

ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิง (e-filing) ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ประจำปีภาษี 2565

Satisfaction of Personal Income Taxpayers Towards E-Filing System in Bangkok Metropolitan Area in The Tax Year of 2022

ธันยธร โตพันธานนท์*

Thanyatorn Thopuntanont

เกวลิน ศीलพิพัฒน์**

Kevalin Silphiphat

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิง (e-Filing) ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้เสียภาษีในการให้บริการของระบบอีไฟล์ลิง (e-Filing) กับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิง (e-Filing) ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิง (e-Filing) ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลแบบออนไลน์โดยใช้แบบสอบถามผ่านทาง google form กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 426 คน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติได้แก่ ค่าร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมถึง Paired - Sample T test, Independent - Sample T test และ One-Way ANOVA ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการให้บริการของระบบอีไฟล์ลิง (e-Filing) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการให้บริการของระบบอีไฟล์ลิง (e-Filing) ในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน ทั้งในด้านคุณภาพสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ และด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมีความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวัง ผู้เสียภาษีที่มีอายุและรายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ: ความคาดหวัง, ความพึงพอใจ, การให้บริการ, ระบบอีไฟล์ลิงการยื่นภาษีออนไลน์, ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

* คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Faculty of Social Sciences, Kasetsart University E-mail: Thanyatorn.me@gmail.com

** คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Faculty of Social Sciences, Kasetsart University E-mail: Kevalin.s@ku.th

Received: October 5, 2023 Revised: November 14, 2023 Accepted: November 15, 2023

Abstract

The purposes of this research were 1) to study the level of satisfaction and expectation of personal income taxpayers towards the e-filing system in Bangkok metropolitan area, 2) to compare the expectations with the satisfaction of personal income taxpayers towards the e-filing system in Bangkok metropolitan area and, 3) to compare the satisfaction of personal income taxpayers towards the e-filing system in Bangkok metropolitan area, based on personal factors. This research used quantitative research methodology. The samples consisted of 426 taxpayers in the tax year of 2022. Data were collected by questionnaires. Data analysis were analyzed by percentages, frequencies, means, standard deviations, Paired - Sample T test, Independent - Sample T test and One-Way ANOVA.

The results of the research showed that taxpayers' expectations for the overall e-filing service system were at the high level. Taxpayers' overall satisfaction for the e-filing service system were at the high level. The results of hypothesis testing showed that the expectations and satisfactions through e-filing system for the overall and each individual aspect including: information quality, system quality and service quality, were different, particularly, the satisfactions were lower than the expectations. Taxpayers with different ages and incomes had different level of satisfaction, at the 0.05 level of significance.

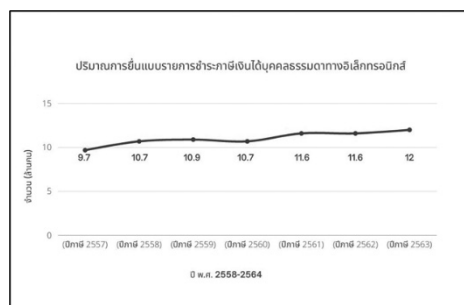
Keywords: Expectations, Satisfaction, Service, E-filing system, Personal income taxpayers

บทนำ

ในปัจจุบันนี้เรียกได้ว่าเป็นยุคโลกาภิวัตน์ หรือโลกไร้พรมแดน ผู้คนสามารถเข้าถึงข้อมูลและรับรู้สิ่งที่เกิดขึ้นจากทั่วโลกได้อย่างรวดเร็ว ดังจะเห็นได้จากสถิติการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลทั่วโลกผ่านรายงาน Digital 2022 Global Overview ของเดือน ม.ค. 2565 พบว่าทั่วโลกใช้อินเทอร์เน็ตคิดเป็นสัดส่วน 62.5% ข้อมูล ณ วันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2565 (กรุงเทพธุรกิจ, 2565) ซึ่งเป็นผลมาจากเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการพัฒนาและก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว รัฐบาลไทยจึงได้มีการนำมาใช้กับการพัฒนาประเทศและบริการของภาครัฐ ในแนวทางที่เรียกว่า e-Government (electronic-Government) หรือเรียกว่ารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ โดยเป็นกระบวนการปฏิรูประบบบริหาร บริการ และกระบวนการต่างๆของรัฐ ให้มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส ผ่านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นการให้บริการของรัฐสู่ประชาชนโดยตรง ประชาชนสามารถดำเนินธุรกรรมผ่านเครือข่ายสารสนเทศของรัฐ เช่น การชำระภาษี การจดทะเบียน การจ่ายค่าปรับ การดำเนินการต่าง ๆ จะเป็นการทำงานแบบ Online และ Real time โดยประชาชนจะได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วสามารถใช้ได้ตลอดเวลา ทั้งถึงและเท่าเทียม รวมถึงลดช่องว่างระหว่างระบบราชการ

กับประชาชนซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยตรงในทุกสถานที่ที่อินเทอร์เน็ตเข้าถึงการให้บริการของรัฐสู่ประชาชนโดยการดำเนินธุรกรรมผ่านเครือข่ายสารสนเทศของรัฐรูปแบบหนึ่ง ได้แก่ การยื่นคำร้องคำขอหนังสือ หรือเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-filing) ซึ่งเป็นระบบหนังสือราชการทางออนไลน์ จะช่วยให้ผู้ใช้สามารถเรียกใช้และอัปโหลดไฟล์เหล่านั้นผ่านอินเทอร์เน็ตได้ (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2563)

e-filing คือ การยื่นเอกสารต่าง ๆ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบที่ให้บริการ หรือ การจัดเก็บไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ในระบบออนไลน์ โดยเปลี่ยนแปลงจากรูปแบบเดิมที่ผู้ยื่นเอกสารจะต้องเดินทางไปยื่นเอกสารด้วยตนเองที่จุดบริการ ในการดำเนินการ รวมถึงการวิเคราะห์และประมวลผลต้องใช้ระยะเวลานาน ซึ่งแตกต่างจากระบบ e-filing ที่ให้บริการผ่านหน้าเว็บไซต์ สามารถใช้ได้แบบ real time ดำเนินการได้ทันที สามารถประมวลผล สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานพันธมิตร เข้าถึงได้ทุกที่มีอินเทอร์เน็ต สะดวกและรวดเร็ว กรมสรรพากรมีการนำระบบ e-filing ซึ่งเป็นการให้บริการยื่นแบบและนำส่งข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต ผู้เสียภาษี และสำนักงานบัญชีตัวแทน (Tax Agent) สามารถยื่นแบบได้ ทั้งนี้ระบบยังสามารถรองรับการยื่นแบบทุกประเภท ทั้งฉบับปกติและเพิ่มเติม โดยผู้ใช้งานสามารถเลือกยื่นแบบผ่านช่องทางต่าง ๆ ของระบบได้ ตั้งแต่การกรอกข้อมูลในแบบแสดงรายการแทนการกรอกและยื่นแบบเดิมที่ใช้กระดาษ รวมถึงการชำระภาษีผ่านช่องทางต่าง ๆ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้เสียภาษีทั้งประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบและชำระภาษีทั้งภายในกำหนดและเกินกำหนดเวลา (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2563)



ภาพที่ 1 ปริมาณการยื่นแบบรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอิเล็กทรอนิกส์
ที่มา: กรมสรรพากร (2564)

จากภาพที่ 1 จะเห็นได้ว่าในปี 2558 ปริมาณการยื่นแบบรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอิเล็กทรอนิกส์มีอัตราการเติบโตร้อยละ 7.9 จากปี 2557 โดยในปี 2558 เป็นการยื่นภาษีประเภทภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสูงถึง 9,743,904 รายการ มีสัดส่วนคิดเป็นร้อยละ 67.9 ของการยื่นแบบรายการภาษีสรรพากรทั้งหมด (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2563) และตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม - 18 เมษายน 2564 มีผู้เสียภาษียื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ประจำปีภาษี 2563 รวมจำนวน 7,428,132 ฉบับ แยกเป็นการยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตจำนวน 6,707,208 ฉบับ (90.29%) ยื่นด้วยแบบกระดาษจำนวน 720,924 ฉบับ (9.71%) (มติชนออนไลน์, 2564) และกรมสรรพากรคาดว่าจะมีผู้เข้ามายื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

เป็นจำนวนไม่น้อยกว่า 11 ล้านคน (ดำรงเกียรติมาลา, 2564) ทำให้ทราบว่าผู้ยื่นภาษีแบบออนไลน์เป็นจำนวนมาก และมีแนวโน้มสูงขึ้น เนื่องจากระบบการได้มีการพัฒนาระบบเพื่อให้ผู้เสียภาษีสามารถดำเนินการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่การกรอกข้อมูลในแบบแสดงรายการ รวมถึงการชำระภาษีผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่กรมสรรพากรได้อำนวยความสะดวกไว้ ซึ่งเป็นการประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ไปยื่นแบบและชำระภาษี (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2563) การยื่นภาษีผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระบบที่นำมาใช้ในช่วงระยะเวลาไม่ถึง 20 ปี ผู้เสียภาษีบางส่วนมีความเคยชินกับการยื่นภาษีแบบเดิม ยังไม่เปิดรับและไม่เรียนรู้การใช้งานอินเทอร์เน็ต รวมถึงผู้ยื่นภาษีแต่ละคนมีความเข้าใจและความสามารถในการใช้ระบบอีไฟล์ลิ่ง (e-filing) ที่แตกต่างกันไป เนื่องจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น ด้านอายุ ด้านการศึกษา ซึ่งเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อการยื่นภาษีผ่านระบบอีไฟล์ลิ่ง เช่น การกรอกข้อมูล รวมถึงการนำส่งเอกสารเพิ่มเติม ที่มีจำนวนมาก หากมีความเข้าใจที่ผิดพลาดจะทำให้เกิดความล่าช้าในการยื่นภาษีและ การได้เงินคืน ผู้วิจัย จึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหาดังกล่าว และเป็นสาเหตุให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาความคาดหวังของผู้เสียภาษี ในคุณภาพการให้บริการของระบบอีไฟล์ลิ่ง (e-filing) เปรียบเทียบกับความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ในการใช้บริการระบบอีไฟล์ลิ่ง (e-filing) โดยนำผลการศึกษาที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้เสียภาษีซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจ และพัฒนาระบบการยื่นภาษีออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพสูงสุด และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ยื่นภาษี

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิ่ง (e-filing) ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้เสียภาษีในการให้บริการของระบบอีไฟล์ลิ่ง (e-filing) กับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิ่ง (e-filing) ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิ่ง (e-filing) ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิ่ง (e-filing) เงินได้พึงประเมินประจำปีภาษี 2565 ในพื้นที่กรุงเทพมหานครนี้ ได้ศึกษาตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล และความคาดหวังของผู้เสียภาษีในการให้บริการของระบบอีไฟล์ลิ่ง (e-filing) ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการใช้บริการระบบอีไฟล์ลิ่ง (e-filing) ซึ่งได้มาจากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่ยื่นภาษีแบบออนไลน์ผ่านระบบอีไฟล์ลิ่ง (e-filing) ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 426 คน และเก็บข้อมูลในช่วงเวลา เดือนมกราคม-เดือนมีนาคม ปี 2566

ทบทวนวรรณกรรม

ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกี่ยวกับทัศนคติ ความรู้สึก และความคิดเห็นของคนซึ่งเกิดจากประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจริง และตรงตามความต้องการของผู้บริโภค โดยจะเกิดมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน (บุญภาพพัชร อาจหาญ, 2555 อ้างถึง Aday & Anderson, 1975) ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในบริการของ Millet และ Kotler and Scheff มาใช้ในการศึกษาครั้งนี้

1. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในบริการของ Millet (ชนะดา วีระพันธ์, 2555 อ้างถึง นพคุณ, 2546) ได้อธิบายว่า เป้าหมายที่ต้องยึดถือไว้เสมอในการบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของประชาชน มี 5 ประการ คือ 1. การให้บริการอย่างเสมอภาค 2. การให้บริการที่ตรงเวลา 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

2. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในบริการของ Kotler and Scheff (กรณ ธาตุนิติกรณ, 2562 อ้างถึง Kotler and Scheff, 1997) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจ คือ สิ่งที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่เกิดขึ้นหลังการซื้อสินค้า หรือ รับบริการ ซึ่งเป็นผลลัพธ์ระหว่างการรับรู้ หรือประสิทธิภาพของสินค้า (Perceived Performance) กับการให้บริการที่คาดหวัง (Expected Performance) ผู้บริโภคจะรู้สึกไม่พึงพอใจเมื่อสินค้าหรือบริการที่ได้รับ ต่ำกว่าสิ่งที่ได้ตั้งไว้ (Dissatisfied Customer) และจะรู้สึกพึงพอใจเมื่อสินค้า หรือ บริการนั้นตรงตามความต้องการ

การวัดคุณภาพการบริการ ผู้รับบริการจะประเมินจากความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ เปรียบเทียบจากความคาดหวังที่ตั้งไว้กับสิ่งที่เกิดขึ้น เมื่อสิ่งที่เกิดขึ้นแตกต่างกับสิ่งที่คิดไว้ผู้รับบริการก็จะประเมินว่าคุณภาพต่ำ โดยประสบการณ์ในอดีต รวมถึงการรับรู้ข่าวสาร มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ (ภาวิณี ทองแย้ม, 2560 อ้างถึง Rust and Oliver, 1994) ในการศึกษาครั้งนี้ได้นำแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพการบริการของนักวิชาการ 2 ท่านซึ่งมีความสอดคล้องกัน คือ เครื่องมือ SERVQUAL หรือแบบประเมินคุณภาพการบริการของ Zeithaml, Parasuraman and Berry และแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ และการวัดประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean มาใช้ในการวัดคุณภาพการให้บริการออนไลน์

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ Zeithaml, Parasuraman and Berry ได้อธิบายมิติของคุณภาพที่ประเมินโดยผู้รับบริการที่ใช้ในปัจจุบัน มี 5 มิติ ดังนี้ 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2. ความเชื่อถือได้ 3. การตอบสนองต่อลูกค้า 4. การประกันคุณภาพ 5. ความเข้าอกเข้าใจ หรือ การดูแลเอาใจใส่ (ชีวรรณ เจริญสุข, 2563)

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการวัดความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ DeLone และ McLean (กิตตา มรุตพรวัฒนา, 2561 อ้างถึง DeLone และ McLean, 2003) เริ่มศึกษาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1992 จนถึงปี ค.ศ. 2003 ได้มีการประกาศใช้อย่างแพร่หลาย และได้รับการยอมรับเพื่อใช้เป็นต้นแบบในการวัดความสำเร็จของเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วย 6 ปัจจัย ได้แก่ 1. คุณภาพระบบ 2. คุณภาพสารสนเทศ 3. คุณภาพบริการ 4. ความตั้งใจในการใช้งาน หรือการใช้งาน 5. ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และ 6. ประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ จากแบบจำลอง

ซึ่งประกอบด้วย 6 ปัจจัย สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) ด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) และด้านคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ซึ่งแต่ละด้านมีรายละเอียด ดังนี้ **ด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality)** ได้แก่ 1. ความสมบูรณ์และถูกต้อง 2. ความง่ายในการเข้าใจ 3. ข้อมูลมีความเป็นส่วนบุคคล 4. ความสัมพันธ์ของข้อมูล 5. ข้อมูลมีความปลอดภัย

2. ด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) ได้แก่ 1. ความง่ายในการใช้งาน 2. ความมีเสถียรภาพ 3. ความรวดเร็วในการตอบสนอง 4. ความพร้อมในการใช้งาน 5. ความสะดวกและสามารถใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา 6. ความสามารถในการปรับตัวของระบบ

คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ได้แก่ 1. ด้านการรับประกัน 2. ด้านความเอาใจใส่ 3. ด้านการตอบสนอง

จากการศึกษาแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ และการวัดประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ ของ DeLone และ McLean ผู้วิจัยจะนำทั้ง 3 มิติ ได้แก่ คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) คุณภาพของระบบ (System Quality) และคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) มาเป็นกรอบการวิจัยในครั้งนี้ โดยจะนำความคาดหวังของผู้เสียภาษีในการให้บริการของระบบอีไฟล์ลิ่ง (e-filing) ไปเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการใช้บริการระบบอีไฟล์ลิ่ง (e-filing) เพื่อดูว่ามีความเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร

Wareerat Poolsuk, and Preecha Methavasarakphak (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีของระบบอีไฟล์ลิ่งในประเทศไทย จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 26-30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพโสด มีรายได้เฉลี่ยต่อปีมากกว่า 50,000 บาท และปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีผ่านระบบอีไฟล์ลิ่ง (e-Filing) ได้แก่ คุณภาพของสารสนเทศ, คุณภาพของระบบ, การรับรู้ถึงความสะดวก และการรับรู้ถึงประโยชน์ สิ่งที่กรมสรรพากรควรทำ คือ การพัฒนาการยื่นภาษีออนไลน์ผ่านระบบอีไฟล์ลิ่ง (e-Filing) และระบบการจ่ายคืนภาษีให้มีความสะดวกและใช้งานง่ายแก่ผู้เสียภาษีเพื่อกระตุ้นให้มีการใช้ระบบนี้มากขึ้นในอนาคต

เจตพล ตีปยานนท์ และ ทิฆัมพร ทวีเดช (2564) ได้ศึกษาเรื่อง การยกระดับความสามารถในการใช้ระบบ e-filing ของผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท ปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้เสียภาษีไม่เลือกยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในระบบอินเทอร์เน็ต (e-Filing) ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างภาษี นอกจากนี้การมีโปรแกรมจำลองและจัดอบรมการใช้งานและสอนการยื่นภาษีในระบบภาษีออนไลน์ มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาการใช้งานตลอดเวลาจะช่วยเพิ่มความสามารถของผู้เสียภาษีในการใช้ระบบ e-Filing ได้

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีผ่านระบบอีไฟล์ลิ่ง (e-Filing) ได้แก่ คุณภาพของสารสนเทศ, คุณภาพของระบบ, การรับรู้ถึงความสะดวก และการรับรู้ถึงประโยชน์ รวมถึงสิ่งที่ผู้เสียภาษีต้องการ ได้แก่ ความสะดวกและใช้งานง่าย การมีโปรแกรมจำลองและจัดอบรมการใช้งานและสอนการยื่นภาษีในระบบภาษีออนไลน์ มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาการใช้งานตลอดเวลา งานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาต่อยอดในเรื่องความพึงพอใจของผู้เสียภาษีและสิ่งที่ผู้เสียภาษีคาดหวังให้เกิดขึ้นในการใช้บริการระบบอีไฟล์ลิ่ง (e-filing) เพื่อช่วยเพิ่มความสามารถของผู้เสียภาษีในการใช้ระบบ e-Filing ให้ดียิ่งขึ้น

สมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ความคาดหวังของผู้เสียภาษีในการให้บริการของระบบอีไฟล์ลิง (e-filing) กับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการใช้บริการระบบอีไฟล์ลิง (e-filing) มีความแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการระบบอีไฟล์ลิง (e-filing) แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการใช้บริการ สามารถสรุปได้ ดังนี้

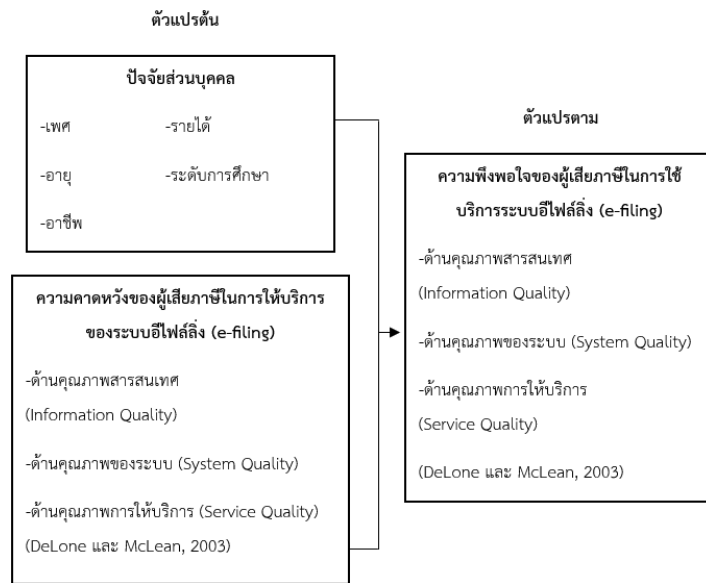
ตารางที่ 1 สรุปตัวแปรจากงานวิจัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	เพศ	อายุ	อาชีพ	รายได้	ระดับการศึกษา
กรณ์ ธาดาลิทธิกรณ์ (2562)		✓	✓	✓	
นุจรี คณหา และไพโรจน์ รัตนบุรี (2562)		✓	✓	✓	✓
จิตติยาภรณ์ ศรีสวัสดิ์ (2562)					✓
จุฑาทิพย์ โพธิ์ลังกา (2557)	✓				
วรัญญา เขยตุ้ย, ชัญญานุช ทิวะสิงห์ และ วลัยพร ราชคมน์ (2561)		✓			
Md Aminul Islam, Dayang Hasliza Muhd Yusuf and Abul Bashar Bhuiyan (2558)		✓	✓		
ระพีพร แก้วเจริญ (2561)				✓	
อาริศรา นนทะคุณ (2561)		✓		✓	✓
Dr. Chanchal Chawla, Dr. Vipin Jain, Anand Joshi and Dr. Vinayak Gupta (2556)	✓				

ตารางที่ 2 สรุปตัวแปรจากงานวิจัย จำแนกตามความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการใช้บริการระบบอีไฟล์ลิง (e-filing)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	ด้านคุณภาพ สารสนเทศ	ด้านคุณภาพ ของระบบ	ด้านคุณภาพ การให้บริการ
กรณ์ ธาตุจิตติกรณ์ (2562)			✓
นุจรี คณหา และไพโรจน์ รัตนบุรี (2562)			✓
ทิพวรรณ สิทธิชัย และ ประภัสสร วิเศษประภา (2564)	✓	✓	✓
จุฑาทิพย์ โพธิ์ลังกา (2557)		✓	
ปรวีร์ คีรี (2561)			✓
อรอุมา สุนารักษ์ และ ดร.สมชาย เลิศภิรมย์สุข (2557)	✓	✓	✓
สุรัชย์ มูลสาร และ ดร.ปริญารัตนนากร (2563)			✓
ระพีพร แก้วเจริญ (2561)	✓	✓	✓
พรสวรรค์ แก้วกันยา (2563)	✓	✓	✓
อาริสรา นนทะคุณ (2561)			✓
Wareerat Poolsuk, and Preecha Methavasaraphak (2562)	✓	✓	
I. Silva and W.A.R. Senevirathne (2563)	✓	✓	
Zahara Ahmed (2563)	✓	✓	✓
Geetha R. and Sekar M. (2555)	✓	✓	
Dr. Chanchal Chawla, Dr. Vipin Jain, Anand Joshi and Dr. Vinayak Gupta (2556)		✓	
Jose K. Puthur, Lakshman Mahadevan and A. P. George (2559)	✓	✓	
เจตพล ตีปยานนท์ และ จิรัชพร ทวีเดช (2564)	✓	✓	✓

จากตารางที่ 1 และตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องและมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการระบบอีไฟล์ลิง (e-filing) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล และความคาดหวังของผู้เสียภาษีในการให้บริการของระบบอีไฟล์ลิง (e-filing) ซึ่งแต่ละงานวิจัยได้มีการกำหนดปัจจัยย่อยที่แตกต่างกันออกไป การศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นไปที่ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการใช้บริการระบบอีไฟล์ลิง (e-filing) ผู้วิจัยได้พิจารณาแล้วว่าปัจจัยต่าง ๆ ที่กล่าวไปข้างต้น สามารถนำไปต่อยอดเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาได้ ดังนี้



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ กลุ่มผู้มีเงินได้ที่ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ประจำปีภาษี 2563 ผ่านระบบอีไฟล์ลิ่ง (e-filing) ของกรมสรรพากร จำนวน 6,707,208 ฉบับ ข้อมูล ณ วันที่ 23 เมษายน 2564 โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (สมชาย วรกีเกษมสกุล, 2554 อ้างถึง ชีรุฒติ, 2544) เพื่อประมาณค่าสัดส่วนของประชากรที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ใช้สูตรคำนวณแล้ว ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 คน ดังนี้

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

โดย

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ (0.05)

$$\text{แทนค่า } n = \frac{6,707,208}{1 + 6,707,208 (0.05)^2} \quad n = 399.9 \quad n \approx 400$$

จากประชากรทั้งหมด 6,707,208 คน ใช้สูตรคำนวณแล้ว ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 คน ดังนั้น ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงโดยการใช้ google form และส่งแบบสอบถามแบบออนไลน์ผ่านทางกลุ่มห้องแชทในแอปพลิเคชันไลน์ไปยังกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มผู้มีเงินได้ที่ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปีภาษี 2565 แบบออนไลน์ ผ่านระบบอีไฟล์ลิ่ง (e-filing) ของกรมสรรพากร ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยเป็นกลุ่มห้องแชทของกลุ่มผู้ที่ทำงานในส่วนงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

ซึ่งเป็นผู้ร่วมงานของสมาชิกในครอบครัวและคนรู้จัก รวมถึงกลุ่มห้องแซทของเพื่อนและคนรู้จักของผู้วิจัยด้วย จากการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้แบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมดจำนวน 426 ชุด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถามประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คำถามด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ, อายุ, อาชีพ, รายได้, ระดับการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย ข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 คำถามด้านความคาดหวังของผู้เสียภาษีในการให้บริการของระบบอีไฟล์ลิง (e-filing) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 25 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านคุณภาพสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 8 ข้อ
- 2) ด้านคุณภาพของระบบ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 14 ข้อ
- 3) ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 3 คำถามด้านความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการใช้บริการระบบอีไฟล์ลิง (e-filing) ประกอบด้วย ข้อคำถามจำนวน 25 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านคุณภาพสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 8 ข้อ
- 2) ด้านคุณภาพของระบบ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 14 ข้อ
- 3) ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 3 ข้อ

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

นำแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ เพื่อนำคำแนะนำที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไข และนำแบบสอบถามมาหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) แบบสอบถามด้านความคาดหวังของผู้เสียภาษีในการให้บริการของระบบอีไฟล์ลิง (e-filing) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .97 แบบสอบถามด้านความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการใช้บริการของระบบอีไฟล์ลิง (e-filing) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .99

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบความแตกต่าง Paired - Sample T test และ Independent - Sample T test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิง (e-filing) เงินได้พึงประเมินประจำปีภาษี 2565 ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิง (e-filing) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	180	42.3
หญิง	246	57.7
2. อายุ		
20 - 30 ปี	98	23.0
30 - 40 ปี	84	19.7
40 - 50 ปี	82	19.2
50 - 60 ปี	103	24.2
สูงกว่า 60 ปี	59	13.8
3. อาชีพ		
ข้าราชการ	66	15.5
รัฐวิสาหกิจ	38	8.9
เอกชน	188	44.1
ธุรกิจส่วนตัว	113	26.5
เกษียณอายุ หรือ ข้าราชการบำนาญ	13	3.1
อื่นๆ	8	1.8
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
15,000 - 40,000 บาท	151	35.4
40,001 - 65,000 บาท	148	34.7
65,001 - 90,000 บาท	79	18.5
มากกว่า 90,000 บาท	48	11.3
5. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	33	7.7
ปริญญาตรี	304	71.4
สูงกว่าปริญญาตรี	89	20.9

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ศึกษาเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 57.7) มีอายุ อยู่ในช่วง 50 - 60 ปี (ร้อยละ 24.2) ประกอบอาชีพทำงานในภาคเอกชน (ร้อยละ 43.9) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 - 40,000 บาท (ร้อยละ 35.4) และจบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 71.4)

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบอีไฟล์ลิ่ง (e-filing) ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยการทดสอบมีรายละเอียดดังตารางที่ 4 - 5 (ความพึงพอใจ) และตารางที่ 6 (ความคาดหวัง)

ตารางที่ 4 ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการให้บริการของระบบอีไฟล์ลิ่ง (e-filing) ที่ทำการศึกษา ในครั้งนี้ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการให้บริการของระบบอีไฟล์ลิ่ง (e-filing) รวมทุกด้าน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ e-filing
1. ด้านคุณภาพสารสนเทศ	4.16	0.67	พึงพอใจมาก
2. ด้านคุณภาพระบบ	4.16	0.66	พึงพอใจมาก
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.02	0.78	พึงพอใจมาก
รวม	4.15	0.66	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการให้บริการของระบบอีไฟล์ลิ่ง (e-filing) รวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด ได้แก่ ด้านคุณภาพระบบ ($\bar{X} = 4.16$) มีค่า (S.D. = 0.66) รองลงมา ได้แก่ ด้านคุณภาพสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.16$) มีค่า (S.D. = 0.67) และน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.02$)

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ในการให้บริการของระบบอีไฟล์ลิ่ง (e-filing) ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นด้านที่ผู้เสียภาษี พึงพอใจน้อยที่สุด โดยพิจารณาเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ในการให้บริการของระบบ อีไฟล์ลิ่ง (e-filing) ด้านคุณภาพ การให้บริการ	พึง พอใจ อย่าง ยิ่ง	พึง พอใจ มาก	พึง พอใจ ปาน กลาง	พึง พอใจ น้อย	ไม่ พึง พอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ
1. ระบบอีไฟล์ลิ่ง (e-filing) มีช่องทาง ให้ติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลผ่าน Call Center ได้ตลอด 24 ชั่วโมง	139 (32.6)	153 (35.9)	120 (28.2)	12 (2.8)	2 (0.5)	3.97	0.87	พึงพอใจ มาก
2. ระบบอีไฟล์ลิ่ง (e-filing) มีช่องทาง ให้ติดต่อผู้ดูแลระบบได้หลายช่องทาง เช่น เบอร์โทรศัพท์, E-mail, Line	138 (32.4)	164 (38.5)	113 (26.5)	8 (1.9)	3 (0.7)	4.00	0.85	พึงพอใจ มาก
3. ระบบอีไฟล์ลิ่ง (e-filing) มีการให้ คำแนะนำและความรู้ในการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแก่ผู้มีเงิน ได้้อย่างถูกต้องและรวดเร็วจนกว่า จะดำเนินการเสร็จสิ้น เช่น มีคำถามที่พบบ่อย ในการใช้งานระบบ, คู่มือการใช้งานระบบ ไว้ให้สืบค้นเมื่อต้องการความช่วยเหลือ	147 (34.5)	170 (39.9)	105 (24.6)	4 (0.9)	0 (0.0)	4.08	0.79	พึงพอใจ มาก
รวม						4.02	0.78	พึงพอใจ มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ระบบอีไฟล์ลิ่ง (e-filing) มีการให้คำแนะนำและความรู้ในการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแก่ผู้มีเงินได้้อย่างถูกต้องและรวดเร็วจนกว่าจะดำเนินการเสร็จสิ้น เช่น มีการรวบรวมคำถามที่พบบ่อยในการใช้งานระบบ, มีคู่มือการใช้งานระบบ ไว้ให้สืบค้นเมื่อต้องการความช่วยเหลือ ซึ่งเป็นข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.08) ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมา ได้แก่ ระบบอีไฟล์ลิ่ง (e-filing) มีช่องทางให้ติดต่อผู้ดูแลระบบได้หลายช่องทาง เช่น เบอร์โทรศัพท์, E-mail, Line ($\bar{X}$ = 4.00) และข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ระบบอีไฟล์ลิ่ง (e-filing) มีช่องทางให้ติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลผ่าน Call Center ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ($\bar{X}$ = 3.97) กล่าวโดยสรุปได้ดังนี้ ข้อคำถามในด้านคุณภาพการให้บริการเมื่อเปรียบเทียบจากค่าเฉลี่ย พบว่า 1) ข้อที่ผู้เสียภาษีพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ระบบอีไฟล์ลิ่ง (e-filing) มีการให้คำแนะนำและความรู้ในการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแก่ผู้มีเงินได้้อย่างถูกต้องและรวดเร็วจนกว่าจะดำเนินการเสร็จสิ้น เช่น มีคำถามที่พบบ่อยในการใช้งานระบบ, คู่มือการใช้งานระบบ ไว้ให้สืบค้นเมื่อต้องการความช่วยเหลือ

2) ข้อที่ผู้เสียหายพึงพอใจรองลงมา ได้แก่ ระบบอีไฟล์ลิง (e-filing) มีช่องทางให้ติดต่อผู้ดูแลระบบได้หลายช่องทาง เช่น เบอร์โทรศัพท์, E-mail, Line 3) ข้อที่ผู้เสียหายพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ระบบอีไฟล์ลิง (e-filing) มีช่องทางให้ติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลผ่าน Call Center ได้ตลอด 24 ชั่วโมง

ตารางที่ 6 ข้อมูลด้านความคาดหวังของผู้เสียหายในการให้บริการของระบบอีไฟล์ลิง (e-filing) ที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ และด้านคุณภาพการให้บริการ

ความคาดหวังของผู้เสียหายในการให้บริการของระบบอีไฟล์ลิง (e-filing)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวังต่อการให้บริการ e-filing
1. ด้านคุณภาพสารสนเทศ	4.24	0.68	คาดหวังมาก
2. ด้านคุณภาพระบบ	4.30	0.64	คาดหวังมาก
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.18	0.78	คาดหวังมาก
รวม	4.27	0.64	คาดหวังมาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ความคาดหวังของผู้เสียหายในการให้บริการของระบบอีไฟล์ลิง (e-filing) รวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการ e-filing มากที่สุด ได้แก่ ด้านคุณภาพระบบ ($\bar{X} = 4.30$) รองลงมา ได้แก่ ด้านคุณภาพสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.24$) และน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.18$)

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ความคาดหวังของผู้เสียหายในการให้บริการของระบบอีไฟล์ลิง (e-filing) กับความพึงพอใจของผู้เสียหายเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิง (e-filing) ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในภาพรวม และรายด้านแตกต่างกัน โดยการทดสอบมีรายละเอียดดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้เสียหายในการให้บริการของระบบอีไฟล์ลิง (e-filing) กับความพึงพอใจของผู้เสียหายเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิง (e-filing) ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ทดสอบโดยใช้สถิติ Paired - Sample T test

การให้บริการของระบบอีไฟล์ลิง (e-filing)	ความคาดหวังของผู้เสียหาย		ความพึงพอใจของผู้เสียหาย		t	Sig. (2-tailed)
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านคุณภาพสารสนเทศ	4.24	0.68	4.16	0.67	3.50	0.001
2. ด้านคุณภาพของระบบ	4.30	0.64	4.16	0.66	5.59	0.000
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.18	0.78	4.02	0.78	5.23	0.000
รวม	4.27	0.64	4.15	0.66	5.40	0.000

จากตารางที่ 7 พบว่า ความคาดหวังของผู้เสียภาษีในการให้บริการของระบบอีไฟล์ลิ่ง (e-filing) กับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิ่ง (e-filing) ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า 1) ความคาดหวังของผู้เสียภาษีในการให้บริการของระบบอีไฟล์ลิ่ง (e-filing) กับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิ่ง (e-filing) ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านคุณภาพสารสนเทศแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 2) ความคาดหวังของผู้เสียภาษีในการให้บริการของระบบอีไฟล์ลิ่ง (e-filing) กับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิ่ง (e-filing) ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านคุณภาพของระบบแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 3) ความคาดหวังของผู้เสียภาษีในการให้บริการของระบบอีไฟล์ลิ่ง (e-filing) กับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิ่ง (e-filing) ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิ่ง (e-filing) ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ทดสอบโดยใช้สถิติ Independent - Sample T test ได้แก่ เพศ และทดสอบโดยใช้สถิติ One-Way ANOVA ได้แก่ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา จากการทดสอบโดยใช้สถิติพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันซึ่งส่งผลให้มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ได้แก่ อายุ และรายได้ โดยผู้เสียภาษีที่มีอายุและรายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน มีรายละเอียดดังตารางที่ 8 - 9 (อายุ) และตารางที่ 10 - 11 (รายได้)

ตารางที่ 8 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิ่ง (e-filing) ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม (Between Groups)	9.01	4	2.25	5.45	0.000
ความแตกต่างภายในกลุ่ม (Within Groups)	173.79	421	0.41		
รวม	182.80	425			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิ่ง (e-filing) ในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการระบบอีไฟล์ลิ่ง (e-filing) ในภาพรวมแตกต่างกัน เนื่องจากมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงทำการทดสอบรายคู่ด้วย LSD เพื่อศึกษาว่าอายุกลุ่มใดที่มีความพึงพอใจในการใช้บริการระบบอีไฟล์ลิ่ง (e-filing) แตกต่างกัน

ตารางที่ 9 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิง (e-filing) ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุแตกต่างกันจำแนกเป็นรายคู่

อายุ	$\bar{X}$	S.D.	อายุ				
			20 - 30 ปี	30 - 40 ปี	40 - 50 ปี	50 - 60 ปี	สูงกว่า 60 ปี
20 - 30 ปี	4.07	0.57	-	-0.330*	-0.050	0.090	-0.150
30 - 40 ปี	4.40	0.57		-	0.280*	0.420*	0.180
40 - 50 ปี	4.12	0.70			-	0.140	-0.100
50 - 60 ปี	3.98	0.69				-	-0.240*
สูงกว่า 60 ปี	4.22	0.68					-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 9 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิง (e-filing) ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุแตกต่างกันโดยจำแนกเป็นรายคู่ พบว่า 1) ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิง (e-filing) ในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีอายุ 30 - 40 ปี ($\bar{X} = 4.40$) มีความพึงพอใจในการใช้บริการระบบอีไฟล์ลิง (e-filing) แตกต่างจากผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิง (e-filing) ในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีอายุ 20 - 30 ปี ($\bar{X} = 4.07$), 40 - 50 ปี ($\bar{X} = 4.12$), 50 - 60 ปี ($\bar{X} = 3.98$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิง (e-filing) ในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีอายุสูงกว่า 60 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการระบบอีไฟล์ลิง (e-filing) แตกต่างจากผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิง (e-filing) ในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีอายุ 50 - 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวโดยสรุปได้ดังนี้ 1) ผู้เสียภาษีที่มีอายุ 30 - 40 ปี กับผู้เสียภาษีที่มีอายุ 20 - 30 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกันโดยผู้เสียภาษีที่มีอายุ 30 - 40 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า 2) ผู้เสียภาษีที่มีอายุ 30 - 40 ปี กับผู้เสียภาษีที่มีอายุ 40 - 50 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยผู้เสียภาษีที่มีอายุ 30 - 40 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า 3) ผู้เสียภาษีที่มีอายุ 30 - 40 ปี กับผู้เสียภาษีที่มีอายุ 50 - 60 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยผู้เสียภาษีที่มีอายุ 30 - 40 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า 4) ผู้เสียภาษีที่มีอายุสูงกว่า 60 ปี กับผู้เสียภาษีที่มีอายุ 50 - 60 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยผู้เสียภาษีที่มีอายุสูงกว่า 60 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า

ตารางที่ 10 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิง (e-filing) ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม (Between Groups)	3.36	3	1.12	2.63	0.050
ความแตกต่างภายในกลุ่ม (Within Groups)	179.44	422	0.43		
รวม	182.80	425			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิง (e-filing) ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการระบบอีไฟล์ลิง (e-filing) ในภาพรวมแตกต่างกัน เนื่องจากมีค่า Sig. เท่ากับ 0.050 ซึ่งมีค่าเท่ากับค่านัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบรายคู่ด้วย LSD เพื่อศึกษาว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนกลุ่มใดที่มีความพึงพอใจในการใช้บริการระบบอีไฟล์ลิง (e-filing) แตกต่างกัน

ตารางที่ 11 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิง (e-filing) ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันจำแนกเป็นรายคู่

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	$\bar{X}$	S.D.	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
			15,000 - 40,000 บาท	40,001 - 65,000 บาท	65,001 - 90,000 บาท	มากกว่า 90,000 บาท
15,000 - 40,000 บาท	4.21	0.62	-	0.020	0.220*	0.170
40,001 - 65,000 บาท	4.19	0.63		-	0.200*	0.150
65,001 - 90,000 บาท	3.99	0.69			-	-0.050
มากกว่า 90,000 บาท	4.04	0.75				-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 11 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิง (e-filing) ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันจำแนกเป็นรายคู่ พบว่า 1) ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิง (e-filing) ในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 - 40,000 บาท ($\bar{X}$ = 4.21) มีความพึงพอใจในการใช้บริการระบบอีไฟล์ลิง (e-filing) แตกต่างจากผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิง (e-filing) ในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 65,001 - 90,000 บาท ($\bar{X}$ = 3.99) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิง (e-filing) ในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 - 65,000 บาท ($\bar{X}$ = 4.19) มีความพึงพอใจในการใช้บริการระบบอีไฟล์ลิง (e-filing) แตกต่างจากผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิง (e-filing) ในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 65,001 - 90,000 บาท ($\bar{X}$ = 3.99) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิง (e-filing) ในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 65,001 - 90,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บริการระบบอีไฟล์ลิง (e-filing) แตกต่างจากผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิง (e-filing) ในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 - 40,000 บาท ($\bar{X}$ = 4.21) และ 40,001 - 65,000 บาท ($\bar{X}$ = 4.19) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวโดยสรุปได้ดังนี้ 1) ผู้เสียภาษีที่มีรายได้ 65,001 - 90,000 บาท กับผู้เสียภาษีที่มีรายได้ 15,000 - 40,000 บาท มีความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยผู้เสียภาษีที่มีรายได้ 15,000 - 40,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่า 2) ผู้เสียภาษีที่มีรายได้ 65,001 - 90,000 บาท กับผู้เสียภาษีที่มีรายได้ 40,001 - 65,000 บาท มีความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยผู้เสียภาษีที่มีรายได้ 40,001 - 65,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่า

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้เสียภาษีในการให้บริการของระบบอีไฟล์ลิง (e-filing) กับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิง (e-filing) ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบมีรายละเอียด ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ผลการทดสอบการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้เสียภาษีในการให้บริการของระบบอีไฟล์ลิง (e-filing) กับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิง (e-filing) ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	ค่า Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
		เป็นไปตามสมมติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
ความคาดหวังของผู้เสียภาษีในการให้บริการของระบบอีไฟล์ลิง (e-filing)			
1. ด้านคุณภาพสารสนเทศ	0.001	✓	
2. ด้านคุณภาพของระบบ	0.000	✓	
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	0.000	✓	

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิง (e-filing) ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการทดสอบมีรายละเอียด ดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ผลการทดสอบการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิง (e-filing) ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตัวแปร	ค่า Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
		เป็นไปตามสมมติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
ปัจจัยส่วนบุคคล			
1. เพศ	0.297		✓
2. อายุ	0.000	✓	
3. อาชีพ	0.538		✓
4. รายได้	0.050	✓	
5. ระดับการศึกษา	0.097		✓

ข้อวิจารณ์

ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการให้บริการของระบบอีไฟล์ลิ่ง (e-filing) ในด้านคุณภาพการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.02$) โดยเฉพาะในเรื่องของระบบอีไฟล์ลิ่ง (e-filing) มีช่องทางให้ติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลผ่าน Call Center ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในปัจจุบันการติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลผ่าน Call Center ยังไม่สามารถทำได้ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งมีเวลาจำกัดในการติดต่อ คือ ช่วงเวลา 8.30 น. - 18.00 น. จึงไม่สามารถช่วยให้ผู้เสียภาษีแก้ปัญหาได้อย่างตรงจุดและรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุมา สุนารักษ์ และ ดร.สมชาย เลิศภิมมย์สุข (2557) จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการแตกต่างกัน ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ และด้านการเข้าถึงบริการ รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ เจตพล ติพยานนท์ และ ทิฆัมพร ทวีเดช (2564) จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้เสียภาษีไม่เลือกยื่นแบบ และชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลธรรมดาในระบบอินเทอร์เน็ต (e-Filing) ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างภาษี นอกจากนี้การมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาการใช้งานตลอดเวลาจะช่วยเพิ่มความสามารถของผู้เสียภาษีในการใช้ระบบ e-Filing ได้

ความคาดหวังของผู้เสียภาษีในการให้บริการของระบบอีไฟล์ลิ่ง (e-filing) กับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิ่ง (e-filing) ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ทั้งในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ช่องทางในการติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อขอคำแนะนำและความรู้ในการยื่นแบบของระบบอีไฟล์ลิ่ง (e-filing) ยังไม่มีประสิทธิภาพมากพอ ไม่สามารถช่วยเหลือผู้เสียภาษีได้ทันทั่วทั้งที่เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพวรรณ สิทธิชัย และ ประภัตร วิเศษประภา (2564) จากการศึกษาพบว่า คุณภาพของการบริการด้านการเอาใจใส่ผู้เสียภาษีมีความแตกต่างกันมากที่สุด และการรับรู้คุณภาพของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีของผู้เสียภาษี เมื่อความคาดหวังคุณภาพในการบริการและการรับรู้คุณภาพของการบริการเพิ่มสูงขึ้น จะส่งผลให้ความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย

ผู้เสียภาษีที่มีอายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการระบบอีไฟล์ลิ่ง (e-filing) แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้เสียภาษีที่มีอายุตั้งแต่ 50 - 60 ปี ขึ้นไป ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มผู้บริหารไม่ค่อยมีเวลา รวมถึงเป็นกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนจำนวนมาก จึงมีเอกสารที่ต้องยื่นเพิ่มเติมจำนวนมาก ซึ่งเป็นเรื่องที่ค่อนข้างยุ่งยาก เมื่อเปรียบเทียบกับคนที่มีอายุ 20 - 30 ปี และ 30 - 40 ปี ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนจำนวนน้อยกว่า จึงมีเอกสารที่ต้องยื่นเพิ่มเติมไม่เยอะและไม่ยุ่งยาก ทำให้ผู้เสียภาษีที่มีอายุตั้งแต่ 50 - 60 ปี ขึ้นไปมีความพึงพอใจต่ำกว่าผู้เสียภาษีที่มีอายุ 20 - 30 ปี และ 30 - 40 ปี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกรรณ ธาตุจิตติกรณ์ (2562) จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่แตกต่างกันและส่งผลให้ความพึงพอใจแตกต่างกัน ได้แก่ ด้านอายุ และรายได้ รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ Wareerat Poolsuk, and Preecha Methavasarakhak (2562) จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

ของผู้เสียภาษีผ่านระบบอีไฟล์ (e-Filing) ได้แก่ การรับรู้ถึงความสะดวก สิ่งที่กรมสรรพากรควรทำ คือ การพัฒนาการยื่นภาษีออนไลน์ผ่านระบบอีไฟล์ (e-Filing) และระบบการจ่ายคืนภาษีให้มีความสะดวก และใช้งานง่ายแก่ผู้เสียภาษีเพื่อกระตุ้นให้มีการใช้ระบบนี้มากขึ้นในอนาคต

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากการวิจัย พบว่า ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 50 - 60 ปีมากที่สุด ผู้เสียภาษีคาดหวังในด้านคุณภาพระบบมากที่สุดโดยเฉพาะในเรื่องของระบบอีไฟล์ (e-filing) มีช่องทางในการชำระภาษีให้เลือกหลายช่องทาง เช่น เงินสด, บัตรเครดิต, Mobile Banking และผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด โดยเฉพาะในเรื่องของระบบอีไฟล์ (e-filing) มีช่องทางให้ติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลผ่าน Call Center ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ดังนั้นกรมสรรพากรและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบอีไฟล์ (e-filing) ควรพัฒนาและปรับปรุง ดังนี้

1. จัดทำคู่มือ และคลิปวิดีโอแนะนำการยื่นภาษีผ่านระบบอีไฟล์ (e-filing) เพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เสียภาษี เพื่อให้ผู้เสียภาษีกลุ่มนี้มีความเข้าใจในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอีไฟล์ (e-filing) มากยิ่งขึ้น สามารถดำเนินการได้ด้วยตัวเอง ในครั้งถัดไป
2. ในการติดต่อเจ้าหน้าที่ผ่าน Call Center แต่ละครั้งไม่ควรให้ผู้เสียภาษีรอสายนานหรือติดต่อไม่ได้ ควรมีคู่สายและเจ้าหน้าที่อย่างเพียงพอในการให้ความช่วยเหลือ เพิ่มช่องทางให้ติดต่อผู้ดูแลระบบ และควรขยายเวลาให้สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลผ่าน Call Center ได้ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เสียภาษี
3. มีช่องทางในการชำระภาษีให้เลือกและเข้าถึงได้หลายช่องทางเพื่ออำนวยความสะดวก รวมถึงช่วยในเรื่องการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายให้แก่ผู้เสียภาษี

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการอื่นๆเพิ่มเติมนอกเหนือจากการใช้แบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเพื่อให้ทราบถึงความคาดหวังของผู้เสียภาษีในคุณภาพการให้บริการของระบบอีไฟล์ (e-filing) ที่มีความละเอียดและชัดเจนมากยิ่งขึ้นเพื่อช่วยให้กรมสรรพากรสามารถปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการระบบอีไฟล์ (e-filing) ได้ตรงกับความต้องการของผู้เสียภาษี และช่วยเพิ่มความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในคุณภาพการให้บริการของระบบอีไฟล์ (e-filing) ให้มากยิ่งขึ้น

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 : แบบสอบถามด้านปัจจัยบุคคลเป็นคำถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำแนะนำ : ให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ โดยเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว

- เพศ

☐ ชาย
 ☐ หญิง
- อายุ

☐ ต่ำกว่า 20 ปี
 ☐ 20 – 30 ปี
 ☐ 30 – 40 ปี
 ☐ 40 – 50 ปี
 ☐ 50 – 60 ปี
 ☐ สูงกว่า 60 ปี
- อาชีพ

☐ ข้าราชการ
 ☐ รัฐวิสาหกิจ
 ☐ เอกชน
 ☐ ธุรกิจส่วนตัว
 ☐ อื่นๆ _____
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ 15,000 – 40,000 บาท
 ☐ 40,001 – 65,000 บาท
 ☐ 65,001 – 90,000 บาท
 ☐ 90,001 – 115,000 บาท
 ☐ 115,001 – 140,000 บาท
 ☐ 140,001 – 165,000 บาท
 ☐ 165,001 – 190,000 บาท
 ☐ 190,001 – 215,000 บาท
 ☐ มากกว่า 215,000 บาท
- ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี
 ☐ ปริญญาตรี
 ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อ	ระดับความคาดหวัง				
	คาดหวังอย่างยิ่ง	คาดหวังมาก	คาดหวังปานกลาง	คาดหวังน้อย	ไม่คาดหวัง
ด้านคุณภาพสารสนเทศ					
6. แบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้มีข้อมูลที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้มีเงินได้					
7. แบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้มีความปลอดภัยจากผู้ที่ไม่มีความรู้ในการเข้าถึงข้อมูลเป็นอย่างดี ต้องเป็นสมาชิกเท่านั้นจึงจะเข้าถึงข้อมูลได้					
8. แบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้มีการยืนยันตัวตนก่อนกรอกข้อมูล เช่น การส่งรหัส OTP ผ่านเบอร์โทรศัพท์ หรือ อื่นๆ การใช้ Digital ID ผ่านแอปพลิเคชันธนาคาร หรือ แอปพลิเคชันอื่นๆ					
ด้านคุณภาพของระบบ					
1. ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-filing) สามารถใช้งานได้ง่าย มีรูปแบบการทำงานที่เหมาะสม					
2. แบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้มีขั้นตอนในการกรอกและเชื่อมต่อที่สามารถใช้งานได้ง่าย ไม่ซับซ้อน					

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามด้านความคาดหวังของผู้ใช้งานในคุณภาพการให้บริการของระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-filing)

คำแนะนำ : ให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ โดยเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว

ข้อ	ระดับความคาดหวัง				
	คาดหวังอย่างยิ่ง	คาดหวังมาก	คาดหวังปานกลาง	คาดหวังน้อย	ไม่คาดหวัง
ด้านคุณภาพสารสนเทศ					
1. แบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ของกรมสรรพากรมีข้อมูลที่จำเป็นต่อการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาครบถ้วนอย่างชัดเจนนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น รายละเอียดของเงินได้ การลดหย่อนต่างๆ และการคืนเงิน					
2. ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-filing) มีการแนะนำข้อมูลที่เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
3. แบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้มีคำแนะนำพร้อมคำอธิบายและตัวอย่างประกอบแสดงให้เห็นอย่างชัดเจน					
4. แบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้มีคำถามที่ชัดเจน ช่วยลดการกรอกข้อมูล					
5. แบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้มีการเชื่อมโยงกับข้อมูลอื่นเริ่มต้นใช้งาน					

ข้อ	ระดับความคาดหวัง				
	คาดหวังอย่างยิ่ง	คาดหวังมาก	คาดหวังปานกลาง	คาดหวังน้อย	ไม่คาดหวัง
ด้านคุณภาพของระบบ					
3. ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-filing) ช่วยลดขั้นตอนในการยื่นแบบ ประหยัดเวลา ไม่ซับซ้อนยุ่งยาก โดยมีการบันทึกข้อมูลจากขั้นตอนก่อนหน้า ไม่ต้องกรอกข้อมูลซ้ำกับหลายรอบ					
4. ผู้มีเงินได้สามารถกรอกข้อมูลลงในแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตเพื่อให้บริการรวดเร็วลดภาระการพิมพ์เอกสารและลดความผิดพลาดก่อนนำส่งให้กรมสรรพากร					
5. แบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้สามารถบันทึกแบบร่างไว้เพื่อให้นำมาดำเนินการต่อในภายหลังได้หากยังกรอกข้อมูลไม่เสร็จเรียบร้อยในครั้งเดียว					
6. แบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้มีการตรวจสอบความถูกต้องเบื้องต้นของการกรอกข้อมูลก่อนดำเนินการพิมพ์เอกสารจะทำการแจ้งเตือนโดยผู้ยื่นได้สามารถแก้ไขข้อมูลได้ในทันทีก่อนยื่นแบบ					
7. ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-filing) มีระบบการแจ้งเตือนการยื่นแบบ และการชำระภาษี ขอเอกสารเพิ่มเติม สถานะการยื่นภาษีผ่านทาง E-mail หรือ ระบบ SMS					

ข้อ	ระดับความคาดหวัง				
	คาดหวังอย่างยิ่ง	คาดหวังมาก	คาดหวังปานกลาง	คาดหวังน้อย	ไม่คาดหวัง
ด้านคุณภาพของระบบ					
8. ระบบอีโพลีตึง (e-Polling) มีระยะเวลาในการเสนอแนะหรือพิจารณา เช่น การโหวตข้อมูล การเปลี่ยนหน้าของแบบฟอร์ม การเปลี่ยนหน้าของระบบ ทำให้เกิดความคล่องตัวในการกรอกข้อมูล					
9. ระบบอีโพลีตึง (e-Polling) มีการบันทึกและบันทึกข้อมูลแบบ real time					
10. การนำเสนอสารสนเทศเพิ่มเติมให้แก่กรรมการพิจารณาการคัดเลือกที่ได้ระยะและรวดเร็วพิจารณาเอกสารได้ทันทีช่วยให้ได้รับผลการตัดสินใจเร็วขึ้น					
11. ระบบอีโพลีตึง (e-Polling) มีความพร้อมในการใช้งานพื้นที่เมื่อผู้ระบบ สามารถเข้าระบบและตรวจสอบข้อมูลการอื่นภายใต้ความสะดวก					
12. แบบแสดงรายการการดำเนินงานได้ชัดเจนหรืออ่านง่ายหรือมีความง่ายกับผู้ใช้เป็นหลักฐานในการยื่นข้อโต้แย้ง					
13. ระบบอีโพลีตึง (e-Polling) สามารถใช้งานได้ทุกอุปกรณ์ เช่น โทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์ รวมถึงแท็บเล็ต					

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ตามการใช้งานของระบบอีโพลีตึง (e-Polling)

คำแนะนำ : ให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ โดยเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว

ข้อ	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจอย่างยิ่ง	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	ไม่พึงพอใจ
ด้านคุณภาพสารสนเทศ					
1. แบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ของกรมสรรพากรมีข้อมูลที่จำเป็นต่อการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาครบถ้วนหรือไม่					
2. ระบบอีโพลีตึง (e-Polling) มีการแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
3. แบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้มีคำแนะนำหรือคำอธิบายและตัวอย่างประกอบแสดงให้เห็นอย่างชัดเจน					
4. แบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้มีคำแนะนำที่ชัดเจน ว่าขั้นตอนการกรอกข้อมูล					
5. แบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้มีการระบุเงื่อนไขข้อควรระวังหรือข้อควรระวัง					
6. แบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้มีข้อมูลที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้					

ข้อ	ระดับความคาดหวัง				
	คาดหวังอย่างยิ่ง	คาดหวังมาก	คาดหวังปานกลาง	คาดหวังน้อย	ไม่คาดหวัง
ด้านคุณภาพของระบบ					
14. ระบบอีโพลีตึง (e-Polling) มีช่องทางในการชำระภาษีให้หลากหลายช่องทาง เช่น เงินสด, บัตรเครดิต, Mobile Banking					
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
1. ระบบอีโพลีตึง (e-Polling) มีช่องทางให้ติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลผ่าน Call Center ได้ตลอด 24 ชั่วโมง					
2. ระบบอีโพลีตึง (e-Polling) มีช่องทางให้ติดต่อผู้ดูแลระบบให้หลายช่องทาง เช่น เบอร์โทรศัพท์, E-mail, Line					
3. ระบบอีโพลีตึง (e-Polling) มีการให้คำแนะนำและความรู้ในการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแก่ผู้ยื่นได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วทันกว่าระดับการเสร็จสิ้น เช่น มีคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้งานระบบ, คู่มือการใช้งานระบบ ไว้ให้สืบค้นเมื่อต้องการความช่วยเหลือ					

ข้อ	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจอย่างยิ่ง	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	ไม่พึงพอใจ
ด้านคุณภาพสารสนเทศ					
7. แบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้มีความปลอดภัยจากผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องเข้าถึงข้อมูลเป็นอันตรายหรือไม่					
8. แบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้มีการยืนยันตัวตนอย่างรัดกุมก่อนกรอกข้อมูล เช่น การส่งรหัส OTP ผ่านเบอร์โทรศัพท์ หรือ SMS, การใช้ Digital ID ผ่านแอปพลิเคชันธนาคาร หรือ แอปพลิเคชันอื่นๆ					
ด้านคุณภาพของระบบ					
1. ระบบอีโพลีตึง (e-Polling) สามารถใช้งานได้ง่าย มีรูปแบบการทำงานที่เหมาะสม					
2. แบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้มีขั้นตอนในการกรอกรายละเอียดที่สามารถเข้าใจได้ง่าย ไม่ซับซ้อน					
3. ระบบอีโพลีตึง (e-Polling) ช่วยลดขั้นตอนในการยื่นแบบฯ ประหยัดเวลา ไม่ซับซ้อนยุ่งยาก โดยมีกระบวนการที่ชัดเจนจากขั้นตอนก่อนหน้า ไม่ต้องกรอกข้อมูลซ้ำกับหลายรอบ					

ข้อ	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจ อย่างยิ่ง	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ น้อย	ไม่พึงพอใจ
ด้านคุณภาพของระบบ					
9. ระบบอีโพลีตัง (e-filing) มีการบันทึกและ อัปเดตข้อมูลแบบ real time					
10. การนำส่งเอกสารเพิ่มเติมไว้ที่ กรมสรรพากรสามารถทำได้ง่ายและรวดเร็ว พิจารณาเอกสารได้ทันทีผ่านเว็บไซต์รับเงิน ภาษีวีวีซี					
11. ระบบอีโพลีตัง (e-filing) มีความพร้อม ในการใช้งานทั้งที่เมื่อเข้าสู่ระบบ สามารถ เข้าระบบและตรวจสอบข้อมูลการยื่นภาษีได้ ตลอดเวลา					
12. ระบบแสดงรายการภาษีเงินได้ยื่น เรียบร้อยแล้วสามารถพิมพ์ออกมารับไว้เป็น หลักฐานในการยื่นภาษีได้					
13. ระบบอีโพลีตัง (e-filing) สามารถใช้งาน ได้ทุกอุปกรณ์ เช่น โทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์ รวมถึงแท็บเล็ต					
14. ระบบอีโพลีตัง (e-filing) มีช่องทางใน การชำระภาษีให้หลากหลายช่องทาง เช่น เงิน สด, บัตรเครดิต, Mobile Banking					
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
1. ระบบอีโพลีตัง (e-filing) มีช่องทางให้ ติดต่อเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ Call Center ให้ ตลอด 24 ชั่วโมง					

ข้อ	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจ อย่างยิ่ง	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ น้อย	ไม่พึงพอใจ
ด้านคุณภาพของระบบ					
4. ผู้มีเงินได้สามารถกรอกข้อมูลลงในแบบ แสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ผ่าน อินเทอร์เน็ตเพื่อให้ระบบคำนวณยอด ภาษีทั้งหมดอย่างละเอียดและตรวจสอบ ข้อมูลก่อนนำส่งให้กรมสรรพากร					
5. ระบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ สามารถบันทึกแบบร่างไว้เพื่อนำมา คำนวณการคืนในภายหลังได้หากกรอก ข้อมูลไม่เสร็จเรียบร้อยในครั้งเดียว					
6. ระบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้มี การตรวจสอบความถูกต้องเบื้องต้นของ ข้อมูลที่กรอกหากมีความผิดพลาดจะทำการ แจ้งเตือนโดยมีเงินได้สามารถแก้ไขข้อมูล ได้ทันทีก่อนยื่นแบบ					
7. ระบบอีโพลีตัง (e-filing) มีระบบการแจ้ง ผลการยื่นแบบฯ และการชำระภาษี ขอ เอกสารเพิ่มเติม สถานะการยื่นภาษีผ่านทาง E-mail หรือ ระบบ SMS					
8. ระบบอีโพลีตัง (e-filing) มีระยะเวลาใน การตอบสนองที่รวดเร็ว เช่น การโหลด ข้อมูล การเปลี่ยนหน้าของแบบฟอร์ม การ เปลี่ยนหน้าจอระบบ ทำให้เกิดความ คล่องตัวในการกรอกข้อมูล					

ข้อ	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจ อย่างยิ่ง	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ น้อย	ไม่พึงพอใจ
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
2. ระบบอีโพลีตัง (e-filing) มีช่องทางให้ ติดต่อผู้ดูแลระบบได้หลายช่องทาง เช่น เบอร์โทรศัพท์, E-mail, Line					
3. ระบบอีโพลีตัง (e-filing) มีการให้ คำแนะนำและความรู้ในการยื่นแบบฯ ผ่าน ระบบอินเทอร์เน็ตที่มีเงินได้ช่องทางต่าง และรวดเร็วทันใจกว่าจะดำเนินการเสร็จสิ้น เช่น มีคำถามที่พบบ่อยในการใช้งานระบบ, คู่มือการใช้งานระบบ ไว้ให้สืบค้นเมื่อ ต้องการความช่วยเหลือ					

บรรณานุกรม

- กรณ์ ธาตุจิตติกรณ์. (2562). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในพื้นที่
สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร. **วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง**,
2(3), 14-27.
- กรมสรรพากร. (2550). **สำนักงานสรรพากรพื้นที่**. <https://www.rd.go.th/12926.html>.
- _____. (2557). **สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา**. <https://www.rd.go.th/12927.html>.
- _____. (2563). **เมื่อมีเงินได้เกิดขึ้นแล้ว ผู้มีหน้าที่เสียภาษีจะต้องทำอะไรบ้าง**. <https://www.rd.go.th/549.html>.
- _____. (2563). **สถานที่ยื่นแบบแสดงรายการ**. https://www.rd.go.th/publish/fileadmin/user_upload/borkor/tax_return_190160.pdf.
- _____. (2563). **สำนักงานสรรพากรภาค 1-12**. <https://www.rd.go.th/6148.html>.

- (2564). ข้อมูลแยกเพศผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด. 90, 91). <https://www.rd.go.th/62748.html>.
- (2565). อำนาจหน้าที่. <https://www.rd.go.th/8501.html>.
- เจตพล ตีปยานนท์ และทิมมพร ทวีเดช. (2564). “การยกระดับความสามารถใช้ระบบ e-Filing ของผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา. วารสารด้านการบริหารธุรกิจและการเมือง, 10(2), 205-218.
- ชีวรรณ เจริญสุข. (2563). แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (SERVICE QUALITY SATISFACTION). <https://maymayny.wordpress.com/2020/04/07/89-2>.
- ฐิตยาภรณ์ ศรีสวัสดิ์. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนที่มาขอรับบริการข้อมูลสำเนาแบบแสดงรายการภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยแม่โจ้).
- ดำรงเกียรติ มลาล. (2564). สรรพากรประเมินจำนวนผู้ยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาปีนี้ ทะลุ 11 ล้านคน เน้นรีบดำเนินการภายใน 30 มิ.ย. นี้ เดือนยื่นซ้ำมีค่าปรับ. <https://thestandard.co/rd-estimating-the-number-of-personal-income-tax-returns/>.
- ธิดา มธุรสพรวัฒนา. (2561). ทศนคติและปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Netflix ในแต่ละ Generation. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ทิพวรรณ สิทธิชัย และประภัสสร วิเศษประภา. (2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร. <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/vlt15-2/6114993229.pdf>.
- นุจรี คนทา และไพโรจน์ รัตนบุรี. (2562). คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2(3), 101-114.
- พรสวรรค์ แก้วกันยา. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี. http://www.mpa-mba.ru.ac.th/images/Project/treatise_lopburi01_02082021/6124952510.pdf.
- ภาวิณี ทองแย้ม. (2560). ความสำคัญของคุณภาพการบริการต่อความสำเร็จของธุรกิจ. วารสารเกษมบัณฑิต, 18(1), 219-232.
- มติชนออนไลน์. (2564). ‘สรรพากร’ เผยยอดผู้ยื่นภาษี ถึง 18 เม.ย. กว่า 7.4 ล้านฉบับแล้ว พบยื่นผ่านออนไลน์เกิน 90 เปอร์เซนต์. https://www.matichon.co.th/economy/news_2686683#google_vignette.
- ระพีพร แก้วเจริญ. (2561). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่าย อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร. <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/twin-7/6114152041.pdf>.

- สมชาย วรกิจเกษมสกุล. (2554). **ระเบียบวิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์: การสุ่มตัวอย่าง**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2544). **ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). วิทยาการพิมพ์.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2563). **e-Filing and e-Reporting การยื่นคำร้องขอหนังสือหรือเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์**. <https://www.etrda.or.th/th/Statistic-e-Transactions/Thailand-E-Transactions-Statistics-Report/Example/e-Filing-and-e-Reporting-AA.aspx>.
- อาริสรา นนทะคุณ. (2561). **ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- Aday, L. A. & Anderson, R. (1975). **Acess to Medical Care**. Health Administration.
- Berry, L. L. and Parasuraman, A. (1991). **Marketing Services: Competing Through Quality**. The Free.
- Buzzell, R.D. and Gale, B.T. (1987). **The PIMS Principles: Linking Strategy to Performance**. The Free.
- Davis, K. (1967). **Human Relation at Work: The Dynamic of Organizational Behavior**. McGraw - Hill.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. **Journal of Management Information Systems**, 19(4), 9-30.
- Dr. Chanchal Chawla, Dr. Vipin Jain, Anand Joshi and Dr. Vinayak Gupta. (2019). A Study of Satisfaction Level and Awareness of Tax-Payers Towards e-filing of Income Tax Return- With Reference to Moradabad City. **Abhinav International Monthly Refereed Journal of Research In Management & Technology**, 2(13), 60-66.
- Geetha R. and Sekar M. (2012). E-Filing of Income Tax: Awareness and Satisfaction level of individual Tax payers in Coimbatore city, India. **Research Journal of Management Sciences**, 1(4), 6-11.
- I. Silva and W.A.R. Senevirathne. (2020). Factors Affecting Taxpayers Satisfaction of The Online Tax Filling System in Sri Lanka. **Management Issues**, 5(1), 38-54.
- Jose K. Puthur, Lakshman Mahadevan and A. P. George. (2016). Tax payer Satisfaction and Intention to Re-use Government site for E-filing. **Indore Management Journal**, 8(1), 46-59.
- Kotler, P. (2000). **Marketing Management: The Millennium Edition**. Prentice Hall.
- Kotler, P., & Scheff, J. (1997). **Standing Room Only: Strategies for Marketing the Performing Arts**. Harvard Business School.
- Md. Aminul Islam, Dayang Hasliza Muhd Yusuf and Abul Bashar Bhuiyan. (2015). "Taxpayers" Satisfaction in Use E-Filing System in Malaysia: Demographic Perspective. **The Social Sciences**, 10(2), 160-165.
- Millet, J. D. (1954). **Management in Public Science**. McGraw - Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, 49(4), 41-51.

- _____. (1988). SERVQUAL: a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, 6(1), 12-40.
- Rust, R. T. and Oliver, R. L. (1994). Service Quality: Insights and Managerial Implications from the Frontier. R.T. Rust & R. L. Oliver. (eds.). **Service Quality: New directions in Theory and Practice**. Sage Publications, 1-19.
- Shelly, M. W. (1975). **Responding to Social Change**. Huntchisam Press.
- Vroom, V. H. (1990). **Manage people not personnel: Motivation and performance appraisal**. Harvard Business School.
- Wareerat Poolsuk and Preecha Methavasarakhak. (2562). A Study of Factors Affecting to Taxpayers Satisfaction of e-filing System in Thailand. **พินเนศวร์สาร**, 15(1), 139-150.
- Zahara Ahmed. (2020). **Factors Affecting Customers' Satisfaction on Online Tax Payment in Ethiopia: An Empirical Study on Ethiopian Large Taxpayers**. The Degree of Master Thesis in Accounting and Finance, ST. Mary's University.