใดระบบภาษีมีความแน่นอนชัดเจนดังกล่าวแล้วย่อมสร้างความสมัครใจในการเสียภาษีอากรให้เกิดขึ้นได้ ความชัดเจนดังกล่าวนี้คือชัดทั้งกฎหมายและการบังคับใช้นั่นเอง

5) หลักความเป็นกลาง ระบบภาษีที่ดีจะต้องมีความเป็นกลางในทางเศรษฐกิจมากที่สุด กล่าวคือ ระบบภาษีอากรจะต้องไม่เปลี่ยนแปลงหรือกระทบกระเทือนรูปแบบการบริโภค การออม การแข่งขัน การผลิตสินค้าและบริการ ตลอดจนการทำงานของกลไกการตลาดแนวความคิดนี้มีรากฐานมาจากแนวความคิดที่ว่าภาษีอากรเป็นแหล่งรายได้ของรัฐเพียงแหล่งเดียวรัฐไม่ควรดำเนินกิจการใด ๆ ที่จะกระทบกระเทือนการตัดสินใจทางเศรษฐกิจภาคเอกชน

6) หลักอำนาจรายได้ บทบาทของรัฐบาลทางเศรษฐกิจทวีความสำคัญมากยิ่งขึ้น จำเป็นต้องหารายได้เพื่อนำมาเป็นค่าใช้จ่ายให้มากขึ้น ระบบภาษีอากรจึงควรเป็นระบบที่ทำรายได้สูงให้แก่รัฐบาล หากระบบภาษีอากรมีโครงสร้างอำนาจรายได้ให้แก่รัฐบาลต่ำ เมื่อรัฐบาลจำเป็นต้องจัดเก็บภาษีเพิ่มเติม ประชาชนมักมองว่าเป็นการสร้างภาระเดือดร้อนแก่ประชาชนเพิ่มขึ้น ดังนั้นระบบภาษีอากรที่ดีตามหลักนี้จึงควรประกอบไปด้วยภาษีน้อยประเภท แต่ภาษีแต่ละประเภทสามารถทำรายได้ให้สูงทั้งในปัจจุบันและเมื่อสถานการณ์ทางเศรษฐกิจเปลี่ยนแปลงไป

2.1.2 ประเภทภาษีอากร

การจำแนกประเภทภาษีอากรมีหลายวิธี หากจำแนกตามลักษณะการรับภาระภาษีอากร แบ่งออกเป็น 2 ประเภท (กลุ่มนักวิชาการภาษีอากร, 2560)

1) ภาษีทางตรง คือ ภาษีที่ภาระภาษีตกแก่บุคคลที่กฎหมายประสงค์จะให้รับภาระหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งผู้เสียภาษีไปให้ผู้อื่นได้ยาก เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และเงินได้นิติบุคคล

2) ภาษีทางอ้อม คือ ภาษีที่ภาระภาษีไม่แน่ใจว่าจะตกแก่บุคคลที่กฎหมายประสงค์จะให้รับภาระหรือไม่ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งผู้เสียภาษีไปให้ผู้อื่นได้ง่าย เช่น ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีสรรพสามิต

2.1.3 ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

คือ ภาษีที่จัดเก็บจากบุคคลทั่วไปที่มีเงินได้ไม่ว่าประเภทใด ชนิดใด ถ้าไม่มีกฎหมายยกเว้นให้แล้วก็จะอยู่ในข่ายต้องเสียภาษี หรือภาษีที่จัดเก็บจากหน่วยภาษีที่มีลักษณะพิเศษตามที่กฎหมายกำหนด และมีรายได้เกิดขึ้นตามเกณฑ์ที่กำหนดโดยปกติจัดเก็บเป็นรายปี รายได้ที่ได้รับในปีใด ๆ ผู้มีเงินได้มีหน้าที่ต้องนำไปแสดงรายการด้วยตนเองตามแบบแสดงรายการภาษี ที่กำหนดภายในเดือนมกราคมถึงเดือนมีนาคมของปีถัดไป ผู้มีเงินได้บางกรณีกฎหมายยังกำหนดให้ ยื่นแบบฯ เสียภาษีตอนครึ่งปีสำหรับรายได้ที่เกิดขึ้นจริงในช่วงครึ่งปีแรก เพื่อเป็นการบรรเทาภาระภาษีที่ต้องชำระและเงินได้บางกรณีกฎหมายยังกำหนดให้ผู้จ่ายทำหน้าที่หักภาษี ณ ที่จ่ายจากเงินได้ที่จ่าย เพื่อให้มีการทยอยชำระภาษีด้วย (กรมสรรพากร, 2561)

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ได้แก่ ผู้ที่มีเงินได้เกิดขึ้นระหว่างปีที่ผ่านมาโดยมีสถานะ อย่างหนึ่งอย่างใด ดังนี้

- 1) บุคคลธรรมดา
- 2) ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือคณะบุคคลที่มีชื่อบุคคล
- 3) ผู้ถึงแก่ความตายระหว่างปีภาษี
- 4) กองมรดกที่ยังไม่ได้แบ่ง
- 5) วิสาหกิจชุมชน ตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน เฉพาะที่เป็นห้างหุ้นส่วนสามัญ หรือคณะบุคคลที่มีชื่อบุคคล

1. เงินได้พึงประเมิน

ตามประมวลรัษฎากรได้ให้คำนิยามเงินได้ที่ต้องเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาว่า “เงินได้พึงประเมิน” หมายถึง เงินได้อันเข้าลักษณะพึงต้องเสียภาษีเงินได้ ซึ่งเกิดจากหน้าที่งานที่ทำหรือเนื่องจากทรัพย์สิน ได้แก่ เงิน ทรัพย์สิน ประโยชน์อื่นใดที่คำนวณได้เป็นตัวเงินภาษีที่ผู้จ่ายออกแทน หรือเครดิตภาษีตามที่กฎหมายกำหนด โดยเกณฑ์เงินได้พึงประเมินขั้นต่ำที่ ผู้มีเงินได้ต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษี ได้แก่ บุคคลธรรมดาและผู้ถึงแก่ความตายสถานภาพโสดมีเงินเดือนเพียงอย่างเดียวเกิน 120,000 บาท หรือมีเงินได้ประเภทอื่นเกิน 60,000 บาท และสถานภาพสมรสมีเงินเดือนเพียงอย่างเดียวเกิน 220,000 บาท หรือมีเงินได้ประเภทอื่นเกิน 120,000 บาท ห้างหุ้นส่วนสามัญที่ไม่ใช่นิติบุคคลหรือคณะบุคคลที่ไม่ใช่นิติบุคคล มีเงินได้พึงประเมินเกิน 60,000 บาท และกองมรดกที่ยังไม่ได้แบ่ง มีเงินได้พึงประเมินเกิน 60,000 บาท ประเภทเงินได้พึงประเมินตามประมวลรัษฎากรแบ่งเป็น 8 ประเภท คือ

- 1) เงินได้ประเภทที่ 1 ได้แก่ เงินได้จากการจ้างแรงงาน เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง เบี้ยเลี้ยง โบนัส บำเหน็จบำนาญ เงินค่าเช่าบ้าน ฯลฯ
- 2) เงินได้ประเภทที่ 2 ได้แก่ เงินได้เนื่องจากหน้าที่หรือตำแหน่งงานที่ทำหรือจากการรับทำงานให้ เช่น ค่าธรรมเนียม ค่านายหน้า ส่วนลด เบี้ยประชุม บำเหน็จ โบนัส ฯลฯ

3) เงินได้ประเภทที่ 3 ได้แก่ ค่าแห่งกีดวิวัลส์ ค่าแห่งลิขสิทธิ์ หรือสิทธิอย่างอื่น เงินปี หรือเงินได้ที่ลักษณะเป็นเงินรายปีอันได้มาจากพินัยกรรม นิติกรรมอย่างอื่น หรือ คำพิพากษาของศาล

4) เงินได้ประเภทที่ 4 ได้แก่ ดอกเบี้ย เงินปันผล เงินส่วนแบ่งกำไร เงินลดทุน เงินเพิ่มทุน ผลประโยชน์ที่ได้จากการโอนหุ้น ฯลฯ

5) เงินได้ประเภทที่ 5 ได้แก่ เงินหรือผลประโยชน์อื่นที่ได้จากการให้เช่าทรัพย์สิน การผลิตสัญญาเช่าซื้อทรัพย์สิน หรือการการผลิตสัญญาซื้อขายเงินผ่อน

6) เงินได้ประเภทที่ 6 ได้แก่ เงินได้จากวิชาชีพอิสระ เช่น วิชาชีพกฎหมาย การประกอบโรคศิลปะ (แพทย์) วิศวกรรม สถาปัตยกรรม การบัญชี ประณีตศิลปกรรมหรือวิชาชีพอื่น ซึ่งจะได้มีพระราชกฤษฎีกากำหนดไว้

7) เงินได้ประเภทที่ 7 ได้แก่ เงินได้จากการรับเหมาที่ผู้รับเหมาต้องลงทุนด้วยการจัดหาสัมภาระในส่วนสำคัญนอกจากเครื่องมือ เช่น การรับเหมาก่อสร้าง

8) เงินได้ประเภทที่ 8 ได้แก่ เงินได้จากการธุรกิจ การพาณิชย์ การเกษตร การอุตสาหกรรม การขนส่ง การขายอสังหาริมทรัพย์ หรือเงินได้จากอย่างอื่นที่ไม่ได้ระบุไว้ในเงินได้ประเภทที่ 1 ถึงประเภทที่ 7

2. การหักค่าใช้จ่าย

1) เงินเดือน ค่าจ้าง โบนัส เบี้ยเลี้ยง 50% ไม่เกิน 100,000 บาท หากมีเงินได้ประเภทที่ 1 และ 2 ให้นำเงินได้ทั้ง 2 ประเภท รวมกันแต่หักได้ไม่เกิน 100,000 บาท

2) เงินได้จากหน้าที่หรือตำแหน่งที่ทำงาน หรือจากการรับทำงานได้ ค่าธรรมเนียม ค่านายหน้า ฯลฯ

3) ค่าแห่งกีดวิวัลส์ ค่าแห่งลิขสิทธิ์หรือสิทธิอย่างอื่น 50% ไม่เกิน 100,000 บาท หรือตามจริง

4) ดอกเบี้ย เงินปันผล ส่วนแบ่งกำไร ฯลฯ หักค่าใช้จ่ายไม่ได้

5) รายได้จากการให้เช่าทรัพย์สิน การผลิตสัญญาเช่าซื้อขายเงินผ่อน

- บ้าน โรงเรือน สิ่งปลูกสร้าง แพง 30%

- ที่ดินที่ใช้ในการเกษตร 20%

- ที่ดินที่มีได้ใช้ในการเกษตร 15%

- ยานพาหนะ 30%

- ทรัพย์สินอื่น 10% ตามจริงหรืออัตราเหมา

6) วิชาชีพอิสระ

- ประกอบโรคศิลปะ 60%

- กฎหมาย วิศวกรรม สถาปัตยกรรม บัญชี ประณีตศิลปกรรม 30% ตามจริงหรืออัตราเหมา

7) รับเหมาก่อสร้าง ตามจริงหรือเหมา 60%

8) รายได้อื่นนอกเหนือจาก 1 - 7 *ตามจริงหรืออัตราเหมา 40% 60% (กรมสรรพากร, 2561)

3. การหักค่าลดหย่อน

การหักค่าลดหย่อน หมายถึง รายการต่าง ๆ ที่กฎหมายได้กำหนดให้หักได้เพิ่มขึ้น หลังจากได้หักค่าใช้จ่ายแล้ว เพื่อเป็นการบรรเทาภาระภาษีให้แก่ผู้เสียภาษีก่อนนำเงินได้ที่เหลือซึ่งเรียกว่า เงินได้สุทธิไปคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 2.1 ตารางสรุปการหักลดหย่อนและยกเว้นภาษีเพื่อการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปี2560

รายการหักลดหย่อน / ยกเว้นภาษี	ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประจำปีภาษี 2560 (ภงด.90/91)
1. การหักลดหย่อนบุคคลธรรมดา	60,000 บาท
1.1 ผู้มีเงินได้	
1.2 คู่สมรส (ที่ไม่มีเงินได้)	60,000 บาท
1.3 บุตร	คนละ 30,000 บาท โดยไม่จำกัดจำนวนบุตร** และ ยกเลิกค่าลดหย่อนการศึกษา **ในกรณีผู้มีเงินได้มีทั้ง บุตรชอบด้วยกฎหมายและบุตรบุญธรรมให้นำบุตร ชอบด้วยกฎหมายทั้งหมดมาหักก่อน แล้วจึงนำบุตร บุญธรรมมาหัก เว้นแต่ - ในกรณีผู้มีเงินได้มีบุตรชอบด้วยกฎหมายที่มี ชีวิตอยู่รวมเป็นจำนวนตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป จะนำบุตร บุญธรรมมาหักไม่ได้ - แต่ถ้าบุตรชอบด้วยกฎหมายมีจำนวนไม่ถึง 3 คนให้นำบุตรบุญธรรมมาหักได้ โดยเมื่อรวมกับบุตร ชอบด้วยกฎหมายแล้วต้องไม่เกิน 3 คน
1.4 ค่าอุปการะเลี้ยงดูบิดามารดาของผู้มี เงินได้ค่าอุปการะเลี้ยงดูบิดามารดาของคู่สมรสที่ ไม่มีเงินได้	คนละ 30,000 บาท
ทั้งนี้ บิดามารดามีอายุ 60 ปีขึ้นไป และไม่มี เงินได้พึงประเมินเกิน30,000 บาทในปีภาษี	
1.5 ค่าอุปการะเลี้ยงดูบิดามารดาของผู้มี เงินได้ค่าอุปการะเลี้ยงดูบิดามารดาของคู่สมรสที่ ไม่มีเงินได้	คนละ 60,000 บาท
1.6 ยกเว้นเบี้ยประกันสุขภาพบิดามารดา ของผู้มีเงินได้ และบิดามารดาของคู่สมรสที่ไม่มี เงินได้	ตามจำนวนที่จ่ายจริง แต่ไม่เกิน 15,000 บาท

สัมพันธ (ไม่รวมค่าชดเชยเพราะเหตุเกษียณอายุหรือสิ้นสุด สัญญาจ้าง)	
1.15 ยกเว้นค่าซื้อหน่วยลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF)	เงินได้ตามจำนวนที่จ่ายเป็นค่าซื้อหน่วยลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ ตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ.2535 ใช้สิทธิได้ไม่เกินร้อยละ 15 ของเงินได้พึงประเมินที่ได้รับซึ่งต้องเสียภาษีเงินได้ แต่ไม่เกิน 500,000 บาท เมื่อรวมกับเงินสะสมที่จ่ายเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ หรือกองทุนสงเคราะห์ตามกฎหมายว่าด้วยโรงเรียนเอกชนแล้ว ต้องไม่เกิน 500,000 บาท
1.16 ยกเว้นค่าซื้อหน่วยลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF)	เงินได้ตามจำนวนที่จ่ายเป็นค่าซื้อหน่วยลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว ตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ.2535 ไม่เกินร้อยละ 15 ของเงินได้พึงประเมิน แต่ไม่เกิน 500,000 บาท(ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2559 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2562 ถือหน่วยลงทุนต่อเนื่องกันไม่น้อยกว่า 7 ปีปฏิทิน)
1.17 ลดหย่อนและยกเว้น สำหรับดอกเบี้ยเงินกู้ยืมเพื่อการมีที่อยู่อาศัย - ผู้มีเงินได้กู้ยืมคนเดียว - ผู้มีเงินได้หลายคนร่วมกันกู้ยืม	ตามจำนวนที่จ่ายจริง แต่ไม่เกิน 100,000 บาท (หักลดหย่อนได้ตามที่จ่ายจริง แต่ไม่เกิน 10,00 บาท ส่วนที่เกิน 10,000 บาท ได้รับยกเว้นไม่เกิน 90,000 บาท) ตามส่วนจำนวนผู้กู้รวม แต่รวมกันต้องไม่เกินจำนวนที่จ่ายจริงและไม่เกิน 100,000 บาท
1.18 ยกเว้นเงินได้จากการซื้ออสังหาริมทรัพย์ที่เป็นอาคารพร้อมที่ดิน หรือห้องชุดในอาคารชุดนั้น	ตามจำนวนที่จ่ายเป็นค่าซื้ออสังหาริมทรัพย์ฯ ที่มีมูลค่าไม่เกิน 3,000,000 บาท แต่ไม่เกินร้อยละ 20 ของมูลค่าอสังหาริมทรัพย์ที่เป็นอาคารพร้อมที่ดินหรือห้องชุดในอาคารชุดนั้นเพื่อใช้เป็นที่อยู่อาศัยของตนซึ่งได้จดทะเบียนโอนกรรมสิทธิ์ในระหว่างวันที่ 13 ต.ค. 2558 ถึง 31 ธ.ค. 2559 ทั้งนี้ ใช้สิทธิยกเว้นภาษี

	เงินได้เป็นเวลา 5 ปีภาษีต่อเนื่องกันนับแต่ปีภาษีที่มีการจดทะเบียนโอนกรรมสิทธิ์ โดยให้ใช้สิทธิยกเว้นภาษีเงินได้เป็นจำนวนเท่าๆ กันในแต่ละปี
1.19 ลดหย่อนเงินสมทบที่จ่ายเข้ากองทุนประกันสังคม	ตามจำนวนที่จ่ายจริง แต่ไม่เกิน 9,000 บาท ตามกฎหมายว่าด้วยประกันสังคม * กรณีสามีหรือภริยาของผู้มีเงินได้ จ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม และความเป็นสามีภริยาได้มีอยู่ตลอดปีภาษี ให้ผู้มีเงินได้หักลดหย่อนได้ตามจำนวนที่จ่ายจริง แต่ไม่เกิน 9,000 บาท
1.20 ลดหย่อนและยกเว้นเงินบริจาค - ยกเว้นค่าใช้จ่ายเพื่อสนับสนุนการศึกษา - ยกเว้นค่าใช้จ่ายและเงินบริจาค ดังนี้ - ยกเว้นเงินบริจาคให้แก่กองทุนพัฒนาครู คณาจารย์ (ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2554 เป็นต้นไป) - ยกเว้นค่าใช้จ่ายการจัดหาหนังสือหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อส่งเสริมการอ่าน (ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 12 มีนาคม 2554 เป็นต้นไป) ทั่วไป	2 เท่าของจำนวนที่จ่ายจริงแต่ไม่เกิน ร้อยละ 10 ของเงินได้หลังจากหักค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อนอย่างอื่นก่อนหักลดหย่อนเงินบริจาค 2 เท่าของจำนวนที่จ่ายจริง แต่เมื่อรวมกับยกเว้นค่าใช้จ่ายเพื่อสนับสนุนการศึกษา ต้องไม่เกินร้อยละ 10 ของเงินได้หลังจากหักค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อนอย่างอื่นก่อนหักลดหย่อนเงินบริจาคตามจำนวนที่จ่ายจริง ในเดือน ม.ค. ถึง ธ.ค. แต่ไม่เกินร้อยละ 10 ของเงินได้หลังจากหักค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อนอย่างอื่น
- ยกเว้นค่าใช้จ่ายให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 10 มิถุนายน 2554 เป็นต้นไป) - ยกเว้นค่าใช้จ่ายในการบริจาคเงินเพื่อสนับสนุนการศึกษา (วันที่ 1 มกราคม 2559 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2561) - ลดหย่อนเงินบริจาคทั่วไป	1.5 เท่าของจำนวนเงินที่บริจาคจริงแต่เมื่อรวมกับเงินบริจาคทั่วไป ต้องไม่เกิน ร้อยละ 10 ของเงินได้หลังจากหักค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อนอย่างอื่น

- ลดหย่อนเงินบริจาคเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยตั้งแต่วันที่ 1 ม.ค 2560 ถึง 31 มี.ค.2560	
1.21 ยกเว้นเงินได้ที่ได้จ่ายเป็นค่าซ่อมแซมบ้านที่ได้รับผลกระทบจากอุทกภัยที่เกิดขึ้นในระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม 2559 ถึงวันที่ 31 พฤษภาคม 2560	ตามจำนวนที่จ่ายจริงเป็นค่าซ่อมแซมบ้าน แต่รวมกันต้องไม่เกิน 100,000 บาทสำหรับการใช้สิทธิในปีภาษี 2559 และปีภาษี 2560
1.22 ยกเว้นเงินได้ที่ได้จ่ายเป็นค่าซ่อมแซมรถยนต์ที่ได้รับผลกระทบจากอุทกภัยที่เกิดขึ้นในระหว่างวันที่ 1 ธ.ค. 2559 ถึง 31 พ.ค. 2560	ตามจำนวนที่จ่ายจริงเป็นค่าซ่อมแซมรถยนต์ แต่รวมกันต้องไม่เกิน 30,000 บาทสำหรับการใช้สิทธิในปีภาษี 2559 และปีภาษี 2560
2. การหักลดหย่อนผู้ถึงแก่ความตายระหว่างปีภาษี	60,000 บาท
3. การหักลดหย่อนกองมรดกที่ยังมิได้แบ่ง	60,000 บาท
4. การหักลดหย่อนหางหุ้นส่วนสามัญหรือคณะบุคคลที่มีใช้นิติบุคคล	คนละ 60,000 บาท รวมกันไม่เกิน 120,000 บาท (หากหุ้นส่วนฯ อยู่ในประเทศไทยเพียงคนเดียวหักลดหย่อนได้ 60,000 บาท)
5. การหักลดหย่อนวิสาหกิจชุมชน ตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน	60,000 บาท

ที่มา : กรมสรรพากร, 2560

ตารางที่ 2.2 ตารางโครงสร้างอัตราภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

เงินได้สุทธิ	อัตราภาษี (ร้อยละ)
0 - 150,000	ได้รับยกเว้น
150,001 - 300,000	5%
300,001 - 500,000	10%
500,001 - 750,000	15%
750,001 - 1,000,000	20%
1,000,001 - 2,000,000	25%
2,000,001 - 5,000,000	30%
5,000,001 ขึ้นไป	35%

ที่มา : กรมสรรพากร, 2561

วิธีการคำนวณภาษี

การคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาโดยทั่วไปหากผู้ใดมีเงินได้ถึงเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด ต้องนำเงินได้ไปคำนวณภาษีตอนสิ้นปี เพื่อยื่นแบบฯ และชำระภาษีซึ่งการคำนวณภาษีมีวิธีคำนวณ 2 วิธี

วิธีที่ 1

คำนวณภาษีจากเงินได้สุทธิประกอบด้วยส่วนสำคัญได้แก่ เงินได้พึงประเมิน หักเงินได้ที่ได้รับยกเว้นหักค่าใช้จ่าย หักค่าลดหย่อน หักเงินบริจาค แล้วจึงนำเงินได้สุทธินั้นไปคำนวณภาษีตามบัญชีอัตราภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

เงินได้พึงประเมิน		xxx
หัก เงินได้ที่ได้รับยกเว้น	xx	
หัก ค่าใช้จ่าย	xx	
หัก ค่าลดหย่อน	xx	
หัก เงินบริจาค (ถ้ามี)	xx	xxx
เงินได้สุทธิ		<u>xxx</u>

ภาษีที่ต้องชำระ (ถ้ามี) = เงินได้สุทธิ x อัตราภาษี (5%-35%)

วิธีที่ 2

คำนวณจากเงินได้พึงประเมินตั้งแต่ 120,000 บาทขึ้นไป โดยไม่หักค่าใช้จ่ายหรือหักค่าลดหย่อนใด ๆ คุณด้วยอัตราภาษีย้อยละ 0.5 จะได้จำนวนภาษีที่ต้องชำระทั้งนี้ผู้มีเงินได้ที่มีเงินได้หลายประเภท (ไม่รวมเงินได้ประเภทที่ 1 เงินได้จากการจ้างแรงงาน)

ภาษีที่ต้องชำระ = เงินได้พึงประเมิน (ไม่รวมเงินเดือน) x 0.5%

เมื่อคำนวณภาษีตามวิธีที่ 1 แล้ว ต้องพิจารณาว่า จะต้องคำนวณภาษีตามวิธีที่ 2 ด้วยหรือไม่ โดยพิจารณาจากเงินได้พึงประเมินทุกประเภทในปีภาษี แต่ไม่รวมเงินได้พึงประเมินประเภทที่ 1 (เงินเดือน) หากมีจำนวนรวมกันตั้งแต่ 120,000 บาทขึ้นไป จะต้องคำนวณภาษีตามวิธีที่ 2 อีกครั้งหนึ่ง ในอัตราร้อยละ 0.5 แล้วนำจำนวนภาษีที่คำนวณได้มาเปรียบเทียบกับกันโดยให้ถือเอาจำนวนภาษีที่สูงกว่าเป็นเงินภาษีที่ต้องเสียสำหรับปีภาษีนั้น

ตัวอย่างการคำนวณภาษี

ในปี พ.ศ. 2560 นาย ก มีภรรยาจดทะเบียนสมรสตามกฎหมาย มีบุตรด้วยกัน จำนวน 2 คน (อายุ 10 ปี และ 3 ปี ศึกษา 1 คน ไม่ได้ศึกษา 1 คน) ภรรยาไม่มีเงินได้นาย ก มีรายได้เงินเดือนเดือนละ 100,000 บาท มีเงินได้ค่านายหน้า จำนวน 50,000 บาท มีรายได้ค่าเช่าบ้านเดือนละ 15,000 บาท มีเงินได้จาก

วิชาชีพอิสระ (วิศวกร)จำนวน 680,000 บาท จ่ายประกันสังคม จำนวน 9,000บาท จ่ายประกันชีวิตของตนเอง จำนวน 50,000 บาทประกันชีวิตของภรรยา จำนวน 20,000 บาท (สัญญากรมธรรม์ 10 ปี) จ่ายเงินบริจาค จำนวน 30,000 บาทถูกหักภาษี ณ ที่จ่ายไว้ จำนวน 200,000 บาท

การคำนวณภาษีตามวิธีที่ 1

รายได้เงินเดือนเดือนละ 100,000 บาท		
รวมทั้งปี (100,000 × 12)	=	1,200,000
รายได้ค่านายหน้า	=	<u>50,000</u>
รวมรายได้ประเภทที่ 1 และ 2	=	1,250,000
<u>หัก</u> ค่าใช้จ่าย 50%		
แต่ไม่เกิน 100,000	=	<u>100,000</u> 1,150,000
รายได้ค่าเช่าบ้าน		
(15,000 × 12)	=	180,000
<u>หัก</u> ค่าใช้จ่าย 30%	=	<u>54,000</u> 126,000
รายได้วิชาชีพอิสระ (วิศวกร)	=	680,000
<u>หัก</u> ค่าใช้จ่าย 30%	=	<u>204,000</u> <u>476,000</u>
รวมเงินได้หลังหักค่าใช้จ่าย	=	1,752,000
<u>หัก</u> ค่าลดหย่อน		
- ตนเอง	=	60,000
- ภรรยา	=	60,000
- บุตร 2 คน (30,000 × 2)	=	60,000
- ประกันสังคม	=	9,000
- ประกันชีวิต (ตนเอง)	=	50,000
- ประกันชีวิต (คู่สมรส)	=	<u>10,000</u> <u>249,000</u>
เงินได้หลังหักค่าลดหย่อน	=	1,503,000
<u>หัก</u> เงินบริจาค เท่าที่จ่ายจริง		
แต่ไม่เกิน 10%	=	<u>30,000</u>
เงินได้สุทธิ	=	<u>1,473,000</u>

การคำนวณภาษี

วิธีที่ 1

$$\text{ภาษีที่ต้องชำระ} = \text{เงินได้สุทธิ} \times \text{อัตรากาชี}$$

เงินได้ 150,000 บาท ได้รับยกเว้นภาษี		
เงินได้ 150,001 - 300,000 บาท ร้อยละ 5	=	7,500
เงินได้ 300,001 - 500,000 บาท ร้อยละ 10	=	20,000
เงินได้ 500,001 - 750,000 บาท ร้อยละ 15	=	37,500
เงินได้ 750,001 - 1,000,000 บาท ร้อยละ 20	=	50,000
เงินได้ 473,000 บาท ร้อยละ 25	=	<u>118,250</u>
ภาษีที่คำนวณได้ตามวิธีที่ 1	=	233,250
ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่ายที่ถูกหักไว้	=	<u>200,000</u>
ภาษีที่ต้องชำระเพิ่มเติม	=	<u>33,250</u>

วิธีที่ 2

ภาษีที่ต้องชำระ = เงินได้พึงประเมิน (ไม่รวมเงินเดือน) $\times$ 0.5%

รายได้ทุกประเภท (ยกเว้นเงินเดือน) = $910,000 \times 0.5\%$

มารวมคำนวณภาษี = 4,550 บาท

หากภาษีที่เสียไม่เกิน 5,000 บาท ได้รับสิทธิยกเว้นภาษีเงินได้ตามวิธีที่ 2 (พระราชกฤษฎีกา ฉบับที่ 480 พ.ศ. 2552)

ดังนั้น ในกรณีตามตัวอย่างนี้จะต้องเสียภาษีเพิ่มเติม เป็นเงินจำนวน 33,250 บาท

2.1.4 แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

1) แบบ ภ.ง.ด.90 คือ แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสิ้นปี สำหรับผู้มีเงินได้ในกรณีทั่วไปตั้งแต่เงินได้ประเภทที่ 1 – 8 ที่ได้รับในระหว่างปีภาษีที่ล่วงมาแล้วให้ ยื่นแบบฯ 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 แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาครึ่งปี สำหรับผู้มีเงินได้ประเภทที่ 5 – 8 ที่ได้รับมาตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนมิถุนายน และไม่ว่าจะมีเงินได้ประเภทอื่นรวมอยู่ด้วยหรือไม่ก็ตาม ให้ยื่นแบบฯ ภายในเดือนกรกฎาคมถึงเดือนกันยายนของปีภาษีนั้น

5) แบบ ภ.ง.ด.95 คือ แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา สำหรับคนต่างด้าวผู้มีเงินได้จากการจ้างแรงงานจากสำนักงานปฏิบัติการภูมิภาคให้ยื่นแบบภายในเดือนมีนาคมของปีภาษีถัดไป

2.1.5 ช่องทางการยื่นแบบแสดงรายการภาษี

ปัจจุบันผู้มีเงินได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด สามารถเลือกช่องทางการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาพร้อมทั้งชำระภาษี (ถ้ามี) ได้ 2 วิธี คือ

1) การยื่นแบบแสดงรายการภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาทุกแห่งและชำระภาษีได้ที่เคาน์เตอร์บริการและที่ทำการไปรษณีย์ เฉพาะที่มีภูมิลำเนาในกรุงเทพมหานครเท่านั้น โดยส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนพร้อมแนบเช็คหรือธนาคาณัติตามจำนวนเงินภาษีที่ต้องชำระทั้งจำนวน ภายในกำหนดเวลาการยื่นแบบฯ โดยส่งไปยัง กองบริหารการคลังและรายได้ 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 ชำระด้วยเช็คหรือดราฟต์ ชำระด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment, ATM on Internet, Internet credit Card) และชำระด้วยชุดชำระเงิน Pay in slip ของธนาคาร

2.1.6 ระบบยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต (e-Filing)

วัตถุประสงค์ของการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตการให้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต โดยผู้เสียภาษีเป็นผู้ป้อนข้อมูลที่จะต้องกรอกในแบบแสดงรายการภาษีที่ได้รับอนุญาตให้ยื่นผ่านทางอินเทอร์เน็ตแทนการกรอกแบบแสดงรายการภาษีและยื่นแบบด้วยกระดาษ พร้อมชำระภาษีโดยใช้คำสั่งทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ธนาคารโอนเงินค่าภาษีให้กรมสรรพากร ซึ่งเป็นทางเลือกใหม่อีกทางหนึ่งที่ไม่บังคับ แต่ช่วยให้ผู้เสียภาษีที่สนใจเลือกใช้บริการเพื่อความสะดวกมากยิ่งขึ้น ในขณะที่ทำการยื่นแบบและชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขายังคงมีอยู่ตามปกติ

2.1.7 แบบแสดงรายการภาษีที่ให้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต

กรมสรรพากรให้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต รวมทั้งสิ้น 16 ประเภทแบบ (กองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ กรมสรรพากร, 2557) ดังนี้

1) แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 6 แบบ คือ ภ.ง.ด.1, ภ.ง.ด.2, ภ.ง.ด.3, ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91 และ ภ.ง.ด.94

2) แบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล จำนวน 6 แบบ คือ ภ.ง.ด.50,ภ.ง.ด.51, ภ.ง.ด.52, ภ.ง.ด.53, ภ.ง.ด.54 และ ภ.ง.ด.55

3) แบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวน 2 แบบ คือ แบบ ภ.พ.30 และ ภ.พ.36

4) แบบแสดงรายการภาษีธุรกิจเฉพาะ ภ.ธ.40

5) แบบแสดงบัญชีรายรับรายจ่ายของโครงการ บ.ช.1

2.1.8 ประโยชน์ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต

1) ด้านผู้เสียภาษี ทำให้ประหยัดพลังงาน เวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบ และชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ซึ่งระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตมีโปรแกรมช่วยตรวจสอบข้อมูลขั้นต้น ตามที่กรอกไว้ในแบบแสดงรายการภาษี หากพบข้อมูลที่ผิดพลาดในบางกรณีระบบจะแจ้งรายการเตือนให้ทราบทันที พร้อมทั้งยังได้รับสิทธิพิเศษให้ขยายเวลายื่นแบบและชำระภาษีออกไปอีก 8 วันนับตั้งแต่วันที่สุดท้ายของกำหนดเวลายื่นแบบทุกประเภท (หากวันสุดท้ายตรงกับวันหยุดราชการให้ขยายเวลายื่นแบบและชำระภาษีออกไปอีก 1 วัน) และได้รับสิทธิพิเศษคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม รวดเร็ว ได้แก่ ผู้ส่งออกที่คืนเงินภาษีเร็วภายใน 15 วัน และผู้ประกอบการขึ้นทะเบียนจะได้รับเงินภาษีคืนเร็วภายใน 30 วัน นอกจากนี้ยังเปิดบริการไม่เว้นวันหยุดราชการ โดยเปิดบริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภ.ง.ด.90, 91, 94 ตลอด 24 ชั่วโมง และยื่นแบบอื่น ๆ เวลา 06.00 - 22.00 น. ของทุกวัน พร้อมทั้งเปิดช่องทางบริการชำระภาษีผ่าน E-Payment (Online Real time), ATM บนอินเทอร์เน็ต เวลา 06.00 - 22.00 น. ของทุกวันและช่องทางอื่นๆ เวลาเปิดบริการเป็นไปตามเวลาของหน่วยรับชำระภาษี ประกอบกับมีบริการอื่นๆ ไม่เว้นวันหยุดราชการ ทั้งนี้ หากวันสุดท้ายของกำหนดเวลายื่นแบบตรงกับวันหยุดราชการจะมีสิทธิยื่นแบบในวันทำการถัดไปได้อีก 1 วัน (กองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ กรมสรรพากร, 2560)

2) ด้านกรมสรรพากร ระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตช่วยในการลดต้นทุนด้านเวลา และค่าใช้จ่าย เช่น ลดขั้นตอนกระบวนการในการรับแบบ การบันทึกข้อมูล การตรวจสอบผลข้อมูลของเจ้าหน้าที่ ซึ่งก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ตอบสนองนโยบายของรัฐบาล (e-government) และเพิ่มคุณค่าของข้อมูลเนื่องจากมีความถูกต้องตรงตามที่ผู้เสียภาษีแจ้ง ทั้งนี้ ยังสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการบริหารจัดการเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือการจัดทำสถิติต่าง ๆ มีความถูกต้องมากขึ้น (นิชนันท์, 2559)

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) หมายถึง การใช้เทคโนโลยีด้านต่าง ๆ ในการรวบรวม จัดเก็บ ใช้งาน และสื่อสารระหว่างกันในระบบสารสนเทศ ดังนั้นจึงครอบคลุมเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ใช้ในกระบวนการข้างต้น เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์รอบข้าง ขั้นตอนวิธีการดำเนินการซึ่งเกี่ยวข้องกับซอฟต์แวร์ เกี่ยวข้องกับตัวข้อมูล บุคลากรและกรรมวิธีการดำเนินงาน เพื่อให้ข้อมูลเกิดประโยชน์สูงสุด

สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2562) ได้อธิบายไว้ว่า เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อการใช้ชีวิตของประชาชนทุกคน การดำเนินงานของภาครัฐ ภาคธุรกิจ และภาคประชาสังคมทุก ๆ องค์กร แต่เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วอยู่ตลอดเวลาและยากต่อการคาดเดาในระยะยาว ดังนั้น การพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

จึงต้องตระหนักและรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีที่จะเกิดขึ้นในอนาคตและนัยจากการเปลี่ยนแปลงนั้นส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงด้าน เทคโนโลยีดิจิทัล ดังนี้

1) เกิดความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีแบบก้าวกระโดด โดยเทคโนโลยีดิจิทัลมีบทบาทสำคัญ ได้แก่ เทคโนโลยีสื่อสารที่มีความเร็วและคุณภาพสูงมาก (New Communications Technology) เทคโนโลยีอุปกรณ์เคลื่อนที่เพื่อการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตแบบทุกที่ทุกเวลา (Mobile/Wearable Computing) เทคโนโลยีการประมวลผลแบบคลาวด์ (Cloud Computing) เทคโนโลยีการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analytics) เทคโนโลยีการเชื่อมต่อของสรรพสิ่ง (Internet of Things) เทคโนโลยีการพิมพ์สามมิติ (3D Printing) และเทคโนโลยีความมั่นคงปลอดภัย ไซเบอร์ (Cybersecurity) โดยมีเทคโนโลยีอื่น เช่น เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) เทคโนโลยี Blockchain เป็นเรื่องสำคัญในอนาคตระยะยาว

2) เกิดการหลอมรวมระหว่างกิจกรรมทางเศรษฐกิจสังคมของโลกออนไลน์และออฟไลน์ (Convergence of Online and Offline Activities) โดยที่เทคโนโลยีใหม่หรือการใช้เทคโนโลยีเดิมในรูปแบบใหม่ทำให้เส้นแบ่งระหว่างระบบเศรษฐกิจสังคมของโลกเสมือนและโลกทางกายภาพ เกือบจะเลือนหายไป โดยกิจกรรมของประชาชน ธุรกิจ หรือภาครัฐ จะถูกย้ายมาอยู่บนระบบออนไลน์มากขึ้น เช่น การสื่อสาร การซื้อขายสินค้า การทำธุรกรรมทางการเงิน การเรียนรู้ การดูแลสุขภาพ การบริการของภาครัฐ ฯลฯ

3) เกิดแนวโน้มการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อให้เกิดการผลิตมากขึ้น (Consumption to Production) โดยในอดีตที่ผ่านมาสังคมในระดับประชาชนยังใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร การเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารหรือกิจกรรมสาระบันเทิงเป็นส่วนใหญ่ แต่ในยุคปัจจุบันนั้นจะเป็นโลกที่ประชาชนและ ผู้บริโภค กลายมาเป็นผู้ผลิต โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อทำให้เกิดผลผลิตและรายได้มากขึ้น

4) เกิดการแข่งขันที่อยู่บนพื้นฐานของนวัตกรรมสินค้าและบริการ (Innovation Economy) โดยในโลกยุคดิจิทัลนี้การแข่งขันในเชิงราคาจะเป็นเรื่องของอดีต (เช่น การตัดราคาสินค้า และบริการทางออนไลน์) และธุรกิจที่ไม่สามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อปรับเปลี่ยนกระบวนการทางธุรกิจ สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและบริการเดิมของตนหรือสร้างสินค้าและบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของตลาด จะไม่สามารถแข่งขันได้อีกต่อไป

5) เกิดการใช้ระบบอัจฉริยะ (Smart Everything) มากขึ้นเรื่อย ๆ จากนี้ไปจะเป็นยุคของการใช้เทคโนโลยีและแอปพลิเคชันอัจฉริยะต่าง ๆ ในกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมมากขึ้นเรื่อย ๆ ตั้งแต่ระดับประชาชน เช่น การใช้ชีวิตประจำวันในบ้าน การเดินทาง การดูแลสุขภาพ การใช้พลังงานไปจนถึงระดับอุตสาหกรรม เช่น การเกษตร การผลิตสินค้าในโรงงาน หรือแม้กระทั่งเรื่องการเฝ้าระวังภัยพิบัติ การดูแลสิ่งแวดล้อม และอื่น ๆ อีกมากมายในอนาคต

6) เกิดข้อมูลทั้งจากผู้ใช้งานและจากอุปกรณ์เซ็นเซอร์ต่าง ๆ จำนวนมหาศาลโลกดิจิทัลจึงเป็นโลกของการแข่งขันด้วยข้อมูล ซึ่งศักยภาพในด้านการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) จะเป็นเรื่องจำเป็นและเป็นพื้นฐานสำหรับทุกหน่วยงานและองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน นอกจากนี้ข้อมูลส่วน

บุคคลจะมีความสำคัญมากทั้งในเชิงธุรกิจและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจะกลายเป็นประเด็นสำคัญในยุคของ Big Data

7) เกิดความเสี่ยงด้านความปลอดภัยไซเบอร์ตามมาอีกหลายรูปแบบ เช่น การก่อวินาศกรรมสร้างความรำคาญแก่ผู้ใช้ระบบ การเข้าถึงข้อมูลและระบบโดยไม่ได้รับอนุญาต การยับยั้งข้อมูล และ ระบบการสร้างความปลอดภัยแก่ระบบ การโจรกรรมข้อมูลบนระบบคอมพิวเตอร์ (ข้อมูลการค้า การเงิน หรือข้อมูลส่วนตัว) หรือแม้แต่การโจมตีโครงสร้างพื้นฐานที่มีความสำคัญยิ่งยวดที่สามารถทำให้ระบบเศรษฐกิจหยุดชะงัก และได้รับความเสียหายหรือเกิดอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้คนโดยที่ภัยไซเบอร์เหล่านี้ล้วนแล้วแต่พัฒนาอย่างรวดเร็วตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและบ่อยครั้ง ยังเป็นเรื่องที่ถูกคุกคามจากนอกประเทศ ทำให้การป้องกันหรือติดตามจับกุมการกระทำผิดเป็นเรื่องที่ยากและสลับซับซ้อนมากขึ้นอีกด้วย

8) เกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ในเรื่องของโครงสร้างกำลังคนทั้งในเชิงลบและเชิงบวก งานหลายประเภทโดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคอุตสาหกรรม โรงงาน และภาคบริการ จะเริ่มถูกทดแทนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่สามารถทำได้ดีกว่า และมีประสิทธิภาพมากกว่า (เช่น พนักงานขายตัว การใช้บริการทางการเงิน) ขณะเดียวกันก็จะมีงานรูปแบบใหม่ที่ต้องใช้ความรู้และทักษะสูงเกิดขึ้น เช่น นักวิทยาศาสตร์หรือผู้เชี่ยวชาญด้านข้อมูล ผู้เชี่ยวชาญด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์

Everett Roger (1995) ได้ให้ความหมาย การยอมรับเทคโนโลยี เป็นการตัดสินใจที่จะนำเทคโนโลยีนั้นไปใช้อย่างเต็มที่ เพราะเทคโนโลยีนั้นเป็นวิธีการที่ดีกว่าและมีประโยชน์กว่าเป็นกระบวนการเริ่มตั้งแต่ได้สัมผัส เทคโนโลยีการถูกชักจูงให้ยอมรับเทคโนโลยีตัดสินใจยอมรับหรือปฏิเสธการปฏิบัติตาม การตัดสินใจและยืนยันการปฏิบัตินี้อาจจะใช้เวลาช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญของตัวบุคคลและลักษณะของเทคโนโลยี

Hanafizadeh (2012) กล่าวว่า ทฤษฎีการรับรู้ความเสี่ยง ว่า ความเสี่ยงที่ถูกรับรู้ต่อเมื่อเกิดผลกระทบจากการยอมรับต่อการทำธุรกรรมทางการเงินรูปแบบออนไลน์บนแอปพลิเคชันของธนาคารบนมือถือซึ่งเมื่อก่อนความเสี่ยงจะจำกัดเพียงด้านการฉ้อโกง คุณภาพของสินค้า และการให้บริการแต่ในยุคปัจจุบันความเสี่ยงนี้เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงด้านการเงิน ด้านกายภาพ ด้านจิตวิทยา และ ด้านสังคมในการติดต่อสื่อสารทางออนไลน์

Mishra (1996) ได้ให้ความหมาย ความเชื่อมั่นไว้วางใจ เป็นความเต็มใจของบุคคลที่มีความมั่นคงต่อบุคคลอื่น โดยมีความเชื่อว่าบุคคลนั้นเป็นบุคคลที่มีความสามารถมีความเปิดเผยให้ความสนใจห่วงใย และให้ความน่าเชื่อถือ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

การปฏิบัติงานนั้นมีความสำคัญและมีผลต่อผลการปฏิบัติงานทั้งต่อบุคคลและองค์การ โดยองค์การมีความคาดหวังที่จะให้บุคลากรมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลให้องค์การมีประสิทธิภาพด้วย โดยมีนักวิชาการได้อธิบายไว้ดังนี้

ภิญโญ สาร (2558, หน้า 29) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานตาม ทฤษฎีของ Peterson and Plowman (1953) ได้อธิบายไว้ว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานเป็นการลด ต้นทุนในการผลิต และการให้ความหมายอย่างกว้าง หมายถึง คุณภาพ และความสามารถในการผลิต และ การดำเนินงานที่จะถือได้ว่า มีประสิทธิภาพสูงขึ้นก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและ คุณภาพที่ต้องการและเหมาะสมด้วยการใช้ต้นทุนน้อยที่สุด เพื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อมูลผูกพันด้าน การเงินที่มีอยู่ ดังนั้น คำว่า ประสิทธิภาพจึงมีองค์ประกอบอยู่ 4 มิติ คือ

1) มิติด้านคุณภาพ (Quality) คือ ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ออกมาต้องมีคุณภาพสูง โดยผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ จึงต้องมีความถูกต้อง มีความประณีต และงานมี ความเรียบร้อยได้ มาตรฐานตามที่กำหนดไว้

2) มิติด้านปริมาณ (Quantity) คือ งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวัง โดย ผลงานที่สำเร็จเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่กำหนดหรือปริมาณงานที่ควรจะทำในเวลาหรือมาตรฐานที่ กำหนด

3) มิติด้านเวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานหรือกิจกรรมจะต้องเหมาะสม ตามลักษณะและหลักการของงานโดยต้องมีความรวดเร็ว มีความเป็นปัจจุบันสามารถนำข้อมูลมาใช้ ประโยชน์ได้ทันต่อความต้องการ

4) มิติด้านค่าใช้จ่าย (Costs) คือ ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่เกิดจากการทำงานของบุคลากร จะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการลงทุนน้อยได้กำไรมาก

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธันยนันท์ สุริยาวิชัย(2566) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความไว้วางใจกับพนักงาน ในองค์กร การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความไว้วางใจกับ พนักงานในองค์กร การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ จำแนกตามปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์ทำงาน โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานเอกชนทั่วไป จำนวน 300 คน คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Cochran (1963) ที่ ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ 5% ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ สะดวกการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ สสถิติที่ ใช้ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ แบบเพียร์สัน ด้วย โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อทดสอบสมมติฐาน ทั้งนี้การทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 35 ปี ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 7 ปี ขึ้นไป โดยภาพรวมจากการตั้งสมมติฐานพบว่าหัวหน้า งานมีความสัมพันธ์ที่ดีและความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการสร้างความ ไว้วางใจกับพนักงานในองค์กร ทั้งนี้งานวิจัยยังพบว่า ความเป็นเอกลักษณ์ ความหลากหลาย ความสำคัญ

ของงาน ความอิสระในการทำงาน และการได้รับข้อมูลย้อนกลับ ไม่ส่งผลต่อการสร้างความไว้วางใจกับพนักงานในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ

อภิสรรา คงแก้ว (2566) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ Revenue Department E-filing ของผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีเงินได้โดยนำผลจากการวิจัยมาเป็นข้อมูลสนับสนุนให้ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีเงินได้ใช้งานผ่านระบบ Revenue Department E-filing มากยิ่งขึ้น ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีผ่านระบบ Revenue Department E-filing จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาโดยอธิบาย และนำเสนอในรูปแบบตาราง แจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression) เพื่อทดสอบปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ Revenue Department E-filing จากผลการทดสอบค่าทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์และตัวแปรอิสระ สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ Revenue Department E-filing อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ (System Quality) ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ (Service Quality) ปัจจัยด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) และปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์(R Square) เท่ากับ .637 ดังนั้นตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายการผันแปรของตัวแปรตามได้ร้อยละ 63.7 ทำให้ทราบได้ว่าระบบ Revenue Department E-filing มีจุดเด่นที่สามารถพัฒนาได้อย่างต่อเนื่องในด้านของคุณภาพระบบ คุณภาพบริการ ประโยชน์และสิทธิประโยชน์ทางภาษีที่ผู้ใช้งานได้รับการยอมรับการใช้งานระบบ Revenue Department E-filing ทำให้การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเป็นเรื่องที่ง่าย และสะดวกมากยิ่งขึ้นส่งผลต่อความพึงพอใจและการบอกต่อ ซึ่งจะเป็นส่วนช่วยสนับสนุนให้ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีเงินได้ใช้งานผ่านระบบ Revenue Department E-filing มากยิ่งขึ้นต่อไป

ทิพย์วรรณ ทองสวัสดิ์ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้ความเสี่ยงและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งาน LINE BK ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร มีกลุ่มตัวอย่างเป็นประชากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุน้อยสุด 20 ปีอายุมากที่สุด 60 ปีมีการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นพนักงานเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยสุด 7,000 บาท มากสุด 300,000 บาท ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ ระดับการศึกษา และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้งาน LINE BK ของผู้ให้บริการในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง พบว่า ด้านความปลอดภัย และ ด้านความเป็น

ส่วนตัว มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้งาน LINE BK ของผู้ให้บริการในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีพบว่า ด้านการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้งาน LINE BK ของผู้ให้บริการในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัทมพร ราชพันแสน (2565) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการรับรู้ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจในการใช้บริการ หรือเตอร์สินค้าจากประเทศจีนผ่านร้านค้าออนไลน์มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการสั่งซื้อสินค้าหรือเตอร์ออนไลน์จากประเทศจีนของผู้บริโภค เพื่อเปรียบเทียบความไว้วางใจในการใช้บริการ หรือเตอร์สินค้าจากประเทศจีนผ่านร้านค้าออนไลน์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการรับรู้ด้านความไว้วางใจ กับความไว้วางใจในการใช้บริการ หรือเตอร์สินค้าจากประเทศจีน ผ่านร้านค้าออนไลน์ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บรวบรวมจากแบบสอบถามโดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลออนไลน์ผ่าน Google Form จำนวนทั้งสิ้น 390 ชุด โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการรับรู้ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจในการเลือกใช้บริการหรือเตอร์สินค้าจากประเทศจีนผ่านร้านค้าออนไลน์ในภาพรวม พบว่า ปัจจัยการรับรู้ในภาพรวม ส่งผลต่อความไว้วางใจในการเลือกใช้บริการหรือเตอร์สินค้าจากประเทศจีนผ่านร้านค้าออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ปัจจัยการรับรู้ความไว้วางใจ ด้านความบันเทิง ($Sig.= 0.001$) ด้านการปฏิสัมพันธ์ ($Sig.= 0.000$) ด้านความเฉพาะเจาะจง ($Sig.= 0.000$) และ ด้านการตลาดแบบปากต่อปาก ($Sig.= 0.011$) ในขณะที่ปัจจัยการรับรู้ความไว้วางใจ ด้านความนิยมไม่ส่งผลต่อความไว้วางใจในการใช้บริการหรือเตอร์สินค้าจากประเทศจีนผ่านร้านค้าออนไลน์

ปรานปรียา ดาวศิริโรจน์ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาวิจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุน Gamefi ของผู้บริโภคกลุ่มสังคมออนไลน์ในประเทศไทยโดยได้ประยุกต์ใช้แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีมาเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยเชิงทฤษฎีลักษณะของสารนิพนธ์นี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ที่ใช้การเก็บรวบรวมผลในลักษณะแบบสอบถามออนไลน์ (Google form) จากกลุ่มตัวอย่างที่ตรงตามเงื่อนไขการศึกษาวิจัยจำนวน 433 คน และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ผ่านโปรแกรม SPSS จากการศึกษาพบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ ของกลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 25-34 ปี วุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ และมีรายได้เฉลี่ยระหว่าง 35,001-45,000 บาทต่อเดือน ผลการศึกษาวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านประโยชน์ที่ได้รับมากที่สุดรองลงมา คือ ปัจจัยด้านความง่ายในการใช้งาน และปัจจัยด้านความไว้วางใจ ตามลำดับ นอกจากนี้มี 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุน Gamefi ของผู้บริโภคกลุ่มสังคมออนไลน์ในประเทศไทย ได้แก่ด้านความง่ายในการใช้งาน และด้านความไว้วางใจ และไม่มีปัจจัยที่ไม่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุน Gamefi ของผู้บริโภคกลุ่มสังคมออนไลน์ในประเทศไทย

ธัญลักษณ์ แพนสมบุรณ์ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง

มีอายุระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี รูปแบบกิจการเป็นแบบบุคคลธรรมดา รายได้ต่อปี 100,000-500,000 บาท และลักษณะการประกอบธุรกิจประเภทบริการ นอกจากนี้ยังพบว่า คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R Square) เท่ากับ 0.828 ดังนั้นตัวแปรอิสระทุกตัวอธิบายการผันแปรของตัวแปรตามได้ร้อยละ 82.8 ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณาด้านน้ำหนักของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 เรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความเชื่อถือได้ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ตามลำดับ

ประสิทธิ์ เเผด็จपाल (2563) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยและการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (บุคคลธรรมดา และนิติบุคคล) ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 36- 40 ปี นับถือศาสนาพุทธ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน ตำแหน่งงานอยู่ในส่วนของพนักงาน/ลูกจ้าง มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท และประเภทผู้เสียภาษีเงินได้ เป็นทั้งบุคคลธรรมดา และนิติบุคคล ระดับภาพรวมทั้งหมดกับผลการทดสอบ 2 ด้าน ทางด้านการรับรู้ในการยอมรับในระบบเทคโนโลยี และ ด้านความพึงพอใจในการยอมรับระบบเทคโนโลยี พบว่า ปัจจัยต่างๆ ทางด้านการรับรู้ และความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษี (บุคคลธรรมดา และนิติบุคคล) ในปัจจัยและการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างมีนัยสำคัญ

วรพรรณ นุตโร (2563) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 ปี-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ต่อปีน้อยกว่า 240,001 บาท ใช้บริการยื่นแบบฯ ด้วยตนเอง และในช่วง 5 ปี ที่ผ่านมาเคย “ยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต” 3-5 ครั้ง ผลการวิจัยปัจจัย ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญด้านคุณภาพของ การให้บริการมากที่สุด ส่งผลให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีตัดสินใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตอย่างแน่นอน และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อการตัดสินใจใช้ บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อ พิจารณา ด้านน้ำหนักของปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี มี 2 ด้าน เรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านคุณภาพของการให้บริการ และด้านคุณภาพของข้อมูล โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R Square) เท่ากับ 0.354 ดังนั้น ตัวแปรอิสระทุกตัว อธิบายการผันแปรของตัวแปรตามได้ร้อยละ 35.4

พิรุษา เกิดเกตุกาญจน์ (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาภายในกำหนดเวลาในจังหวัดพิษณุโลก ผลการศึกษาพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 40-54 ปี เป็นพนักงานเอกชน/รับจ้างจบการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่า มีรายได้ไม่เกิน 20,000 บาทต่อเดือน อยู่ในเขตอำเภอเมือง มีสมาชิกในครัวเรือน 3-5 คน และมีบุคคลที่ต้องอุปการะ 2) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบภาษีเงินได้ภายในกำหนดเวลาของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดและผู้ที่อยู่ในอำเภอเมืองพิษณุโลกที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ อายุ อาชีพ การมีผู้ที่ต้องอุปการะ และภูมิลำเนา โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีโอกาสยื่นแบบภาษีภายในกำหนดเวลามากกว่า ได้แก่ ผู้ที่มีอายุน้อยกว่า มีอาชีพรับราชการ ไม่มีผู้ที่ต้องอุปการะ และผู้ที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองพิษณุโลก สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในเขตอำเภอรอบนอกนั้นไม่พบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการยื่นแบบภาษีเงินได้ภายในกำหนดเวลาอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 3) ปัจจัยด้านหน่วยงานสรรพากรที่มีผลต่อการยื่นแบบภาษีเงินได้ภายในกำหนดเวลา ได้แก่ วิธีการยื่นแบบ การบริการของเจ้าหน้าที่ สถานที่จอดรถเพียงพอ ระยะเวลาดำเนินการที่เหมาะสม และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ ตามลำดับ 4) ค่าเฉลี่ยของทัศนคติของผู้ยื่นแบบภายในกำหนดเวลาที่มีมากกว่าผู้ไม่ยื่นแบบภายในกำหนดเวลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ได้แก่ ความคาดหวังในการใช้จ่ายเงินภาษีของรัฐ ความซับซ้อนในการยื่นแบบ ความรับผิดชอบต่อสังคม ความเป็นธรรมในการจัดเก็บภาษีและความคิดเห็นด้านบทลงโทษ และ 5) ปัญหาอุปสรรคในการยื่นแบบภายในเวลา ได้แก่ การมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอการมีผู้ไม่อยู่ในระบบภาษีจำนวนมากและปัญหาด้านกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องข้อเสนอนี้ได้แก่การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระเบียบข้อกฎหมายต่างๆ การลดขั้นตอนการยื่นแบบฯ และการบังคับใช้กฎหมายให้มีประสิทธิภาพ

อัฐพล อารังสุวรรณกิจ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการนวัตกรรมซูเปอร์มาร์เก็ตรูปแบบใหม่ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษานวัตกรรมซูเปอร์มาร์เก็ตในประเทศและต่างประเทศ การยอมรับเทคโนโลยีและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 214 คน ด้วยการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์กับผู้ที่ใช้บริการซูเปอร์มาร์เก็ตและอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร โดยสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น ด้วยวิธีการเลือกแบบสะดวก แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา วิเคราะห์ข้อมูลความแปรปรวนทางเดียว และการถดถอยเชิงพหุ จากผลวิจัยสรุปได้ว่า นวัตกรรมบริการซูเปอร์มาร์เก็ตที่ทำการศึกษามีดังต่อไปนี้ 1) ไร้พรมแดน เครื่องชำระเงินด้วยตนเอง รถเข็นอัจฉริยะ ป้ายราคาสินค้าแบบดิจิทัล และร้านค้าไร้พนักงาน 2) ในด้านปัจจัยประชากรศาสตร์พบว่า เพศและอาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการซูเปอร์มาร์เก็ตที่แตกต่างกัน จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการมีดังต่อไปนี้ การยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ส่วนประสมการตลาด ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ สถานที่จัดจำหน่าย และการส่งเสริมการขาย นวัตกรรมซูเปอร์มาร์เก็ต ได้แก่ ป้ายราคาสินค้าแบบดิจิทัล และร้านค้าไร้พนักงาน

สราลี โรมรัตนพันธ์ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ความไว้วางใจ คุณภาพการให้บริการ การรับรู้คุณค่า และภาพลักษณ์ ส่งผลต่อความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการซ้ำของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก จำนวน 260 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อถือได้เท่ากับ 0.930 และมีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอ้างอิง ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.5 ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ และการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย ผลการศึกษา พบว่า ความไว้วางใจ คุณภาพการให้บริการ การรับรู้คุณค่าภาพลักษณ์ส่งผลต่อความพึงพอใจ และส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ

อาริศรา นนทะคุณ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร และเสนอแนะแนวทางส่งเสริมการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ผลจากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มยื่นแบบฯ ออนไลน์มากกว่ากลุ่ม ยื่นแบบฯ กระดาษ โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุอยู่ในช่วง 29-38 ปี (ช่วงต้นของ Generation Y) มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานเอกชนและข้าราชการมีรายได้ต่อ เดือน 20,001 – 40,000 บาทและมีรายได้เป็นเงินเดือนหรือค่าจ้างเพียงอย่างเดียว เมื่อนำไปทดสอบสถิติ t-test/F-test และด้วยวิธี Binary Logistic Regression พบว่า

- 1) ปัจจัยด้านอายุ ได้แก่ ผู้ยื่นแบบฯ ที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ในเชิงลบเมื่อเทียบกับผู้ยื่นแบบฯ ที่มีอายุ 19-28 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
- 2) ปัจจัยด้านระดับการศึกษา ได้แก่ ผู้ยื่นแบบฯ ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและปริญญาโทมีผล ต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ในเชิงบวกเมื่อเทียบกับผู้ยื่นแบบฯ ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
- 3) ปัจจัยด้านประเภทรายได้ ได้แก่ ผู้ยื่นแบบฯ ที่มีเงินเดือนหรือค่าจ้างและเงินได้อื่นมีผลต่อการ เลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ในเชิงลบเมื่อเทียบกับผู้ยื่นแบบฯ ที่มีเงินเดือนหรือค่าจ้างอย่าง เดียวอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนข้อมูลด้านพฤติกรรมกรการยื่นแบบฯ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่ยื่นแบบฯ ผ่านทางเว็บไซต์กรมสรรพากร โดยยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.91) ด้วยตนเองในช่วงเดือน มีนาคม ซึ่งทราบวิธีการยื่นแบบฯ ออนไลน์จากแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย เช่น กรมสรรพากร ค้นหาด้วย ตนเอง ทางอินเทอร์เน็ต และสถานที่ทำงาน ทั้งนี้ ในช่วง 10 ปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างเคยยื่นแบบฯ ออนไลน์ จำนวน 1 – 3 ครั้ง เนื่องจากการยื่นแบบฯ ออนไลน์มีความสะดวกรวดเร็วในการยื่นแบบฯ นอกจากนี้ยังมีกลุ่มตัวอย่างบางส่วนที่ส่วนใหญ่เคยยื่นแบบฯ กระดาษ จำนวน 1 – 3 ครั้ง และ 7 – 10 ครั้ง เนื่องจากการยื่นแบบฯ

กระดาษมีเอกสารหลักฐานและมีความน่าเชื่อถือ เมื่อนำไปทดสอบสถิติ t-test/F-test พบว่า ประเภทแบบฯ ลักษณะการยื่นแบบฯ และแหล่งข้อมูลวิธียื่นแบบฯ ออนไลน์ มีผลต่อการ เลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

และในส่วนของการความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการยอมรับเทคโนโลยี พบว่า กลุ่มยื่นแบบฯ ออนไลน์ และกลุ่มยื่นแบบฯ กระดาษคำนึงความสำคัญของการคาดหวังถึงประสิทธิภาพและค่าใช้จ่ายมีผลต่อการ เลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์มากที่สุด ส่วนปัจจัยด้านอื่นๆ มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ในระดับมาก เมื่อนำไปทดสอบสถิติ F-test และด้วยวิธี Binary Logistic Regression พบว่า

1) ปัจจัยด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ ได้แก่ ประโยชน์ในการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ และประโยชน์ในการช่วยเพิ่มความปลอดภัยในการยื่นแบบฯ มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ได้แก่ กรมสรรพากรมีการให้คำแนะนำและคู่มือที่เหมาะสมมีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ในเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สุกัญญา สุนะเค้า (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษา: ผู้ประกอบอาชีพอิสระ จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ของผู้ประกอบอาชีพอิสระได้แก่ ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ปัจจัยด้านรูปแบบเว็บไซต์ และปัจจัยด้านราคา ปัจจัยที่ 1 ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ถูกสัมภาษณ์ให้ความสำคัญมากที่สุดเพราะการให้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตมีความสะดวกรวดเร็ว และปลอดภัยมากกว่าการไปยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยตนเองที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ และที่สำคัญสามารถยื่นได้ตลอด 24 ชั่วโมง นอกจากนี้การเลือกยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสามารถขยายเวลาการยื่นแบบแสดง รายการภาษีออกไปได้อีก 8 วันนับแต่วันสุดท้ายของกำหนดการยื่นภาษี และการยื่นขอคืนภาษีสามารถทำ ได้เร็วกว่าการไปยื่นขอคืนภาษีด้วยตนเองที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ และสามารถขอคืนได้ภายใน 15 วัน ถ้าหากเอกสารมีความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ ปัจจัยที่ 2 ปัจจัยด้านรูปแบบเว็บไซต์ ผู้ถูกสัมภาษณ์ให้ ความสำคัญรองลงมาจากปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ เนื่องจากการให้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต รูปแบบเว็บไซต์มีความทันสมัย มีความถูกต้องและครบถ้วนในด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร ด้านการให้ความรู้และความช่วยเหลือที่ชัดเจนมีคำแนะนำและวิธีการใช้งานของระบบ และที่สำคัญคือไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครขอเข้าใช้บริการ และใน เว็บไซต์ได้มีการพัฒนารูปแบบเพื่อให้ประชาชนและผู้ที่มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีสามารถเข้าใช้งานของระบบง่ายและให้มีการทำลิ้งค์เพื่อไปยังหน้าต่างๆในเว็บไซด์ง่ายขึ้นเหมาะสำหรับผู้ใช้บริการมือใหม่หรือผู้ที่ไม่ได้มีความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ทั้งยังมีการจัดทำคลิปวิดีโอเพื่อง่ายต่อการศึกษาทำความเข้าใจและสามารถทำตามได้ ปัจจัยที่ 3 ปัจจัยด้านราคา ผู้ถูกสัมภาษณ์ให้ความสำคัญเท่ากับปัจจัยด้านรูปแบบเว็บไซต์ ว่าด้วยเรื่องความพร้อมของ

อุปกรณ์และเทคโนโลยีไม่ว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก โทรศัพท์มือถือ อินเทอร์เน็ต แต่สำหรับบางคน ความสะดวกพร้อมของอุปกรณ์จึงทำให้เป็นปัญหาและอุปสรรคในการที่จะใช้บริการการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต โดยส่วนมากก็ไม่ถือว่าเป็นปัญหาและอุปสรรค และรวมถึงการเสีย ค่าธรรมเนียมต่างๆในการจ่ายชำระค่าภาษีปัจจัยที่ไม่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ในให้บุคคล ธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษา ไม่ได้มีความสัมพันธ์ในการตัดสินใจเลือกยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และไม่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต เพราะผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งเพศหญิงและเพศชาย อายุอยู่ในช่วง 26 - 40 ปี ทุกคนประกอบอาชีพแตกต่างกัน รายได้อยู่ในช่วง 20,001 - 100,000 บาท และทุกคนจบการศึกษาปริญญาตรี

ชมพูนุท มิตรารงค์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตหลักสี่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านพฤติกรรมที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตหลักสี่ และศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นและไม่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จากผลการวิจัย ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศและระยะเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการไม่มีความสัมพันธ์กับการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ส่วนอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและการนำส่งเงินภาษีเพิ่มหรือขอคืนภาษีมีความสัมพันธ์กับการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาอย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากผู้ที่มีอายุน้อย เป็นวัยที่เรียนรู้และทำความเข้าใจได้เร็วและดีกว่าผู้ที่มีอายุมาก ส่วนที่ 2 ผลจากการวิเคราะห์พฤติกรรมในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา พบว่าระยะเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการไม่มีความสัมพันธ์กับการการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ส่วนการขอคืนเงินภาษีมีความสัมพันธ์กับการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาอย่างมีนัยสำคัญ และส่วนที่ 3 ผลจากการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวมในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านรูปแบบเว็บไซต์ การใช้งานง่าย มีรูปแบบเว็บไซต์ที่ทันสมัย ปัจจัยด้านราคา ในเรื่องความพร้อมของอุปกรณ์และเทคโนโลยี ไม่ว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก รวมทั้งอินเทอร์เน็ต ส่วนค่าธรรมเนียมในการชำระค่าภาษีมีความสำคัญระดับปานกลาง และปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการมีความสำคัญมากที่สุดเนื่องจากว่าสามารถทำได้ตลอด 24 ชม.ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีความสำคัญในระดับปานกลางคือ ปัจจัยตัวตัวบุคคลและปัจจัยด้านเทคโนโลยี

ประณต มีสอน (2559) ได้ศึกษารูปแบบการบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า สภาพแนวทางและกระบวนการการบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัย

ราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร มี 8 ด้าน ประกอบด้วย 1) สภาพแวดล้อมภายในองค์กร 2) การกำหนดวัตถุประสงค์ 3) การระบุเหตุการณ์ 4) การประเมินความเสี่ยง 5) การตอบสนองต่อความเสี่ยง 6) กิจกรรมการควบคุมความเสี่ยง 7) สารสนเทศและการสื่อสาร และ 8) การติดตามประเมินผล และมีขั้นตอนระบบในการดำเนินงาน ส่วนคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน สำนักงานกองนโยบาย และแผนเป็นผู้รับผิดชอบประสานงานหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยง จัดทำรายงานต่อมหาวิทยาลัยและสภามหาวิทยาลัย

สิริรัตน์ พูลสวัสดิ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่อยู่ในฐานข้อมูลการชำระภาษีของสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 จำนวน 10,612 ราย กลุ่มตัวอย่างได้จากการใช้สูตรของทาโรยามาเน ได้จำนวน 385 ราย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ตามวิธีของพิชเชอร์ ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาารายด้านพบว่า ทุกด้าน อยู่ในระดับดีมาก โดยเรียงลำดับดังนี้ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ด้านการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ และด้านความน่าเชื่อถือ และ (2) โดยเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่แต่ละคนมีความแตกต่างกัน ซึ่งอาจเป็นสาเหตุมาจากปัจจัยส่วนบุคคล

ลภัสรา อ่างแก้ว (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในจังหวัดปราจีนบุรี ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้เสียภาษีที่เลือกยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี การศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อาชีพพนักงานบริษัท รายได้ต่อปีมากกว่า 300,000 บาท และมีคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่บ้านหรือที่ทำงาน ส่วนผู้ที่ไม่เลือกยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตมักเป็นเพศหญิง อายุ 41 ปีขึ้นไป การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท รายได้ไม่เกิน 200,000 บาท และไม่มีคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต 2) ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ได้แก่ อายุและอาชีพ โดยอายุที่มากขึ้นมีโอกาสเลือกยื่นลดลง ส่วนพนักงานบริษัทมีโอกาสเลือกยื่นมากกว่าคนอื่น 3) ปัจจัยที่ผู้เสียภาษีเห็นว่ามีส่วนต่อการเลือกยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตมากที่สุดคือการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการยื่นที่สำนักงานสรรพากร 4) ปัญหาหลักในการยื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ได้แก่ การลืมหมายเลขผู้ใช้/รหัสผ่าน ความล่าช้าในการเข้าเว็บไซต์ และไม่เข้าใจวิธีการกรอกแบบฟอร์มผ่านอินเทอร์เน็ต

กัญญา ฤทธิ์สาคร (2557) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความเสี่ยงกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า 1) การบริหารความเสี่ยงอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งในภาพรวม

และรายด้าน 2) การปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งในภาพรวมและรายด้าน 3) ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความเสี่ยงกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปทุมธานี พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อุไรพรรณ แซ่ลี (2562) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า ผลการศึกษาพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในกรุงเทพฯ มีการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในระดับมาก ($\bar{X} = 3.538$, S.D. = 0.573) แต่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยื่นแบบฯ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.206$, S.D. = 0.666) ขณะที่ประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.033$, S.D. = 0.740) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ได้แก่ ความรู้ เอกสาร การบริการและประชาสัมพันธ์ รวมถึงการรับรู้ด้านการยอมรับเทคโนโลยีและความไว้วางใจของผู้ใช้งาน นอกจากนี้ การรับรู้ด้านการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านความทันเวลาของการยื่นแบบฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 3

วิธีการดำเนินงาน

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนครพนม ผู้ศึกษาได้ใช้ระบบวิธีการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีสาระสำคัญในการดำเนินงานตามขั้นตอน ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร คือ บุคลากรที่ทำงานในสำนักงานอัยการจังหวัดนครพนม จำนวน 65 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรที่ทำงานในสำนักงานอัยการจังหวัดนครพนม จำนวน 60 คน ใช้หลักการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 56 คน แต่เพื่อป้องกันความไม่สมบูรณ์ ผู้ศึกษาจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาเป็น 60 คน และผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยถือว่าทุกๆ คนมีโอกาสจะถูกเลือกเท่า ๆ กัน

สูตรคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973 : 1088)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดของประชากร

e แทน ระดับของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (อยู่ในรูปสัดส่วน)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้

คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยใช้ในการ เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีขั้นตอนดังนี้

- 1) ศึกษาจากเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการ วิจัย และสร้างเครื่องมือให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์
- 2) ศึกษาโครงสร้างแบบสอบถามปัจจัยที่ผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ของบุคลากรที่ทำงานในสำนักงานอัยการจังหวัดนครพนม
- 3) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาของแบบสอบถามให้ ความชัดเจน นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อขอคำแนะนำในการ แก้ไขปรับปรุง
- 4) ปรับปรุงแบบสอบถามตามที่ได้รับคำวิจารณ์จากอาจารย์ที่ปรึกษา
- 5) จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

3.2.2 ลักษณะของแบบสอบถาม

1) การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนครพนม เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีเนื้อหาแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะแบบสำรวจรายการ (Check lists) จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อปี ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และประสบการณ์ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้เพียง 1 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน การรับรู้ว่าการใช้งาน ด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) และด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust)

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านเอกสาร และด้านการบริการ

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ประกอบด้วย ด้านทันเวลา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน และด้านค่าใช้จ่าย

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ/ปัญหาในการยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์

2) การนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญประเมิน เพื่อหาค่า IOC

วิธี IOC : Item Objective Congruence Index (Rovinelli & Hambleton, 1977)

รายละเอียดดังนี้ (สนพงษ์ จิรชวลลลิตี, 2558)

$$\text{สูตร } IOC = \Sigma R / N$$

แทนค่า	IOC	=	ค่าดัชนีความสอดคล้อง
	ΣR	=	ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
	N	=	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

กำหนดเกณฑ์การประเมิน

ให้คะแนน	=	+1 หมายถึง	เหมาะสม สอดคล้องตรงกับวัตถุประสงค์
ให้คะแนน	=	0 หมายถึง	ไม่แน่ใจ มีความสอดคล้องวัตถุประสงค์
ให้คะแนน	=	-1 หมายถึง	ไม่สอดคล้องไม่ตรงกับวัตถุประสงค์

เกณฑ์คัดเลือกค่า IOC

1. ค่าIOC	=	1.00	เลือกใช้
2. ค่าIOC	=	0.50 - 0.99	พิจารณาปรับปรุงเนื้อหา
3. ค่าIOC	=	ต่ำกว่า 0.50	ให้ตัดทิ้ง

3) นำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญแนะนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ เมื่อแก้ไขเสร็จใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อเก็บข้อมูล

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 ผู้ศึกษาแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรที่ทำงานในสำนักงานอัยการจังหวัดนครพนม จำนวน 60 คน โดยใช้ google form

3.3.2 เก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ตรวจสอบความถูกต้อง และนับจำนวนของแบบสอบถามให้ครบถ้วนตามจำนวน และนำแบบสอบถามทั้งหมดไปวิเคราะห์ข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

3.4.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.4.2 เกณฑ์การให้คะแนนและการประเมินผล แบบสอบถามใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 มาตราส่วน

มากที่สุด	หมายถึง	5 คะแนน
มาก	หมายถึง	4 คะแนน
ปานกลาง	หมายถึง	3 คะแนน
น้อย	หมายถึง	2 คะแนน
น้อยที่สุด	หมายถึง	1 คะแนน

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยใช้เกณฑ์

ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.50 - 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.50 - 4.49	หมายถึง	มาก
ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 2.50 - 3.39	หมายถึง	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 1.50 - 2.49	หมายถึง	น้อย
ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 1.00 - 1.49	หมายถึง	น้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนครพนม ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

- 4.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา
- 4.2 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

4.1.1 เพื่อศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนครพนม

4.1.2 เพื่อศึกษาการให้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ของกรมสรรพากร ที่มีผลต่อการรับบริการของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนครพนม

4.2 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติสัญลักษณ์ที่ใช้ในกระบวนการคำนวณและแปลผลข้อมูลมีดังนี้

4.2.1 ค่าร้อยละ

$$\text{สูตรคำนวณ} \quad \text{ค่าร้อยละ} = \frac{X \times 100}{n}$$

เมื่อ	X	แทน	จำนวนที่ได้
	n	แทน	จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง

4.2.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

$$\text{สูตรคำนวณ} \quad \bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum X_i$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

4.2.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

$$\text{สูตรคำนวณ. } SD = \sqrt{\frac{n\sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	SD	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
	$(\sum X)^2$	แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	$\sum X^2$	แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวอย่างยกกำลังสอง
	n	แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนครพนม มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
หญิง	47	78.33
ชาย	13	21.67
รวม	60	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า บุคลากรสำนักงานอัยการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 78.33 และรองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 21.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
20-30 ปี	2	3.33
31-40 ปี	32	53.33
41-50 ปี	22	36.67
51 ปี ขึ้นไป	4	6.67
รวม	60	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า บุคลากรสำนักงานอัยการส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 รองลงมามีอายุ 41-50 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 36.67 อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 และน้อยที่สุด มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	5	8.33
ปริญญาตรี	44	73.33
ปริญญาโท	11	18.33
รวม	60	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า บุคลากรสำนักงานอัยการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 73.33 รองลงมา มีระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 18.33 และน้อยที่สุด มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อปี

รายได้เฉลี่ยต่อปี	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 180,000 บาท	7	11.67
180,001 - 420,000 บาท	37	61.67
420,001 - 600,000 บาท	14	23.33
600,000 บาท ขึ้นไป	2	3.33
รวม	60	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า บุคลากรสำนักงานอัยการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อปี 180,001-420,000 บาท จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 61.67 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อปี 420,001-600,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33 มีรายได้เฉลี่ยต่อปีไม่เกิน 180,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 11.67 และน้อยที่สุด มีรายได้เฉลี่ยต่อปี 600,000 บาท ขึ้นไปจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการยื่นแบบผู้มีรายได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	จำนวน(คน)	ร้อยละ
การประชาสัมพันธ์ทางโทรทัศน์	4	6.67
การประชาสัมพันธ์ทางสื่อออนไลน์	54	90.00
การประชาสัมพันธ์ผ่านพบปะโบรชัวร์และเอกสารเผยแพร่	2	3.33
รวม	60	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า บุคลากรสำนักงานอัยการส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์ทางสื่อออนไลน์ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 90.00 รองลงมารับรู้ข้อมูลข่าวสารจากการ

ประชาสัมพันธ์ทางโทรทัศน์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 และน้อยที่สุด รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์ผ่านพบปะโบรชัวร์และเอกสารเผยแพร่จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ในการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ประสบการณ์ในการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	4	6.67
1 ปี	2	3.33
2 ปี	9	15.00
3 ปี ขึ้นไป	45	75.00
รวม	60	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า บุคลากรสำนักงานอัยการส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 3 ปี ขึ้นไป จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมา มีประสบการณ์ในการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 2 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 มีประสบการณ์ในการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 และน้อยที่สุด มีประสบการณ์ในการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 1 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบออนไลน์ ของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนครพนม

ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบฯผ่านระบบออนไลน์ ของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนครพนม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์	4.29	0.794	มาก
2. ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการ ของกรมสรรพากร	4.30	0.761	มาก
3. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์ปัจจัยด้านต่าง ๆ	4.32	0.774	มาก
โดยรวม	4.30	0.779	มาก

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบออนไลน์ ของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนครพนม พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่น

แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนครพนมส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.30 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.779 โดยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์ปัจจัยด้านต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.32 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.774 ลำดับถัดมา คือ ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.30 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.761 และลำดับสุดท้าย คือ ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบฯผ่านระบบออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.29 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.794 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบผู้มีรายได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ โดยภาพรวม

การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์ โดยภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM)	4.50	0.684	มากที่สุด
2. ด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk)	3.94	0.889	มาก
3. ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust)	4.09	0.796	มาก
โดยรวม	4.29	0.794	มาก

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบผู้มีรายได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ โดยภาพรวม พบว่า บุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนครพนม ส่วนใหญ่มีการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.29 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.794 โดยพบว่า บุคลากรสำนักงานอัยการฯ มีการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์ อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านการยอมรับเทคโนโลยี(TAM) มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.50 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.684 ประกอบด้วย การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.63 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.615 และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.38 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.727 ถัดมาคือด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust) มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.09 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.796 และด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.94 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.889 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบผู้มีรายได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM)

การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบฯ ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน	4.63	0.615	มากที่สุด
1.1 ไม่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	4.75	0.437	มากที่สุด
1.2 ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบฯ และชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา	4.78	0.454	มากที่สุด
1.3 มีหลักฐานยืนยันการยื่นแบบฯ และการชำระภาษีทางจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ (Email) ทำให้มั่นใจว่า กรมสรรพากรฯ ได้รับแบบฯ และเงินภาษีที่ท่านชำระแล้ว	4.55	0.675	มากที่สุด
1.4 การยื่นภาษีผ่านระบบออนไลน์ได้รับคืนเงินภาษีเร็วขึ้น	4.42	0.766	มาก
2. การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	4.38	0.727	มาก
2.1 มีระบบช่วยตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นตามที่กรอกไว้ในแบบฯ	4.27	0.733	มาก
2.2 หากระบบตรวจพบข้อมูลที่ผิดพลาดสามารถแจ้งเตือน เพื่อให้ท่านแก้ไขได้ในทันที	4.17	0.717	มาก
2.3 การยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์สามารถทำได้ทุกที่ทุกเวลา	4.67	0.655	มากที่สุด
2.4 ระบบมีช่องทางการชำระภาษีให้เลือกอย่างมีหลากหลาย	4.40	0.718	มาก
ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM)	4.50	0.684	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่า บุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนครพนม ส่วนใหญ่มีการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบผู้มีรายได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.50 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.684 ในระดับมากที่สุด โดยพบว่าการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.63 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.615 อยู่ในระดับมากที่สุด ถัดมาคือบุคลากรสำนักงานอัยการฯ มีการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.38 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.727 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ซึ่งอธิบายได้ ดังนี้

การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน พบว่า บุคลากรสำนักงานอัยการฯ มีความเห็นว่าการประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบฯ และชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.78 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.454 มากที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด ถัดมาคือไม่มีค่าใช้จ่ายในการสมัครและการใช้บริการยื่นแบบฯ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.75 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.437 มากที่สุด มีหลักฐานยืนยันการยื่นแบบฯ และการชำระภาษีทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) ทำให้มั่นใจว่ากรมสรรพากรฯ ได้รับแบบฯ และเงินภาษีที่ชำระแล้ว มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.55 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.675 อยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุดคือได้รับคืนเงินภาษีเร็วขึ้น เนื่องจาก

การบริการยื่นแบบฯ ช่วยลดขั้นตอน อาทิ การบันทึกข้อมูลและการตรวจสอบการบันทึกข้อมูล เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.42 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.766 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน พบว่า การยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์สามารถทำได้ทุกที่ทุกเวลา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.67 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.655 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ระบบมีช่องทางการชำระภาษีให้เลือกอย่างมีหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.40 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.718 อยู่ในระดับมาก มีระบบช่วยตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นตามที่กรอกไว้ในแบบฯ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.27 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.733 อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ หากระบบการยื่นแบบฯ ตรวจพบข้อมูลที่ผิดพลาดจะส่งรายการเตือนเพื่อให้แก้ไขได้ในทันที มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.17 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.717 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบผู้มีรายได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์
ด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk)

การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบฯ ด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์มีความเสี่ยงจากการที่ระบบขัดข้องในระหว่างขั้นตอนการยื่นแบบฯ	4.00	0.844	มาก
2. มีความเสี่ยงจากการถูกโจรกรรมข้อมูล	4.00	0.883	มาก
3. ความเสี่ยงที่เกิดจากการคำนวณเงินจากการคืนภาษีไม่ถูกต้อง	3.83	0.942	มาก
ด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk)	3.94	0.889	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.94 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.889 ในระดับมาก โดยพบว่า การยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์มีความเสี่ยงจากการที่ระบบขัดข้องในระหว่างขั้นตอนการยื่นแบบฯ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.00 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.844 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ มีความเสี่ยงจากการถูกโจรกรรมข้อมูล มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.00 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.883 อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ ความเสี่ยงที่เกิดจากการคำนวณเงินจากการคืนภาษีไม่ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.83 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.942 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบออนไลน์ ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust)

การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบ ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
1. ระบบความปลอดภัยสูงเนื่องจากมีการตรวจสอบตัวตนของ ผู้ใช้งานที่รัดกุม	4.18	0.792	มาก
2. ระบบมีกลไกการป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาด	4.08	0.809	มาก
3. ระบบมีขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาความผิดพลาดได้รวดเร็ว และทันเวลา	4.02	0.792	มาก
ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust)	4.09	0.796	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.09 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.796 ในระดับมาก โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ความปลอดภัยสูงเนื่องจากมีการตรวจสอบตัวตนของผู้ใช้งานที่รัดกุม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.18 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.792 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือมีกลไกการป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาด มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.08 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.809 อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือสามารถแก้ไขปัญหาความผิดพลาดได้รวดเร็วและทันเวลา มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.02 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.792 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร โดยภาพรวม

การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการ ของกรมสรรพากร โดยรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านความรู้	4.40	0.702	มาก
2. ด้านเอกสาร	4.31	0.799	มาก
3. ด้านการบริการ	4.17	0.780	มาก
โดยรวม	4.30	0.761	มาก

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร โดยภาพรวม พบว่า บุคลากรสำนักงานอธิการจังหวัดนครพนมส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.30 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.761 โดยพบว่า พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินมีความคิดเห็นด้วยต่อการรับรู้ เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.40 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

เท่ากับ 0.702 รองลงมาคือ ด้านเอกสาร มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.31 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.799 และด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.17 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.780 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ด้านความรู้

การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ด้านความรู้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ผู้ใช้งานสามารถเรียนรู้ และทำความเข้าใจการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ง่าย	4.47	0.650	มาก
2. ช่วยสร้างความน่าเชื่อถือและความมั่นใจแก่ผู้ใช้งานได้	4.35	0.709	มาก
3. มีฟังก์ชันการทำงานที่ไม่ซับซ้อนและมีการลงทะเบียนเข้าใช้ระบบฯที่รัดกุม	4.40	0.694	มาก
4. สามารถดำเนินการยื่นแบบฯ ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกประเภท	4.40	0.764	มาก
ด้านความรู้	4.40	0.702	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า บุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนครพนมมีความคิดเห็นต่อการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ด้านความรู้ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.40 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.702 อยู่ในระดับมาก โดยบุคลากรสำนักงานอัยการฯ มีความคิดเห็นว่า ผู้ใช้งานสามารถเรียนรู้และทำความเข้าใจการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.47 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.650 อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ มีฟังก์ชันการทำงานที่ไม่ซับซ้อนและมีการลงทะเบียนเข้าใช้ระบบฯที่รัดกุม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.40 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.694 อยู่ในระดับมาก สามารถดำเนินการยื่นแบบฯ ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกประเภท มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.40 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.764 อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ ช่วยสร้างความน่าเชื่อถือและความมั่นใจแก่ผู้ใช้งานได้ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.35 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.709 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ด้านเอกสาร

การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ด้านเอกสาร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การให้ข้อมูลการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดากระทำได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และมีรายละเอียดเพียงพอ	4.28	0.764	มาก
2. ระบบมีการออกแบบให้ สามารถตรวจสอบความถูกต้อง ก่อนยื่นแบบฯ	4.25	0.836	มาก
3. การยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์ ช่วยลดการใช้เอกสาร และลดขั้นตอนการทำงานได้	4.38	0.804	มาก
ด้านเอกสาร	4.31	0.799	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า บุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนครพนม มีความคิดเห็นต่อการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ด้านเอกสาร มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.31 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.799 ในระดับมาก โดยบุคลากรสำนักงานอัยการฯ มีความคิดเห็นว่า การยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์ ช่วยลดการใช้เอกสาร และลดขั้นตอนการทำงานได้ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.38 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.804 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การให้ข้อมูลการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดากระทำได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และมีรายละเอียดเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.764 อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ ระบบมีการออกแบบให้สามารถตรวจสอบความถูกต้องก่อนยื่นแบบฯ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.25 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.836 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ด้านการบริการ

การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ด้านการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. หากเกิดปัญหาในการยื่นแบบฯ ผู้ใช้งานสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรได้หลายช่องทาง	4.07	0.821	มาก
2. การยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์ช่วยให้ท่านได้รับการคืนภาษีได้รวดเร็วยิ่งขึ้น	4.18	0.748	มาก
3. มีคำแนะนำวิธีการยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์ทำให้ผู้ใช้บริการมีความมั่นใจ	4.25	0.773	มาก
ด้านการบริการ	4.17	0.780	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่า บุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนครพนม มีความคิดเห็นต่อการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ด้านการบริการและประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.17 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.780 ในระดับมาก โดยบุคลากรสำนักงานอัยการฯ มีความคิดเห็นว่า มีคำแนะนำวิธีการยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์ ทำให้ผู้ใช้บริการมีความมั่นใจ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.25 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.773 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์ ช่วยให้ท่านได้รับการคืนภาษีได้รวดเร็วยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.18 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.748 อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ หากเกิดปัญหาในการยื่นแบบฯ ผู้ใช้งานสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรได้หลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.07 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.821 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ปัจจัย
ด้านต่างๆ โดยภาพรวม

ประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบออนไลน์ปัจจัยด้านต่างๆ โดยภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ได้รับสิทธิพิเศษให้ขยายเวลายื่นแบบแสดงรายการและชำระ ภาษีออกไปอีก 8 วัน	4.18	0.792	มาก
2. ระบบเปิดให้บริการยื่นแบบฯ ไม่เว้นวันหยุดราชการ	4.58	0.671	มากที่สุด
3. การยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์มีบริการการผ่อนชำระภาษี ตามมาตรา 64 ได้ 3 งวด	4.20	0.798	มาก
ปัจจัยด้านต่างๆ โดยรวม	4.32	0.774	มาก

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ปัจจัยด้านต่างๆ โดยภาพรวม พบว่า บุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนครพนม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.32 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.774 โดยบุคลากรสำนักงานอัยการฯ มีความคิดเห็นว่าปัจจัยประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มากที่สุดคือ ระบบเปิดให้บริการยื่นแบบฯ ไม่เว้นวันหยุดราชการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.58 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.671 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ การยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์มีบริการการผ่อนชำระภาษีตามมาตรา 64 ได้ 3 งวด มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.20 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.798 อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ ได้รับสิทธิพิเศษให้ขยายเวลายื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีออกไปอีก 8 วัน มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.18 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.792 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนครพนม” จากผลการวิเคราะห์สามารถสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะได้ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 78.33 มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 73.33 มีรายได้เฉลี่ยต่อปี 180,001 - 420,000 บาท จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 61.67 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์การยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตผ่านทางสื่อออนไลน์ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 90.00 และพบว่า มีประสบการณ์ในการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 3 ปี ขึ้นไป จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00

5.1.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนครพนม พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนครพนม อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.30 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.779 โดยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบฯผ่านระบบออนไลน์ปัจจัยด้านต่างๆ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.32 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.774 รองลงมาปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.30 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.761 และปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบฯผ่านระบบออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.29 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.794 ตามลำดับ

5.1.3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.29 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.794 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1) ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.50 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.684 อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งประกอบด้วย

1.1 การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบฯ ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.63 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.615 อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบฯ และชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.78 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.454 มากที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ไม่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.437 อยู่ในระดับมาก มีหลักฐานยืนยันการยื่นแบบฯ และการชำระภาษีทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) ทำให้มั่นใจว่า กรมสรรพากรฯ ได้รับแบบฯ และเงินภาษีที่ชำระแล้ว มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.55 และน้อยที่สุดคือ 0.675 อยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุดคือ การยื่นภาษีผ่านระบบออนไลน์ได้รับคืนเงินภาษีเร็วขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.766 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

1.2 การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบฯ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.38 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.727 อยู่ในระดับมาก เนื่องจากการยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์สามารถทำได้ทุกที่ทุกเวลา มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.67 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.655 อยู่ในระดับมากที่สุด และระบบมีช่องทางการชำระภาษีให้เลือกอย่างมีหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.40 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.718 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ มีระบบช่วยตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นตามที่กรอกไว้ในแบบฯ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.27 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.733 อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ หากระบบตรวจพบข้อมูลที่ผิดพลาดสามารถแจ้งเตือนเพื่อให้แก้ไขได้ในทันที มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.17 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.717 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2) ด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk)) มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.94 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.889 อยู่ในระดับมาก โดยมีการรับรู้ความเสี่ยงการยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์มีความเสี่ยงจากการที่ระบบข้อขัดข้องในระหว่างขั้นตอนการยื่นแบบฯ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.00 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.844 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ มีความเสี่ยงจากการถูกโจรกรรมข้อมูล มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.00 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.883 อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ ความเสี่ยงที่เกิดจากการคำนวณเงินจากการคืนภาษีไม่ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.83 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.942 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

3) ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust) มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.09 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.796 อยู่ในระดับมาก เนื่องจากมีระบบความปลอดภัยสูง เพราะมีการตรวจสอบตัวตนของผู้ใช้งานที่รัดกุม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.18 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.792 อยู่ในระดับมาก

รองลงมาคือ ระบบมีกลไกการป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาด มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.08 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.809 อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ ระบบมีขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาความผิดพลาดได้รวดเร็วและทันเวลา มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.02 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.792 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

5.1.4 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่ออีแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.30 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.761 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้านพบว่า

1) ด้านความรู้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากรด้านความรู้อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.40 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.702 โดยพบว่า ผู้ใช้งานสามารถเรียนรู้และทำความเข้าใจการยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์ได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.47 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.650 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ มีฟังก์ชันการทำงานที่ไม่ซับซ้อนและมีการลงทะเบียนเข้าใช้ระบบฯ ที่รัดกุม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.694 อยู่ในระดับมาก สามารถดำเนินการยื่นแบบฯ ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกประเภท มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.40 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.764 อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ ช่วยสร้างความน่าเชื่อถือและความมั่นใจแก่ผู้ใช้งานได้ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.35 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.709 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2) ด้านเอกสาร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากรด้านเอกสารอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.31 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.799 โดยพบว่า การยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์ ช่วยลดการใช้เอกสาร และลดขั้นตอนการทำงานได้ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.38 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.804 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การให้ข้อมูลการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดากระทำได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และมีรายละเอียดเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.28 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.764 อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ ระบบมีการออกแบบให้สามารถตรวจสอบความถูกต้องก่อนยื่นแบบฯ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.25 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.836 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

3) ด้านการบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากรด้านการบริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.17 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.780 โดยพบว่า มีคำแนะนำวิธีการยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์ทำให้ผู้ใช้บริการมีความมั่นใจ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.25 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.773 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์ช่วยให้ได้รับการคืนภาษีได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.18 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.748 อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ หากเกิดปัญหาในการยื่นแบบฯ

ผู้ใช้งานสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรได้หลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.07 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.821 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

5.1.5 สรุปผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ พบว่า โดยภาพรวมประสิทธิภาพในการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.32 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.774 เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละปัจจัย พบว่าปัจจัยประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มากที่สุดคือ ระบบเปิดให้บริการยื่นแบบฯ ไม่เว้นวันหยุดราชการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.58 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.671 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ การยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์มีบริการการผ่อนชำระภาษีตามมาตรา 64 ได้ 3 งวด มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.20 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.798 อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ ได้รับสิทธิพิเศษให้ขยายเวลายื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีออกไปอีก 8 วัน มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.18 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.792 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนครพนม ผู้ศึกษาได้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนครพนม จำนวน 60 คน พบว่าบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนครพนมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 78.33 มีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 53.33 การศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 73.33 มีรายได้เฉลี่ยต่อปี 180,001-420,000 บาท ร้อยละ 61.67 มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์การยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางระบบออนไลน์ ร้อยละ 90.00 และมีความพึงพอใจในการยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์ 3 ปีขึ้นไป ร้อยละ 75.00 ซึ่งในการศึกษาคั้งนี้ผู้ศึกษามีข้ออภิปรายผลเกี่ยวกับผลการศึกษา ดังนี้

5.2.1 ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนครพนม พบว่า ปัจจัยทั้ง 3 ด้าน ที่ผู้ศึกษาทำการศึกษานี้มีผลต่อการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนครพนม อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.30 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.779 โดยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์ปัจจัยด้านต่างๆ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.32 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.774 รองลงมาปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.30 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.761 และปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.29 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.794 ซึ่งประกอบด้วย

1) ปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ พบว่า บุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนครพนมส่วนใหญ่มีการรับรู้ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ

4.29 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.794 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะบุคลากรมีความคุ้นเคยกับการใช้งาน อินเทอร์เน็ตในชีวิตประจำวันจึงสามารถยอมรับและปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ สามารถเรียนรู้และดำเนินการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ได้อย่างสะดวกและมี ประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไรพรรณ แซ่ลี (2562) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มี ผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงาน กลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบ ผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาในแต่ละด้านได้ดังนี้

1.1 ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) พบว่า บุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัด นครพนมส่วนใหญ่มีการยอมรับการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ อยู่ในระดับมาก ที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.50 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.684 อาจเป็นเพราะบุคลากรมีความรู้และ ทักษะด้านเทคโนโลยีอยู่แล้ว ทำให้คุ้นเคยกับการใช้งานระบบออนไลน์และไม่มีความกังวลในการใช้บริการ ดังกล่าว นอกจากนี้ การยื่นแบบผ่านระบบออนไลน์ยังมีข้อดีหลายประการ ได้แก่ ความสะดวกในการเข้าถึง จากทุกที่ ลดระยะเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยังสำนักงานสรรพากร อีกทั้งยังไม่มีค่าธรรมเนียมใน การใช้บริการ ผู้ใช้สามารถรับหลักฐานยืนยันการยื่นแบบและการชำระภาษีผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) ซึ่งช่วยเพิ่มความมั่นใจว่ากรมสรรพากรได้รับข้อมูลและยอดเงินที่ชำระเรียบร้อยแล้ว สอดคล้องกับ งานวิจัยของ อนัญญาภา บุญรอด (2561) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ของผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่ จังหวัดนครปฐม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ ด้านการยอมรับเทคโนโลยี ในระดับมาก

(1) ด้านการรับรู้ผลประโยชน์จากการใช้งาน พบว่า บุคลากรสำนักงาน อัยการจังหวัดนครพนมส่วนใหญ่ตระหนักถึงข้อดีของการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ ออนไลน์ โดยเห็นว่าระบบดังกล่าวช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยังสำนักงานสรรพากร อีกทั้งยังไม่มีค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ นอกจากนี้ ระบบยังมีหลักฐานยืนยันการยื่นแบบและการชำระ ภาษีผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) ทำให้มั่นใจได้ว่ากรมสรรพากรได้รับข้อมูลและเงินภาษีที่ชำระ แล้วอย่างถูกต้องและปลอดภัย อีกทั้งการยื่นภาษีผ่านระบบออนไลน์ยังช่วยให้ผู้เสียภาษีได้รับเงินคืนรวดเร็ว ยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไรพรรณ แซ่ลี (2562) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่ม สถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทราบดีว่าการยื่นแบบผู้มี เงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไม่มีค่าใช้จ่ายในการสมัครและการใช้บริการยื่นแบบฯ มีขั้นตอน การกรอกข้อมูลที่สะดวกไม่ยุ่งยาก และได้รับเงินภาษีคืนรวดเร็ว

(2) ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน พบว่า บุคลากรสำนักงาน อัยการจังหวัดนครพนมส่วนใหญ่มีการรับรู้ว่าการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์เป็น

เรื่องง่าย โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.38 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.727 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสะดวกนี้คือระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพสูง สามารถเข้าถึงและดำเนินการได้ทุกที่ทุกเวลานอกจากนี้ ระบบยังมีช่องทางการชำระภาษีที่หลากหลาย รองรับการใช้งานที่ยืดหยุ่น อีกทั้งยังมีฟังก์ชันช่วยตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น พร้อมแจ้งเตือนข้อผิดพลาดเพื่อให้สามารถแก้ไขได้ทันที ทำให้บุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนครพนมเชื่อมั่นในความถูกต้องและความสะดวกของการยื่นแบบภาษีผ่านระบบออนไลน์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไรพรรณ แซ่ลี (2562) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ความง่ายในการใช้งานเมื่อยื่นแบบฯ แล้วมีเงินภาษีต้องชำระเพิ่ม มีช่องทางการชำระภาษีให้เลือกอย่างมีหลากหลาย อยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) พบว่า บุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนครพนมส่วนใหญ่มีการรับรู้ถึงความเสี่ยงในการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.94 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.889 ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับการรับรู้ความเสี่ยงนี้อาจมาจากความกังวลเกี่ยวกับปัญหาทางเทคนิค เช่น ระบบขัดข้องระหว่างดำเนินการ ความเสี่ยงจากการถูกโจรกรรมข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงความผิดพลาดในการคำนวณภาษีที่อาจส่งผลกระทบต่อภาษีที่ไม่ถูกต้อง อย่างไรก็ตาม แม้บุคลากรจะตระหนักถึงความเสี่ยงเหล่านี้ แต่การมีมาตรการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ที่รัดกุมและระบบตรวจสอบข้อผิดพลาดที่แม่นยำ อาจช่วยลดความกังวลและเพิ่มความมั่นใจในการใช้บริการยื่นภาษีออนไลน์ได้มากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุทยาภา บุญรอด (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ของผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ด้านการรับรู้ความเสี่ยง อยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust) พบว่า บุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนครพนมส่วนใหญ่มีความไว้วางใจในการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.09 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.796 ปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมระดับความไว้วางใจนี้ ได้แก่ ระบบที่มีมาตรการรักษาความปลอดภัยสูง มีการยืนยันตัวตนของผู้ใช้งานอย่างรัดกุมเพื่อลดความเสี่ยงจากการปลอมแปลงข้อมูล อีกทั้งยังมีกลไกป้องกันข้อผิดพลาดระหว่างกระบวนการยื่นแบบฯ เช่น ระบบช่วยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนส่ง และขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาที่สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ความโปร่งใสของระบบ เช่น การออกหลักฐานยืนยันการยื่นแบบและการชำระภาษี รวมถึงการแจ้งเตือนสถานะผ่านช่องทางออนไลน์ ยังช่วยเสริมสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้งานว่ากระบวนการยื่นภาษีเป็นไปอย่างถูกต้องและปลอดภัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไรพรรณ แซ่ลี (2562) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการ

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพบว่า พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust) อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะในการเข้าใช้บริการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตนั้นมีการตรวจสอบข้อมูลของผู้ใช้งานก่อนเข้าระบบฯ

2) ปัจจัยการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร พบว่า บุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนครพนมส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การให้บริการของกรมสรรพากร อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.30 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.761 กล่าวคือบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนครพนมส่วนใหญ่มีมุมมองเชิงบวกต่อการให้บริการของกรมสรรพากร โดยรับรู้ว่าการสรรพากรมีการพัฒนาระบบและกระบวนการให้บริการที่สะดวกและมีประสิทธิภาพ รองรับการยื่นภาษีผ่านระบบออนไลน์ได้อย่างราบรื่น อีกทั้งยังมีช่องทางการติดต่อสอบถามที่ชัดเจน สามารถให้ข้อมูลและช่วยเหลือผู้เสียภาษีได้อย่างทันท่วงที ทำให้ผู้ใช้งานรู้สึกมั่นใจและพึงพอใจในการใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไรพรรณ แซ่ลี (2562) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust) อยู่ในระดับมาก

2.1 ด้านความรู้ พบว่า บุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนครพนมมีความคิดเห็นในเชิงบวกเกี่ยวกับการรับรู้ความรู้ในการให้บริการของกรมสรรพากร อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.40 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.702 ซึ่งหมายความว่า ระบบการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ได้รับการออกแบบมาอย่างดี ทำให้ผู้ใช้งานสามารถเรียนรู้และเข้าใจวิธีการยื่นแบบฯ ได้ด้วยตนเองโดยไม่ยาก นอกจากนี้กรมสรรพากรยังให้ความสำคัญกับการรักษาความปลอดภัยในการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ โดยมีฟังก์ชันการทำงานที่เข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน รวมถึงการลงทะเบียนเข้าสู่ระบบที่มีความรัดกุม จึงช่วยเสริมความไว้วางใจและความเชื่อมั่นจากบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนครพนมในการใช้งานระบบออนไลน์ได้อย่างเต็มที่ อีกทั้งยังสามารถดำเนินการยื่นแบบฯ ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลายได้ทุกที่ทุกเวลา สอดคล้องกับงานวิจัยของ นพวรรณ คงสัญญ (2558) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลกับระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบและการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา: กรณีศึกษาอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลกับระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบและการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ มีความคิดเห็นเชิงบวกต่อการให้บริการของกรมสรรพากร มีความสนใจข่าวสารเข้าฟังอบรมเกี่ยวกับการคำนวณภาษี และระดับการศึกษา

2.2 ด้านเอกสาร พบว่า บุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนครพนมมีความคิดเห็นในเชิงบวกเกี่ยวกับการรับรู้การให้บริการของกรมสรรพากรด้านเอกสาร อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.31 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.799 ซึ่งหมายความว่า การยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ช่วยลดการใช้เอกสารและลดขั้นตอนในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังช่วยลด

ภาระของผู้ใช้งานที่ไม่ต้องเดินทางไปติดต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร เมื่อผู้ใช้งานสามารถให้ข้อมูลการคืนภาษีได้อย่างถูกต้องและชัดเจน ระบบยังออกแบบมาให้มีฟังก์ชันตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนการยื่นแบบ ทำให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลที่ยื่นไปนั้นถูกต้องและครบถ้วน ส่งผลให้กระบวนการยื่นแบบและการคืนภาษีเป็นไปอย่างราบรื่นและมีความโปร่งใส สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไรพรรณ แซ่ลี (2562) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า วิธีการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตช่วยลดการใช้เอกสารและยังช่วยให้ผู้ใช้งานไม่ต้องเดินทางไปติดต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร อีกทั้งเมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการกรอกข้อมูลระบบฯ ก็จะมีข้อความแจ้งผลการยื่นแบบในทันที

2.3. ด้านการบริการ พบว่าบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนครพนมมีความคิดเห็นในเชิงบวกเกี่ยวกับการรับรู้การให้บริการของกรมสรรพากรด้านการบริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.17 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.780 ซึ่งหมายความว่า บุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนครพนมส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับเอกสารหลักฐานที่ใช้ในการยื่นแบบฯ ผ่านทางระบบออนไลน์ นอกจากนี้ การให้บริการยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์ยังมีคำแนะนำและคู่มือการใช้งานที่ชัดเจนเกี่ยวกับขั้นตอนการยื่นแบบผู้มีรายได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ที่ช่วยเพิ่มความสะดวกสบายและความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้งาน รวมถึงมีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็ว ซึ่งช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจและลดความสับสนในการใช้งาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไรพรรณ แซ่ลี (2562) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องการแจ้งรายละเอียดของเอกสารหลักฐานที่ใช้ในการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้การให้บริการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตจึงควรระบุเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ง่ายเพื่อใช้ในการติดต่อสอบถามข้อมูลในกรณีเกิดปัญหาการยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ตหรือระบบ SMS เพื่อช่วยเพิ่มความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้งาน

3) ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ พบว่าบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนครพนมมีความคิดเห็นในเชิงบวกเกี่ยวกับการรับรู้การให้บริการของกรมสรรพากร โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.32 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.774 ซึ่งอยู่ในระดับมาก กล่าวคือระบบการยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุดราชการ ทำให้ผู้ใช้งานสามารถยื่นแบบได้ทุกที่ทุกเวลา อีกทั้งยังมีบริการผ่อนชำระภาษีตามมาตรา 64 ได้สูงสุดถึง 3 งวด ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกและลดภาระการชำระภาษีในแต่ละงวดได้ นอกจากนี้ ผู้ใช้งานยังได้รับสิทธิพิเศษในการขยายเวลายื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีออกไปอีก 8 วัน ซึ่งถือเป็นประโยชน์ในการเพิ่มความยืดหยุ่นในการดำเนินการ ทำให้ผู้ใช้งานรู้สึกมั่นใจและสะดวกสบายในการใช้บริการยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริรัตน์ มุขดารา (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดง

รายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อระบบเทคโนโลยีของกรมสรรพากรให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะด้านการปรับปรุงระบบการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์

1) ควรมีการพัฒนาระบบให้สามารถรองรับการใช้งานจากผู้ใช้งานจำนวนมากในเวลาเดียวกัน เช่น การเพิ่มขีดความสามารถของเซิร์ฟเวอร์เพื่อหลีกเลี่ยงการขัดข้องในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้งานจำนวนมาก

2) การพัฒนาฟังก์ชันที่ช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถตรวจสอบข้อมูลและทำการแก้ไขได้ทันทีหากพบข้อผิดพลาดในการกรอกข้อมูล เพื่อเพิ่มความสะดวกในการใช้งานและลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะด้านการให้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์

1) ควรเพิ่มช่องทางในการให้ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับการยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์ เช่น การจัดทำคู่มือออนไลน์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย หรือการจัดอบรมการใช้งานระบบสำหรับบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนครพนม

2) ควรมีการประชาสัมพันธ์ที่ครอบคลุมในทุกช่องทางเพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงข้อมูลการยื่นแบบฯ ได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง

5.3.3 ข้อเสนอแนะด้านความปลอดภัยของระบบ

1) ควรเสริมการรักษาความปลอดภัยในการใช้งานระบบออนไลน์ โดยเพิ่มการยืนยันตัวตนหลายขั้นตอนหรือระบบการเข้ารหัสข้อมูลที่มีความเข้มงวดเพื่อป้องกันข้อมูลรั่วไหลและการโจรกรรมข้อมูล

2) ควรพัฒนาระบบให้สามารถตรวจสอบความปลอดภัยในการเชื่อมต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อป้องกันการถูกโจมตีจากผู้ไม่หวังดี

5.3.4 ข้อเสนอแนะด้านการสนับสนุนและบริการลูกค้า

1) ควรจัดให้มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย เช่น การให้บริการผ่านโทรศัพท์ แชท หรืออีเมล เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถขอคำแนะนำหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว

2) การจัดให้มีบริการช่วยเหลือในการยื่นแบบฯ สำหรับผู้ที่มีข้อสงสัยหรือต้องการคำแนะนำเพิ่มเติม เช่น การตั้งศูนย์ช่วยเหลือผู้ใช้งานที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย

5.3.5 ข้อเสนอแนะด้านการพัฒนาความรู้และทักษะ

1) ควรมีการจัดอบรมหรือการประชุมเชิงปฏิบัติการสำหรับบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนครพนม เพื่อให้ความรู้และทักษะในการใช้งานระบบออนไลน์ และการยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์อย่างถูกต้อง

2) การสร้างความรู้เกี่ยวกับข้อดีของการยื่นภาษีออนไลน์ เช่น การประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นที่สรรพากร และความสะดวกในการผ่อนชำระภาษี

5.3.6 ข้อเสนอแนะด้านการวิเคราะห์และวิจัยเพิ่มเติม

1) ควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อการยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์ เช่น ปัจจัยด้านอุปกรณ์ที่ใช้ในการยื่นแบบฯ (สมาร์ทโฟน, คอมพิวเตอร์ เป็นต้น) หรือปัจจัยทางด้านด้านเศรษฐกิจและสังคมที่อาจมีผลต่อการใช้งานระบบออนไลน์

2) การสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้งานที่ไม่เคยใช้ระบบออนไลน์มาก่อน เพื่อตรวจสอบอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นในการใช้งานและหาทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว

บรรณานุกรม

- กานดา ไชยปัญญา. (ม.ป.ป.). **ประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรี**. สารนิพนธ์ปริญญา, มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ค้นเมื่อ 7 กรกฎาคม 2567, จาก <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/twin-9/6214154001.pdf>
- กัญญา ฤทธิสาคร. (2557). **ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความเสี่ยงกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปทุมธานี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ค้นเมื่อ 7 กรกฎาคม 2567, จาก <http://www.repository.rmutt.ac.th/handle/123456789/2556>
- กรมสรรพากร. (2566). **การยื่นแบบภาษีออนไลน์**. กรมสรรพากร. ค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2567, จาก <https://www.rd.go.th>
- ณัฐณี สุตรเลข. (2566). **คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัทลิสซิงกลีกรไทย จำกัด**. วิทยานิพนธ์ปริญญา, มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ค้นเมื่อ 9 สิงหาคม 2567, จาก <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/twin10/6314154159.pdf>
- ทิพย์วรรณ ทองสวัสดิ์. (2565). **การรับรู้ความเสี่ยงและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งาน LINEBKของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร**. สารนิพนธ์ระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ค้นเมื่อ 19 สิงหาคม 2567, จาก <http://ir-ithesis.swu.ac.th/dspace/bitstream/123456789/2421/1/g631110077.pdf>
- ธันยนันท์ สุริยาวิชัย. (2566). **ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความไว้วางใจกับพนักงานในองค์กร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล. ค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2567, จาก <https://archive.cm.mahidol.ac.th/handle/123456789/4883>
- นพวรรณ คงสัจ และมัทนชัย สุทธิพันธุ์. (2558). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลกับระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบและการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา : กรณีศึกษาอำเภอหาดใหญ่จังหวัดสงขลา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. ค้นเมื่อ 6 กรกฎาคม 2567, จาก <https://kb.psu.ac.th/psukb/bitstream/2016/13204/4/5710522017.pdf>
- ปราณปรียา ดาวศิริโรจน์. (2565). **การศึกษาวิจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุน Gamefi ของผู้บริโภคกลุ่มสังคมออนไลน์ในประเทศไทย**. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล. ค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2567, จาก <https://archive.cm.mahidol.ac.th/handle/123456789/4763>

- ประสิทธิ์ เพล้งพาล. (2566). **ปัจจัยและการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต(บุคคลธรรมดา และนิติบุคคล)**. สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. ค้นเมื่อ 25 สิงหาคม 2567, จาก <https://libdoc.dpu.ac.th/thesis/Prasit.Pla.pdf>
- พงศธร ศิลาเงิน. (2560). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุใน จังหวัดพะเยา**. สารนิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2567, จาก <https://digital.library.tu.ac.th/tudc/frontend/Info/item/dc:145437>
- พิรุชา เกิดเกตุกาญจน์ และคณะ. (2559). **ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาภายในกำหนดเวลาในจังหวัดพิษณุโลก**. สารนิพนธ์ปริญญา,มหาวิทยาลัย สุโขทัย ธรรมมาธิราช. ค้นเมื่อ 25 สิงหาคม 2567, จาก <https://ir.stou.ac.th/browse?type=author&value>
- สิริรัตน์ พูลสวัสดิ์. (2559). **คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2**. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. ค้นเมื่อ 27 สิงหาคม 2567, จาก <https://ir.stou.ac.th/bitstream/123456789/9920/1/152445.pdf>
- สราลี โรมรัตน์พันธ์. (2561). **ความไว้วางใจ คุณภาพการให้บริการ การรับรู้คุณค่า และภาพลักษณ์ ส่งผลต่อความพึงพอใจ และการกลับมาใช้บริการซ้ำของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ**. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. ค้นเมื่อ 7 กรกฎาคม 2567, จาก https://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/3993/1/saralee_romr.pdf
- สุกัลยา สุนะเค้า. (2560). **ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตกรณีศึกษา:ผู้ประกอบการวิชาชีพอิสระ**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย หอการค้าไทย. ค้นเมื่อ 25 สิงหาคม 2567, จาก https://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/3993/1/saralee_romr.pdf
- อภิสร คงแก้ว. (2566). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING FACTORS AFFECTING THE ACCEPTANCE OF REVENUE DEPARTMENT E-FILING SYSTEM**. สารนิพนธ์ระดับปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. ค้นเมื่อ 2 กันยายน 2567, จาก <https://kb.psu.ac.th/psukb/bitstream/2016/17867/1/6410521069.pdf>
- อรพินท์ สายมูล. (2565). **ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญา, มหาวิทยาลัย รามคำแหง. ค้นเมื่อ 2 กันยายน 2567, จาก <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/twin92/6214155532.pdf>

- อรรณณ ลีลาเกียรติวณิช. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารความเสี่ยง กรณีศึกษา: มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม. ค้นเมื่อ 10 กันยายน 2567, จาก https://e-research.siam.edu/wp-content/uploads/2018/04/MBA-2017-IS-Factors-Affecting-Risk-Management_A-Case-Study-of-Dhonburi-Rajabhat-University.pdf
- อัฐพล อารังสุวรรณกิจ. (2562). การยอมรับเทคโนโลยีและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการนวัตกรรมซูเปอร์มาร์เก็ตรูปแบบใหม่ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล. ค้นเมื่อ 14 กันยายน 2567, จาก <https://archive.cm.mahidol.ac.th/bitstream/123456789/3093/1/TP%20BM.022%202562.pdf>
- อุไรพรรณ แซ่ลี. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม. ค้นเมื่อ 8 กันยายน 2567, จาก <https://dspace.spu.ac.th/items/a84a180e-c832-4796-9eb1-0d3ccd032a34>

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ค่าคะแนนการประเมินความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC)

ค่าคะแนนการประเมินความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC)

ค่าคะแนนการประเมินความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนครพนม

ที่	ข้อความถาม	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	รวม
1	เพศ	1	1	1	1.00
2	อายุ	1	1	0	0.67
3	ระดับการศึกษา	1	1	1	1.00
4	รายได้เฉลี่ยต่อปี	1	1	0	0.67
5	ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	0	1	1	0.67
6	ประสบการณ์ในการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	1	1	0	0.67
7	ไม่มีค่าใช้จ่ายในการสมัครและการใช้บริการยื่นแบบฯ	1	1	1	1.00
8	ช่วยอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ประหยัดพลังงาน เวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบฯ และชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา	0	1	0	0.33
9	มีหลักฐานยืนยันการยื่นแบบฯ และการชำระภาษีทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) ทำให้มั่นใจว่ากรมสรรพากรได้รับแบบฯ และเงินภาษีที่ท่านชำระแล้ว	1	1	0	0.67
10	ได้รับคืนเงินภาษีเร็วขึ้น เนื่องจากการบริการยื่นแบบฯ ช่วยลดขั้นตอน อาทิ การบันทึกข้อมูล และการตรวจสอบการบันทึกข้อมูล เป็นต้น	1	1	1	1.00
11	มีโปรแกรมช่วยตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นตามที่กรอกไว้ในแบบฯ	1	1	1	1.00
12	หากระบบการยื่นแบบฯ ตรวจพบข้อมูลที่ผิดพลาดจะส่งรายการเตือนเพื่อให้ท่านแก้ไขได้ในทันที	0	1	1	0.67
13	การยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเปิดบริการทุกวัน ตลอด 24 ชม.	1	1	1	1.00
14	เมื่อยื่นแบบฯ แล้วมีเงินภาษีต้องชำระเพิ่ม มีช่องทางการชำระภาษีให้เลือกอย่างมีหลากหลาย	0	1	1	0.67

15	การยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีความเสี่ยงจากการที่ระบบขัดข้องในระหว่างขั้นตอนการยื่นแบบฯ	1	1	1	1.00
16	ความเสี่ยงเมื่อเกิดการขัดข้องระหว่างขั้นตอนการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจะถูกโครงการข้อมูลผู้ไม่หวังดี	1	-1	0	0.00
17	ความเสี่ยงที่จะได้รับเงินจากการคืนภาษีไม่ถูกต้อง	0	1	0	0.33
18	ความปลอดภัยสูงเนื่องจากมีการตรวจสอบตัวตนของผู้ใช้งานที่รัดกุม	1	1	1	1.00
19	มีกลไกการป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาด	1	1	1	1.00
20	สามารถแก้ไขปัญหาความผิดพลาดได้รวดเร็วและทันเวลา	0	1	0	0.33
21	ผู้ใช้งานสามารถเรียนรู้ และทำความเข้าใจการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ง่าย	1	1	1	1.00
22	ช่วยสร้างความน่าเชื่อถือและความมั่นใจแก่ผู้ใช้งานได้	1	1	1	1.00
23	มีฟังก์ชันการทำงานที่ไม่ซับซ้อน และมีการลงทะเบียนเข้าใช้ระบบที่รัดกุม	1	1	0	0.67
24	สามารถดำเนินการยื่นแบบฯ ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกประเภท	0	1	1	0.67
25	กรมสรรพากรให้ข้อมูลการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้อย่างถูกต้อง เป็นประโยชน์ชัดเจน และมีรายละเอียดเพียงพอ	1	1	1	1.00
26	ระบบการยื่นแบบฯ สามารถตรวจสอบความถูกต้อง หากพบข้อผิดพลาดสามารถแก้ไขข้อมูลก่อนยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตได้	0	1	1	0.67
27	การยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต ช่วยลดการใช้เอกสาร และลดขั้นตอนการทำงานได้	1	1	1	1.00
28	หากเกิดปัญหาการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้งานสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรได้หลายช่องทาง	1	1	1	1.00
29	การยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ช่วยให้ท่านได้รับการคืนภาษีได้รวดเร็วยิ่งขึ้น	1	1	1	1.00
30	มีคำแนะนำวิธีการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว ทำให้ผู้ใช้บริการมีความมั่นใจ	1	1	1	1.00

31	ได้รับสิทธิพิเศษให้ขยายเวลายื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีออกไปอีก 8 วัน	0	1	1	0.67
32	ระบบเปิดให้บริการยื่นแบบฯ ไม่เว้นวันหยุดราชการ	1	1	1	1.00
33	สามารถยื่นแบบฯ ได้ทุกที่ ทุกเวลา	1	-1	-1	-0.33
34	การยื่นแบบฯผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีความเสี่ยงจากการที่ระบบขัดข้องในระหว่างขั้นตอนการยื่นแบบฯ	0	-1	-1	-0.67
35	เป็นระบบที่น่าเชื่อถือ/มีโปรแกรมตรวจสอบขั้นต้น	0	-1	1	0.00
36	มีคำแนะนำวิธีการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตบนเครือข่ายของกรมสรรพากร (Website)	1	-1	1	0.33
37	เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	1	-1	1	0.33
38	ไม่มีค่าใช้จ่ายในการสมัครและการใช้บริการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	1	-1	1	0.33
39	ช่วยอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ประหยัดพลังงาน เวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบฯ ด้วยตัวเองที่สำนักงาน	-1	-1	1	-0.33
40	มีบริการการผ่อนชำระภาษีตามมาตรา 64 ได้ 3 งวด	1	0	1	0.67
คะแนนรวม					25.67
คำนวณค่า IOC (คะแนนรวม/จำนวนข้อคำถาม)					0.64

** ค่า IOC ต้องมีค่าระหว่าง 0.50 - 1.00 ถือว่าแบบสอบถามใช้ได้

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนครพนม

คำชี้แจง

1.แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร โครงการศึกษาทางภาคเทคโนโลยีการบัญชี สาขาการบัญชี วิทยาลัยเทคนิคสกลนคร โดยข้อมูลที่ได้นี้จะนำไปใช้เพื่อประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น

2.แบบสอบถามชุดนี้ ประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน ด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) และด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust)

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ประกอบด้วยด้านความรู้ ด้านเอกสาร และด้านการบริการ

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ/ปัญหาในการยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1.เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. 20-30 ปี

☐ 3. 41-50 ปี

☐ 2. 31-40 ปี

☐ 4. 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ 3. ปริญญาโท

☐ 2. ปริญญาตรี

☐ 4. สูงกว่าปริญญาโท

4. รายได้เฉลี่ยต่อปี

☐ 1. ไม่เกิน 180,000 บาท

☐ 3. 420,001 – 600,000 บาท

☐ 2. 180,001 – 420,000 บาท

☐ 4. 600,001 บาทขึ้นไป

5. ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

- ☐ 1. การประชาสัมพันธ์ทางโทรศัพท์ ☐ 3. การประชาสัมพันธ์ผ่านพบโบรชัวร์และเอกสารเผยแพร่
☐ 2. การประชาสัมพันธ์ทางสื่อออนไลน์ ☐ 4. อื่น ๆ (ระบุ)

6. ประสบการณ์ในการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

- ☐ 1. น้อยกว่า 1 ปี ☐ 3. 2 ปี
☐ 2. 1 ปี ☐ 4. 3 ปี ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ความคิดเห็นของท่านในแต่ละข้อเพียงข้อเดียว

ระดับความคิดเห็น

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM)					
1.1 การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน					
1.1.1 การยื่นภาษีผ่านระบบออนไลน์ไม่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ					
1.1.2 การยื่นภาษีผ่านระบบออนไลน์ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบฯ และชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา					
1.1.3 การยื่นภาษีผ่านระบบออนไลน์มีหลักฐานยืนยันการยื่นแบบฯ และการชำระภาษีทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) ทำให้มั่นใจว่า กรมสรรพากรฯ ได้รับแบบฯ และเงินภาษีที่ท่านชำระแล้ว					
1.1.4 การยื่นภาษีผ่านระบบออนไลน์ได้รับคืนเงินภาษีเร็วขึ้น					
1.2 การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน					
1.2.1 มีระบบช่วยตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นตามที่กรอกไว้ในแบบฯ					
1.2.2 หากระบบ ตรวจพบข้อมูลที่ผิดพลาดสามารถแจ้งเตือนเพื่อให้ท่านแก้ไขได้ในทันที					
1.2.3 การยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์สามารถทำได้ทุกที่ทุกเวลา					
1.2.4 ระบบ มีช่องทางการชำระภาษีให้เลือกอย่างมีหลากหลาย					

2. ด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk)					
2.1 การยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์มีความเสี่ยงจากการที่ระบบขัดข้องในระหว่างขั้นตอนการยื่นแบบฯ					
2.2 มีความเสี่ยงจากการถูกโจรกรรมข้อมูล					
2.3 ความเสี่ยงที่เกิดจากการคำนวณเงินจากการคืนภาษีไม่ถูกต้อง					
3. ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust)					
3.1 ระบบความปลอดภัยสูงเนื่องจากการตรวจสอบตัวตนของผู้ใช้งานที่รัดกุม					
3.2 ระบบมีกลไกการป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาด					
3.3 ระบบมีขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาความผิดพลาดได้รวดเร็วและทันเวลา					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ความคิดเห็นของท่านในแต่ละข้อเพียงช่องเดียว

การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ด้านความรู้					
1.1 ผู้ใช้งานสามารถเรียนรู้ และทำความเข้าใจการยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์ได้ง่าย					
1.2 ช่วยสร้างความน่าเชื่อถือและความมั่นใจแก่ผู้ใช้งานได้					
1.3 มีฟังก์ชันการทำงานที่ไม่ซับซ้อน					
1.4 สามารถดำเนินการยื่นแบบฯ ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกประเภท					
2. ด้านเอกสาร					
2.1 การให้ข้อมูลการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดากระทำได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และมีรายละเอียดเพียงพอ					
2.2 ระบบมีการออกแบบให้ สามารถตรวจสอบความถูกต้อง ก่อนยื่นแบบฯ					
2.3 การยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์ ช่วยลดการใช้เอกสาร และลดขั้นตอนการทำงานได้					

3.ด้านการบริการ					
3.1 หากเกิดปัญหาในการยื่นแบบฯ ผู้ใช้งาน สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรได้หลายช่องทาง					
3.2 การยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์ ช่วยให้ท่านได้รับการคืนภาษีได้รวดเร็วยิ่งขึ้น					
3.3 มีคำแนะนำวิธีการยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์ ทำให้ผู้ใช้บริการมีความมั่นใจ					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ความคิดเห็นของท่านในแต่ละข้อเพียงช่องเดียว

ปัจจัยด้านต่าง ๆ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1.ได้รับสิทธิพิเศษให้ขยายเวลายื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีออกไปอีก 8 วัน					
2.ระบบเปิดให้บริการยื่นแบบฯ ไม่เว้นวันหยุดราชการ					
3.การยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์มีบริการการผ่อนชำระภาษีตามมาตรา 64 ได้ 3 งวด					

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ/ปัญหาในการยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน



1. ชื่อ-นามสกุล

1.1 นางสาวนัตยา เดชชัย

1.2 Miss Nattaya Datchai

2. สังกัดสถาบันอาชีวศึกษา สาขาวิชาการบัญชี วิทยาลัยเทคนิคสกลนคร

3. ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2551

ระดับอนุปริญญา โรงเรียนเทคโนโลยีพณิชยการสกลนคร

4. ที่อยู่ติดต่อได้

บ้านเลขที่. 155 หมู่ที่ 13

ตำบลพังขว้าง

อำเภอเมืองสกลนคร

จังหวัดสกลนคร 47000

เบอร์โทรศัพท์ 083-6527045 อีเมล natming56@gmail.com

5. ประสบการณ์ทำงาน

พ.ศ.2551-2561 ตำแหน่งพนักงานบัญชี บริษัท แลคตาซอย จำกัด

พ.ศ.2561-2563 ตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน สังกัดสำนักงานอัยการ
จังหวัดกาฬสินธุ์

พ.ศ.2563-2566 ตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน สังกัดสำนักงานอัยการ
จังหวัดนครพนม

พ.ศ.2566-ปัจจุบัน ตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน สังกัดสำนักงานอัยการ
จังหวัดนครพนม