ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

จุไรรัตน์ ครุธคำ

DPU

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบัญชี คณะการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
พ.ศ. 2558

Factor affecting on Taxation and Online Tax Filing (E-FILING):

The Usage of Individual Income TAX Payment System

Jurairat Krutkam

DPU

A Thematic Paper Submitted in Partial Fulfillment of Requirements

for the Degree of Master of Accountancy Program

Department of Accountancy

Faculty of Accounting, Dhurakij Pundit University

2015

หัวข้อสารนิพนธ์ ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ชื่อผู้เขียน จุไรรัตน์ ครุธคำ

อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.พัทธนันท์ เพชรเชิดชู

สาขาวิชา การบัญชี

ปีการศึกษา 2557

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์(E-FILING) ของภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานคร การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือกับกลุ่มตัวอย่าง ผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในเขตกรุงเทพมหานคร ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ข้อมูลที่ได้ถูกนำไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ในเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) โดยวิธี Exploratory Factor Analysis (EFA)

ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบฯ เป็นพนักงานบริษัทเอกชนที่ยื่นแบบประเภท ภ.ง.ด. 91 และมีการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ ซึ่งผลวิจัยในการวิเคราะห์ด้านปัจจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบ การยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ประกอบด้วย 6 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความถูกต้องและน่าเชื่อถือของระบบ 2) ด้านความง่ายต่อการใช้งานระบบ 3) ด้านความปลอดภัยของระบบ 4) ด้านประสิทธิภาพของระบบ 5) ด้านความสะดวกและความรวดเร็วของระบบ 6) ด้านระยะเวลาการให้บริการ โดยพบว่า ด้านความถูกต้องและน่าเชื่อถือของระบบมีความสำคัญอย่างมีนัยสำคัญมากที่สุด

Thematic paper Title	Factor affecting on Taxation and Online Tax Filing (E-FILING): The Usage of Individual Income TAX Payment System.
Author	Jurairat Krutkum
Thematic paper Advisor	Dr.Pattanant Petchchedchoo
Department	Accountancy
Academic Year	2014

ABSTRACT

The purpose of this research is to study factor affecting on taxation and online tax filing (E-FILING) focused on the usage of individual income TAX payment system based in Bangkok area. This research is quantitative research that questionnaire is used as a tool for collecting data from 400 samples. In this study, data were analyzed by using descriptive statistical analysis and factor analysis using Exploratory Factor Analysis (EFA).

The results found that most of the samples were from employees working in private sector and they performed individual income tax online payment. Moreover, the main factors of taxation and online tax filing (E-FILING) focused on the usage of individual income tax payment system consist of six elements; 1) system accuracy and reliability 2) ease of use of the system 3) information security in the system 4) system efficiency and effectiveness 5) system speediness 6) the duration of the services. Additionally, system accuracy and reliability was the most important elements contributing to the system usage.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอุปการคุณและความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ ดร.พัทธนันท์ เพชรเชิดชู ซึ่งได้กรุณาเป็นที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการให้คำแนะนำ คำปรึกษา คำแนะนำ ข้อคิดเห็นต่างๆ เป็นอย่างดี และตรวจสอบแก้ไขจนสารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

ผู้เขียนขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร.ปรีเปรม นนทลีรักษ์ ที่ได้กรุณาเป็นประธานสอบสารนิพนธ์ ตลอดจนการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัยครั้งนี้

ผู้เขียนขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ที่ให้โอกาสในการเข้าศึกษาต่อปริญญาโท รวมถึงคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ทักษะในการศึกษาหลักสูตรปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต และขอขอบพระคุณบิดา มารดา ครอบครัว ที่ให้การสนับสนุนความช่วยเหลือ เป็นกำลังใจตลอดระยะเวลาของการทำสารนิพนธ์จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

สุดท้ายนี้ ผู้เขียนขอมอบคุณประโยชน์จากการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ แด่ผู้มีพระคุณทุกท่าน หากมีข้อผิดพลาดหรือคลาดเคลื่อนประการใด ผู้เขียนขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

จุไรรัตน์ ครุธคำ

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย..... ฆ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... ง
กิตติกรรมประกาศ..... จ
สารบัญตาราง..... ซ
สารบัญภาพ..... ฌ
บทที่
1. บทนำ..... 1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ..... 1
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย..... 4
1.3 ขอบเขตงานวิจัย..... 4
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... 4
1.5 นิยามศัพท์..... 5
2. วรรณกรรมปริทัศน์..... 6
2.1 แนวคิดภาษีอากรและการบริหารจัดเก็บภาษีอากร..... 6
2.2 ระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา..... 10
2.3 ทฤษฎีรูปแบบการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model :TAM)..... 11
2.4 การบริหารจัดเก็บภาษีอากรโดยหลักการบริหารความเสี่ยง (Compliance Risk Management:CRM) 13
2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 16
3. ระเบียบวิธีวิจัย..... 25
3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 25
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 26
3.3 การออกแบบงานวิจัย..... 27
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย..... 28

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3.5 วิธีการเก็บข้อมูล	29
3.6 การวิเคราะห์ข้อมล	29
4. ผลการศึกษา	30
4.1 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา	30
4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัย	35
5. สรุปผลการศึกษา	43
5.1 สรุปผลการศึกษา	43
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	45
5.3 ข้อจำกัดของงานวิจัย	50
5.4 ข้อเสนอแนะ	50
บรรณานุกรม	51
ภาคผนวก	55
ก. แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	56
ข. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	65
ประวัติผู้เขียน	70

สารบัญตาราง

ตารางที่ **หน้า**

2.1 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา..... 23

4.1 ค่าจากการวัดความน่าเชื่อถือของปัจจัยทั้งหมดในแบบสอบถาม..... 36

4.2 การวัดค่าความเหมาะสมของปัจจัยด้วย KOM and Bartlett's Test..... 36

4.3 ค่า Total variance Explained จากการทำ Factor Analysis..... 37

4.4 ค่า Rotate Component Matrix(a) จากการทำ Factor Analysis..... 38

4.5 Factor 1 ด้านความถูกต้องและน่าเชื่อถือ..... 40

4.6 Factor 2 ด้านความง่ายต่อการใช้งาน..... 40

4.7 Factor 3 ด้านความปลอดภัย..... 41

4.8 Factor 4 ด้านประสิทธิภาพ..... 41

4.9 Factor 5 ด้านความสะดวกและรวดเร็ว..... 42

4.10 Factor 6 ด้านระยะเวลาการให้บริการ..... 42

สารบัญภาพ

ภาพที่ **หน้า**

2.1 ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี..... 12
3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 25
3.2 การออกแบบงานวิจัย..... 27
4.1 สัดส่วนผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามเพศ..... 31
4.2 อัตราส่วนผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามอายุ..... 31
4.3 อัตราส่วนผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามระดับการศึกษา..... 32
4.4 อัตราส่วนผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามอาชีพ..... 32
4.5 อัตราส่วนผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อปี..... 33
4.6 อัตราส่วนผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการ…..... 33
4.7 อัตราส่วนผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามประเภทแบบที่ยื่น..... 34
4.8 อัตราส่วนผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามผลการยื่นแบบฯ..... 34

DPU

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานของรัฐบาล สังกัดกระทรวงการคลัง มีภารกิจหลักในการจัดเก็บรายได้ให้กับรัฐบาล เพื่อนำไปบริหารและพัฒนาประเทศ โดยใช้ภาษีอากรเป็นเครื่องมือหลักที่สำคัญในการจัดเก็บรายได้ที่จัดเก็บจากประชาชน ซึ่งยึดหลักความเป็นธรรม สะดวก ประหยัด ยืดหยุ่น เป็นกลางทางเศรษฐกิจ ที่ต้องคำนึงถึงหลักการภาษีที่ดี ระบบภาษีที่ดี ผู้มีหน้าที่เสียภาษี ผู้นำส่งภาษี และผู้รับภาระภาษี รวมทั้งการสร้างความยินยอมในการเสียภาษีด้วยสมัครใจ

กรมสรรพากรมีวิสัยทัศน์ ในการสร้างระบบงานมาตรฐานสากล เพื่อบริการประชาชนและเก็บภาษีที่ทั่วถึงเป็นธรรม มีพันธกิจ คือ การจัดเก็บภาษีให้ได้ตามเป้าหมาย การให้บริการและการสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี มีการเสนอแนะการใช้นโยบายทางภาษีอากรอย่างทั่วถึงที่สามารถใช้เป็นกลไกในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการแข่งขันกับประเทศอื่นในทุกด้าน และมียุทธศาสตร์และเป้าหมายตามแผน คือ การสร้างฐานภาษีที่ยั่งยืนที่จะพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) เชิงรุก และการมุ่งสู่องค์เชิงวิทยาการ (กรมสรรพากร, 2554, น. 42-45)

กรมสรรพากรมีความมุ่งหวัง พัฒนาปรับปรุงระบบการบริหารจัดเก็บภาษีอากรให้ถูกต้อง เป็นธรรม เท่าเทียมกัน โดยนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่ายมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการปรับปรุงการบริการ ซึ่งได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) มาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพ ความสัมฤทธิ์ผล และความโปร่งใสในกระบวนการบริหารงานจัดเก็บภาษีและการให้บริการผู้เสียภาษีของกรมสรรพากร ซึ่งเรียกว่า กรมสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์ หรือ ระบบ E-Revenue (กรมสรรพากร, 2545)

หลักการสำคัญในการใช้อิเล็กทรอนิกส์เป็นสื่อในการให้บริการ คือ ที่เดียว ทันใด ทั่วไทย ทุกเวลา ทั่วถึง และเท่าเทียม ทั้งนี้ระบบ E-Revenue สามารถบูรณาการบริการต่างๆ เพื่อการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว และสามารถดำเนินการอันมีผลทางกฎหมายได้ทันที ไม่ต้องเสียเวลารอคอยการตอบกลับทางเอกสาร ซึ่งผู้ใช้สามารถใช้บริการที่รัฐบาลจัดทำได้ตลอดเวลาและทุกที่

ระบบ E-Revenue เป็นหนึ่งในระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ที่กรมเริ่มนำมาให้บริการตั้งแต่ปี 2544 ในรูปแบบการชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านทางอินเทอร์เน็ต และต่อมาได้รับการพัฒนาเป็นการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งกรมสรรพากรได้พัฒนาระบบมาอย่างต่อเนื่องโดยตลอด ปัจจุบันได้ให้บริการเป็น 5 ประเภทแบบ 16 แบบแสดงรายการภาษีซึ่ง ได้แก่ ประเภทแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา แบบภาษีเงินได้นิติบุคคล แบบภาษีมูลค่าเพิ่ม แบบภาษีธุรกิจเฉพาะ และต่อมาได้พัฒนาการให้บริการดังกล่าวทั้งรูปแบบหน้าเว็บไซต์ การจัดรูปแบบที่เป็นสัดส่วน ให้ง่ายต่อการให้บริการและเรียกบริการระบบนี้ในปัจจุบันว่า การยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ซึ่งเป็นเครื่องมือช่วยในการจัดเก็บภาษีอากร ผลจากการนำระบบมาใช้นั้น ได้รับการตอบรับและเป็นที่รู้จักของผู้ที่ต้องยื่นแบบภาษีที่ให้ความสะดวก ประหยัดเวลา และการจูงใจให้ใช้บริการด้วยการชำระคืนภาษีที่รวดเร็ว มีขั้นตอนการใช้งานที่ชัดเจน ค้นหาสะดวก มีรูปแบบทันสมัย และเป็นปัจจุบัน (กรมสรรพากร, 2554)

ระบบกรมสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์ (E-Revenue) ตามความหมายของธนาคารโลก คือ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ในการปรับปรุงประสิทธิภาพ ความสัมฤทธิ์ผล ความโปร่งใส่และความรับผิดชอบของรัฐบาล (กรมสรรพากร,2545)โดยหลักการที่ว่า เสียเวลาน้อยที่สุด ใช้เวลากับการบริการน้อยที่สุดราคาน้อยที่สุด ซึ่งกรมสรรพากรได้นำระบบกรมสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์ (E-Revenue) มาใช้ในปี 2544 ปัจจุบันได้รับการพัฒนาจัดเป็นหมวดหมู่ที่มีลักษณะเป็นบริการอิเล็กทรอนิกส์ (กรมสรรพากร, 2556)

ระบบ E-Revenue มีเครื่องมือช่วยบริหารการจัดเก็บภาษีอากรหลายรูปแบบ คือ

1. ระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ได้แก่การให้บริการ ดังนี้

ระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) เริ่มให้บริการเมื่อวันที่ 2 เมษายน 2544 เริ่มแรกให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม ปัจจุบันเปิดให้บริการครบทุกแบบและทุกประเภทภาษี คือ 4 ประเภทแบบ 15 แบบแสดงรายการภาษี ได้แก่ แบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา แบบภาษีเงินได้นิติบุคคล แบบภาษีมูลค่าเพิ่ม และแบบภาษีธุรกิจเฉพาะ

การยื่นแบบด้วยสื่อคอมพิวเตอร์ (Diskette, CD-Rom) เป็นการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่าย ภาษีเงินได้บุคคลธรรมาดาที่ยื่นด้วยแบบ ภ.ง.ด.92 และภาษีเงินได้นิติบุคคลหัก ณ ที่จ่าย นอกจากนี้ยังให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ในการให้ความรู้เรื่องการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต การสอบถามข้อมูลการขอคืนภาษี การส่งและตรวจสอบการส่งเอกสารประกอบการคืนภาษี ข้อคิดสะกิจใจการยื่นแบบ ภ.ง.ด. 90, 91 และการยื่น บช.1 ตามประกาศ ป.ป.ช

2. E-SERVICES ได้แก่ การให้บริการ จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มและการจดทะเบียนภาษีธุรกิจเฉพาะ ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice และ e-Receipt) ระบบคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว การติดตามการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มทางเน็ต บริการโปรแกรมคำนวณภาษีฯ อสังหาริมทรัพย์ ระบบให้บริการยื่นคำขอคัดค้นข้อมูลแบบฯ และบริการค้นหาเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร 13 หลัก

3. DOWNLOAD ได้แก่ การให้บริการ Download แบบแสดงรายการภาษี แบบคำร้องแบบคำขอต่างๆ ประมวลรัษฎากรฉบับอิเล็กทรอนิกส์ ข่าวสารภาษี (Insight Pasi) วารสารสรรพากร (e-Magazine) บริการสารสรรพากร (e-Taxinfo) และหนังสือความรู้เรื่องภาษี (e-Book)

4. HOTMENU ได้แก่การให้บริการ ข้อมูลสัมมนาภาษีอากร ปฏิทินภาษีอากร ประมวลรัษฎากร โครงการศึกษาและพัฒนาประมวลรัษฎากร กฎหมายออกใหม่ ข้อมูลการพัฒนากฎหมาย ข้อหารือภาษีอากร

5. CONTACT US ได้แก่ การให้บริการสอบถามข้อมูล ปัญหาภาษี จากศูนย์บริการข้อมูลกรมสรรพากร (RD Call Center 1161) สอบถามปัญหา คำแนะนำ และร้องเรียน

ระบบ E-Revenue เป็นระบบที่นำเทคโนโลยีการชำระภาษีผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิรูประบบบริหารราชการ เพื่อให้มีประสิทธิภาพและธรรมาภิบาล ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ตลอดเวลา การนำระบบดังกล่าวนี้มาใช้มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีอากรและการให้บริการผู้เสียภาษีเกิดความสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนและเวลา ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากร (กรมสรรพากร, 2546)

ระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของประเภทแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นด้วยแบบ ภ.ง.ด.90 และแบบ ภ.ง.ด.91 เป็นหนึ่งในเครื่องมือช่วยในการจัดเก็บภาษีอากรที่ได้รับการยอมรับและมียอดของผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้นทุกปี เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีจำนวนผู้เสียภาษีมากที่สุดและมีอยู่ทั่วประเทศ กรมสรรพากรจึงให้ความสำคัญและพัฒนาปรับปรุงบริการดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในปัจจุบันปีภาษี 2555 ได้พัฒนารูปแบบการบันทึกรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาให้งานต่อการใช้งานของผู้ยื่นแบบซึ่งแตกต่างไปจากเดิม ถือได้ว่าเป็นการเพิ่มคุณภาพของเครื่องมือให้มีคุณภาพ สนองตอบความต้องการของผู้ยื่นแบบฯ และสอดคล้องต่อนโยบายของกรมสรรพากร

ปัจจุบันระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) เป็นที่ยอมรับอย่างแพร่หลาย เนื่องจากเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทต่อเศรษฐกิจ สังคม การดำเนินชีวิตมากขึ้น เช่น ผู้ยื่นแบบฯ สามารถยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ที่บ้าน ที่ทำงาน หน่วยให้บริการรับ

ยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตตามสถานที่ให้บริการ และยังสามารถใช้บริการผ่านอุปกรณ์ที่เชื่อมต่อด้วยระบบอินเทอร์เน็ต เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ โน้ตบุกค์ โทรศัพท์ แท็ปเล็ต เป็นต้น ซึ่งถือได้ว่ามีความสะดวก สามารถใช้บริการได้ทุกที่ทุกเวลา และระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) เป็นเครื่องช่วยในการจัดเก็บภาษีได้ และเป็นส่วนหนึ่งขององค์ประกอบด้านเครื่องมือ ตามแนวทางการบริหารจัดเก็บจัดเก็บภาษีอากรแนวใหม่ โดยหลักการบริหารความเสี่ยง (Compliance Risk Management: CRM) ซึ่งเป็นนโยบายเร่งด่วนของกรมสรรพากรในปีงบประมาณ 2555 (สาธิต รังคสิริ, 2555)

ดังนั้น จึงเป็นที่มาของการศึกษาวิจัย ที่ต้องการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบ การยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E- FILING) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในปัจจุบัน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งขององค์ประกอบด้านเครื่องมือ ตามแนวทางการบริหารจัดเก็บจัดเก็บภาษีอากรแนวใหม่ โดยหลักการบริหารความเสี่ยง (Compliance Risk Management: CRM)

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบ การยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

1.3 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการเลือกศึกษาเครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษีในรูปแบบ การยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) เฉพาะกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ซึ่งเป็นการศึกษาปัจจัยเชิงสำรวจจากความคิดเห็นในมุมมองของผู้ยื่นแบบฯในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

2. เพื่อให้ผู้บริหารองค์สามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง เครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) หมายถึง การพัฒนาการทำงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารซึ่งมีการพัฒนาเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

กรมสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์ (ระบบ e-Revenue) หมายถึง ระบบงานราชการที่นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) มาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพ ความสัมฤทธิ์ผล และความโปร่งใสในกระบวนการบริหารงานจัดเก็บภาษีและการให้บริการผู้เสียภาษีของกรมสรรพากร

อินเทอร์เน็ต (Internet) หมายถึง ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์สาธารณะที่มีเครือข่ายขนาดใหญ่มีคอมพิวเตอร์เชื่อมต่อกันกระจ่ายอยู่ทั่วโลก สามารถรับ-ส่ง ค้นหาข้อมูลที่เก็บไว้ในระบบได้ทั่วโลก (สกุลทิพย์, 2552)

การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต หมายถึง การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากร โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ซึ่งผู้เสียภาษีเป็นผู้ป้อนข้อมูลที่ต้องกรอกในแบบแสดงรายการที่ได้รับอนุญาตให้ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตแทนการกรอกแบบและยื่นแบบด้วยกระดาษ พร้อมชำระภาษีโดยใช้คำสั่งทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ธนาคารโอนเงินค่าภาษีให้กรมสรรพากร

ระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา หมายถึง การยื่นแบบของผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ด้วยประเภทแบบ ภ.ง.ด.90 และแบบ ภ.ง.ด.91

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา หมายถึง ภาษีที่กรมสรรพากรเรียกเก็บจากผู้มีเงินได้พึงประเมินตามมาตรา 40(1)-40(8) แห่งประมวลรัษฎากร

มุมมองของผู้ยื่นแบบฯ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ยื่นแบบฯ ที่มีระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ผู้ยื่นแบบฯ หมายถึง ผู้ใช้งานระบบที่มีหน้าที่ยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

การบริหารจัดเก็บภาษีอากรโดยหลักการบริหารความเสี่ยง (Compliance Risk Management: CRM) หมายถึง การบริหารจัดเก็บภาษีโดยเลือกใช้เครื่องมือที่เหมาะสมกับลักษณะและพฤติกรรมของผู้เสียภาษีแต่ละกลุ่มและทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อส่งเสริมให้ผู้เสียภาษีปฏิบัติหน้าที่ทางภาษีให้ถูกต้องและป้องกันการไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ทางภาษี

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือในการบริหารจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบ การยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผู้ศึกษาวิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยขอเสนอหัวข้อตามลำดับดังนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับภาษีอากรและการบริหารจัดเก็บภาษีอากร

2.2 ระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) กลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

2.3 ทฤษฎีรูปแบบการยอมรับในเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)

2.4 การบริหารจัดเก็บภาษีอากร โดยหลักการบริหารความเสี่ยง (Compliance Risk Mangement: CRM)

2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับภาษีอากรและการบริหารการจัดเก็บภาษีอากร

แนวคิดภาษีอากร

Seligman (1911, p.37) ได้อธิบายถึง ระบบภาษีอากรที่ดีว่า ควรจัดเก็บภาษีอากรเพื่อการคลังที่ทำรายได้ได้ดีและนำไปพัฒนาประเทศ ในการปฏิบัติต้องดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเก็บภาษีอากรให้ได้เต็มเม็ดเต็มหน่วยและประหยัดค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด ซึ่งต้องคำนึงถึงประโยชน์ต่อประชาชน พิจารณาอย่างรอบคอบ ด้วยความเป็นธรรม และเท่าเทียมกัน

เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม (2543, น.129-130) ให้คำจำกัดความ ภาษี คือ ภาษีที่จัดเก็บจากประชาชนและนำมาใช้เพื่อประโยชน์ส่วนรวมของประเทศ โดยไม่มีสิ่งตอบแทนโดยตรงซึ่งลักษณะสำคัญของภาษีตามนิยามนี้ คือ

ลักษณะที่ 1 เป็นภาษีที่จัดเก็บจากประชาชน เป็นการบังคับตามกฎหมาย จะเก็บในรูปของรายได้หรือสิ่งของหรือผลประโยชน์หรือบริการจากประชาชน

ลักษณะที่ 2 ภาษีที่จัดเก็บต้องนำไปใช้เพื่อพัฒนาสังคมส่วนรวม ผู้เสียภาษีที่ไม่ได้รับประโยชน์โดยตรง จะได้รับประโยชน์โดยอ้อมแทน เช่น การป้องกันประเทศ การรักษาความสงบภายในประเทศ สวัสดิการสังคม เป็นต้น

สุรเชษฐ์ ชิระมณี (2543 อ้างถึงใน มาลินี คงหนู, 2550) ให้คำจำกัดความ ภาษีอากรไว้ 2 แนวทาง คือ แนวทางที่ 1 เป็นการบังคับเก็บ คือ ภาษีอากรที่รัฐบังคับเก็บเอาสิ่งของจากประชาชนเพื่อนำมาใช้จ่ายประโยชน์ส่วนรวม ผู้เสียภาษีที่มิได้ผลตอบแทนโดยตรง จะได้รับผลตอบแทนทางอ้อม เช่น ความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ การอำนวยความสะดวกสาธารณูปโภค เป็นต้น แนวทางที่ 2 เป็นการเคลื่อนย้ายทรัพยากรจากภาคเอกชนไปภาครัฐ คือ ภาษีอากรซึ่งหมายถึงทรัพยากรที่เป็นเงินและสิ่งอื่น ที่เคลื่อนย้ายจากภาคเอกชนไปภาครัฐ ยกเว้น การกู้ยืมและการขายสินค้าบริการของรัฐในราคาทุน

กล่าวโดยสรุปได้ว่า แนวคิดทฤษฎีภาษีอากร ของเกริกเกียรติ พิพัฒเสรีธรรม มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ สุรเชษฐ์ ชิมะมณี (2543) คือ เป็นภาษีอากรที่รัฐบังคับเก็บจากประชาชนในรูปของรายได้หรือสิ่งของหรือประโยชน์ เพื่อนำมาใช้จ่ายพัฒนาประเทศ โดยได้รับผลตอบแทนทางอ้อม เช่น ด้านการป้องกันประเทศ ด้านเศรษฐกิจและสังคม

การบริหารการจัดเก็บภาษีอากร

Smith (1776) นักเศรษฐศาสตร์ชาวสก๊อตแลนด์คนแรก ที่เป็นผู้วางหลักเกณฑ์ภาษีอากรที่ดีและมีประสิทธิภาพว่าควรดำเนินตามหลักเกณฑ์ดังนี้

1) หลักความยุติธรรม

ระบบภาษีอากรที่ดีรัฐควรจัดเก็บภาษีอากรจากผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่มีฐานะเท่าเทียมกันและอย่างทั่วถึง โดยหลักการนี้ทำให้เกิดความเป็นธรรมและลดความขัดแย้งในสังคม

2) หลักความแน่นอน

ระบบภาษีอากรที่ดีต้องอยู่ในรูปกฎหมายที่มีความชัดเจน มีความแน่นอน ผู้เสียภาษีรู้แน่นอนชัดเจนถึงภาระภาษีที่ต้องเสีย หากระบบภาษีขาดความแน่นอนและชัดเจนแล้วจะเกิดผลเสียที่กระทบต่อเจ้าพนักงานภาษีมากกว่าผู้เสียภาษี อาจเกิดการหลบเลี่ยงภาษีส่งผลให้จำนวนภาษีที่จัดเก็บไม่คงที่ตามไปด้วย

3) หลักความสะดวก

ระบบภาษีอากรที่ดีต้องมีความสะดวกและง่ายในการชำระภาษีของผู้เสียภาษี อย่างเช่น สถานที่ติดต่อ ระยะเวลา การเดินทาง รวมทั้งในเรื่องความง่ายที่จะเข้าใจข้อกฎหมาย ซึ่งต้องไม่ทำให้เกิดความยุ่งยากเพื่อเพิ่มความสมัครใจหรือความเต็มใจในการเสียภาษีให้ถูกต้อง

4) หลักความประหยัด

ระบบภาษีอากรที่ดีควรบริหารงานเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีให้เสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุดของผู้จัดเก็บภาษีและผู้เสียภาษี โดยคำนึงถึงประโยชน์ที่จะได้รับมากที่สุดด้วยเช่นกัน

ราณี อิสิชัยกุล (2541 อ้างถึงในมาลินี คงหนู, 2550) ได้กล่าวถึง ระบบภาษีมีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ จำเป็นต้องมีระบบการบริหารการจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยสำคัญหลายประการดังนี้

1) การกำหนดระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี เพื่อให้บังคับใช้และเกิดผลเป็นจริงเกี่ยวกับการยื่นเสียภาษี

2) การเข้าถึงตัว ผู้เสียภาษีโดยการให้บริการทางภาษี เพื่อให้มั่นใจว่าผู้มีหน้าที่เสียภาษีทุกคนได้รับการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง มีความรู้และความเข้าใจทางภาษี บทลงโทษ

3) การดำเนินตามกระบวนการบริหารการจัดเก็บภาษี ซึ่งเริ่มจากการวางแผนการบริหารจัดเก็บภาษี การพยากรณ์การจัดเก็บภาษี การประเมินภาษี การจดทะเบียน การจัดให้ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีด้วยหลายวิธี การรับชำระภาษี การคืนภาษีและมาตรการทางภาษีต่างๆ ในบทลงโทษ การเสียค่าปรับเงินเพิ่ม การติดตามและประเมินผลการจัดเก็บภาษี

4) การยินยอมเสียภาษีหรือความสมัครใจ ซึ่งประชาชนมีหน้าที่เสียภาษีแก่รัฐโดยไม่พยายามหลบเลี่ยงหรือหนีภาษีนั้นหมายถึงรัฐบาลสามารถเก็บภาษีได้มากและเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บน้อย

5) การอำนวยความสะดวกในการเสียภาษี เพื่อเพิ่มจำนวนผู้เสียภาษีให้มากขึ้น

6) การพัฒนาระบบบริหารของหน่วยงานที่จัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การพัฒนาการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่าย การพัฒนาระบบสารสนเทศในการจัดเก็บภาษี และการวางระบบการควบคุมผู้เสียภาษีอย่างทั่วถึงและรัดกุมเพื่อป้องกันการหลีกเลี่ยงภาษี

เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม (2546, น.145-148) อธิบายถึง องค์ประกอบหลักของระบบภาษีอากร คือ การมีบริหารการจัดเก็บภาษีอากรที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งมีหลักเกณฑ์ 2 ข้อ อันได้แก่ ประชาชนทุกคนต้องเสียสละรายได้เพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจในการพัฒนาประเทศให้กับรัฐ เนื่องจากได้รับประโยชน์และการคุ้มครองจากรัฐ ซึ่งภาษีที่สละนั้นต้องมีความแน่นอนชัดเจน ภาษีทุกชนิดที่จัดเก็บต้องจัดเก็บตามวันเวลาที่สะดวก อำนวยความสะดวก และภาษีนั้นต้องเป็นภาระน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้แต่ทำให้รัฐได้รายได้มากที่สุดเช่นกัน ส่วนอีกหลักเกณฑ์เป็นการจัดเก็บภาษีในปัจจุบัน ต้องมีหลักของความแน่นอน หลักการประหยัด หลักความเสมอภาค

หลักการยอมรับ หลักของการเป็นไปได้ในการปฏิบัติ หลักของการทำรายได้ และหลักของความยืดหยุ่น

ไพจิตร โรจนวานิช,ชุมพร เสนไสยและสาโรช ทองประคำ 2546 (อ้างถึงใน สิราวรรณ ใจภิพักดิ์, 2552) ได้กล่าวถึง การบริหารจัดเก็บภาษีอากรที่ดี ที่นำมาจัดเก็บจากประชาชนนั้น ต้องมีลักษณะภาษีอากรที่ดี ส่งผลต่อการจัดเก็บในทางบวกมากกว่าทางลบ ไม่ควรมีมากประเภทภาษีอากร ซึ่งรัฐได้แบ่งภาษีอากรที่เป็นเครื่องมือในการบังคับจัดเก็บจากประชาชนไว้เป็น ภาษีทางตรง คือ ภาษีที่ผู้เสียภาษีไม่สามารถผลักภาระภาษีไปให้ผู้อื่นได้ เช่น ภาษีที่เก็บจากกองมรดก ภาษีที่เก็บจากเงินได้ และภาษีทางอ้อม คือ ภาษีที่ผู้เสียภาษีสามารถผลักภาระภาษีไปให้ผู้อื่นได้ง่าย เช่น ภาษีที่เก็บจากสินค้าหรือบริการ ภาษีที่เก็บจากการบริโภค ลักษณะภาษีอากรที่ดีควรมีความเป็นธรรม ความแน่นอนและชัดเจน มีความสะดวก มีประสิทธิภาพ มีความเป็นกลางทางเศรษฐกิจ อำนวยรายได้และมีความยืดหยุ่น โดยต้องปฏิบัติงานมุ่งเน้นให้ตรงตามลักษณะภาษีอากรที่ดี ซึ่งส่งผลต่อการบริหารจัดเก็บภาษีอากรที่ดี

World Bank (2007) กล่าวไว้ว่าการบริหารการจัดเก็บภาษี ต้องมีนโยบายและการบริหารจัดการที่มีความสัมพันธ์กันกับหน่วยงาน ซึ่งนโยบายภาษีมีผลต่อต้นทุนในการบริหารจัดการหน้าที่สำคัญของการบริหารการจัดเก็บภาษี คือ การจัดเก็บภาษีและการต่อต้านการหลบหนีภาษี หลักการบริหารจะเป็นการรวบรวมข้อมูล การดำเนินการ กระบวนการรวบรวมข้อมูล โดยเริ่มต้นจากการกำหนดกลุ่มผู้เสียภาษีให้เลขประจำตัวผู้เสียภาษี และ การรวบรวมข้อมูลจากบุคคลที่สามที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้มีหน้าที่เสียภาษี หัก ณ ที่จ่าย เป็นต้น

ทิพย์รัตน์ เลาวหวิเชียร (2554) ได้อธิบายถึงการบริหารงานจัดเก็บภาษีของประเทศออสเตรเลียไว้ว่าเป็นการบริหารจัดเก็บภาษีที่มีรูปแบบเหมาะสม หลายประเทศได้นำไปเป็นแนวทาง การศึกษาหน่วยจัดเก็บภาษีของประเทศออสเตรเลีย (Australian Taxation Office (ATO), 2004) เป็นการเก็บรายละเอียดผู้เสียภาษี วิเคราะห์ปัจจัยในพฤติกรรมการเสียภาษี โดยโครงสร้างแบบจำลองการยินยอมการเสียภาษี และAustralian Taxation Office (ATO) ได้ใช้ X-pert Rule ในการพัฒนาระบบสู่ความเป็นเลิศเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในกระบวนการยื่นแบบใช้เวลาสั้น รวดเร็วในกระบวนการ ขั้นตอน และสามารถปฏิบัติได้ โดยปัจจัยในการตัดสินใจยื่นแบบขึ้นอยู่กับ Program ประวัติการ ยื่นแบบ ข้อกำหนดในการยื่นแบบ และเวลา ซึ่งโครงการนี้มีการทดลองใช้ในหน่วยงานเดียว และนำไปปฏิบัติทั้งประเทศการทำงานลักษณะนี้ผลลัพธ์ที่ได้จะแตกต่างกันบรรลุผลต่างกัน

ในประเทศไทยนั้น วรรณแสง ริเริ่มวณิชย์ (2544) ได้ทำการศึกษาความสมัครใจในการเสียภาษี พบว่ามาตรการกำกับดูแลควบคุมนี้มีผลให้การจัดเก็บภาษีของสรรพากรพื้นที่ 15 สูงขึ้น ผู้เสียภาษีเห็นด้วยกับหลักการและยอมรับเกี่ยวกับความเป็นธรรม การให้บริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว

แต่สิ่งที่ไม่ยอมรับ คือวิธีการปฏิบัติของ เจ้าหน้าที่ว่าเป็นการจับผิด และเป็นการควบคุมที่เข้มงวดเกินไป

หากกล่าวโดยสรุป การบริหารการจัดเก็บภาษีอากรที่ดี ต้องมียุทธศาสตร์ที่ชัดเจน มีการสื่อสารเรื่องวิสัยทัศน์และพันธกิจ และวิธีปฏิบัติงานต้องชัดเจนและนำไปปฏิบัติได้ ในประเทศที่มีวิธีปฏิบัติที่ง่ายจะช่วยลดต้นทุนในการสร้างความยินยอมในการเสียภาษีซึ่งจะเป็นการปฏิรูปการบริหารการจัดเก็บภาษี และต้นทุนการบริหารจัดการ หากวิธีปฏิบัติยุ่งยากซับซ้อนอาจทำให้เกิดการตกลงยอมความระหว่างผู้เสียภาษีและเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี ที่ไม่เป็นไปตามข้อกฎหมาย ทำให้ต้องมีระบบตรวจสอบภายในที่เข้มแข็ง และมีการกำหนดจรรยาบรรณของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี นอกจากนี้ผู้เสียภาษีต้องได้รับทราบถึงสิทธิทางภาษีอย่างชัดเจน เช่น วิธีรับทราบข้อมูลต่างๆ การยื่นแบบแสดงรายการ การประเมินภาษี การตรวจสอบ เป็นต้น

2.2 ระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING): ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

กรมสรรพากรให้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต หรือที่เรียกว่า การยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) มี 4 ประเภทแบบภาษี 15 แบบแสดงรายการ ได้แก่ ประเภทแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ ซึ่งประเภทแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นหนึ่งในเครื่องมือที่ช่วยจัดเก็บภาษีอากรของระบบ E-Revenue เป็นกลุ่มเป้าหมายที่มีจำนวนผู้ยื่นแบบฯ เพิ่มขึ้น กรมสรรพากรจึงได้พัฒนาระบบเพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็ว และลดปัญหาอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้นจากการยื่นแบบฯ โดยสรุปกระบวนการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING): ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้ดังนี้

1. ขั้นตอนการสมัครสมาชิกหรือการลงทะเบียน (ภ.อ.01) ในเว็บไซต์ www.rd.go.th เป็นการกรอกข้อมูลส่วนบุคคล กำหนดหมายเลขผู้ใช้และรหัสผ่าน การเลือกคำถามเพื่อใช้กรณีลืมรหัสผ่าน การระบุอีเมล์ให้กรมสรรพากรเพื่อประโยชน์ในการติดต่อทางภาษี และการรับข้อตกลงของการสมัครสมาชิก ขั้นตอนนี้ได้หมายเลขผู้ใช้และรหัสผ่านในการยื่นแบบฯ

2. ขั้นตอนการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต กรณีที่ยังไม่ได้ยื่นแบบฯ สามารถแก้ไขชื่อ นามสกุล ที่อยู่ให้เป็นปัจจุบันได้ หลังจากนั้นบันทึกรายการข้อมูลตามลำดับได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 หน้าหลัก บันทึกข้อมูลสถานภาพผู้มีเงินได้ คู่สมรส สถานภาพของคู่สมรส และสถานะการยื่นแบบฯ

ลำดับที่ 2 เลือกรายการเงินได้พึงประเมิน เลือกเงินได้ที่ได้รับยกเว้นและค่าลดหย่อน

ลำดับที่ 3 บันทึกจำนวนเงินได้พึงประเมิน จำนวนภาษีหัก ณ ที่จ่าย จำนวนเงินที่ได้รับยกเว้นตามที่ได้เลือกไว้ในลำดับที่ 2 และบันทึกเลขประจำตัวผู้เสียภาษีของผู้จ่ายเงินได้(ถ้ามี)

ลำดับที่ 4 บันทึกจำนวนเงินค่าลดหย่อน ตามที่ได้เลือกไว้ในลำดับที่ 2

ลำดับที่ 5 คำนวณภาษี ระบบคำนวณภาษีให้อัตโนมัติ หากมีเงินบริจาคและภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย และเครดิตภาษี ให้บันทึกจำนวนเงินและถ้าไม่มีให้บันทึกเป็น 0.00 บาท

ลำดับที่ 6 ยืนยันการยื่นแบบฯ และหากมีภาษีชำระไว้เกิน มีความประสงค์ขอคืนเงินภาษีให้ระบุคำร้องขอคืนภาษี

3. ขั้นตอนการชำระภาษี มี 2 ลักษณะ คือ

1) กรณีการทำความตกลง กับหน่วยรับชำระภาษีก่อนได้แก่ การชำระผ่านช่องทาง e-Payment, Tele-Banking/Phone, Internet Banking, Mobile Banking

2) กรณีไม่ต้องทำความตกลง กับหน่วยชำระภาษี ได้แก่ ATM, Counter Service, Pay At Post, 7-ELEVEN, ATM บน Internet

วิธีการชำระภาษีแบ่งได้ 4 กรณี คือ

1) กรณีชำระผ่านระบบ e-Payment เลือกธนาคารที่ทำความตกลงไว้ เข้าสู่ระบบสั่งโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ และป้อนหมายเลขผู้ใช้และรหัสผ่านธนาคาร พร้อมปฏิบัติตามขั้นตอนธนาคาร

2) กรณีชำระผ่าน ATM, Tele-Banking/Phone, Internet Banking, Mobile Banking ระบบจะแสดงรายละเอียดประกอบการชำระภาษี คือ เลขประจำตัวผู้เสียภาษีหรือเลขประจำตัวประชาชน รหัสควบคุม และจำนวนภาษีที่ต้องชำระ

3) กรณีชำระผ่าน Counter Service และ Pay at Post ระบบแสดง Pay-In Slip พร้อมรหัส Bar Code เพื่อใช้ชำระภาษี

4) กรณีชำระผ่านบัตรเครดิตออนไลน์ และ ATM บน Internet ให้เลือกธนาคารที่ใช้บริการ และปฏิบัติตามขั้นตอนที่ปรากฏบนอินเทอร์เน็ต

4. ขั้นตอนการพิมพ์แบบและใบเสร็จรับเงิน เข้าระบบจัดพิมพ์ เลือกพิมพ์แบบแสดงรายการ หรือพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน ระบุปีภาษี หลังจากชำระภาษีเสร็จสิ้นภายใน 2 วันทำการสามารถพิมพ์แบบและใบเสร็จรับเงินได้

2.3 ทฤษฎีรูปแบบการยอมรับในเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model:TAM)

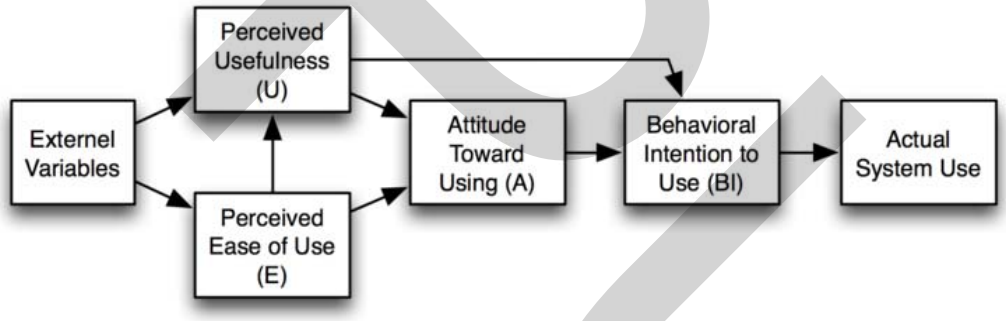
ทฤษฎีรูปแบบการยอมรับในเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model :TAM) คือ การยอมรับเทคโนโลยี เป็นทฤษฎีระบบสารสนเทศในการยอมรับเทคโนโลยี ที่ผู้ใช้จะยอมรับซึ่งมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการยอมรับเทคโนโลยี Davis (1989) ผู้เริ่มต้นคิดค้นทฤษฎีนี้ได้

จำลองแบบการยอมรับเทคโนโลยีและมีผู้นำไปใช้อย่างแพร่หลาย ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับในเทคโนโลยี (TAM) ประกอบด้วย

1) การรับรู้ประโยชน์ (Percevied Usefulness) ที่ผู้ใช้รับรู้ถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้แล้วเกิดประโยชน์ ส่งผลดีต่อการทำงาน เช่น การลดขั้นตอนการทำงาน ประหยัดเวลาในการทำงาน การทำงานมีประสิทธิภาพรวดเร็ว

2) การรับรู้ได้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived ease of Use) ที่ผู้ใช้ทราบถึงการใช้เทคโนโลยีแล้วทำให้ การทำงานมีความง่ายขึ้นจากเดิม ได้รับสิ่งอำนวยความสะดวก การทำงานดีขึ้นไม่ติดขัด สามารถทำงานเสร็จรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

Davis ได้นิยามการรับรู้ประโยชน์ (Percevied Usefulness) ว่าเป็น “ระดับที่คนเชื่อว่าการใช้ระบบพิเศษนี้จะช่วยเพิ่มสมรรถนะในการทำงาน” และนิยามการรับรู้ได้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived ease of Use)ว่าเป็น “ระดับที่คนเชื่อว่าการใช้ระบบพิเศษนี้ช่วยให้การทำงานง่ายขึ้น”



ภาพที่ 2.1 ทฤษฎีรูปแบบการยอมรับในเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model:TAM),Davis (1989)

ดังนั้นแนวคิดทฤษฎีการยอมรับในเทคโนโลยี ในด้านการรับรู้การได้รับประโยชน์จากการใช้งาน และในด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน เป็นทฤษฎีที่ยืนยันและสนับนุนงานวิจัยในการศึกษาปัจจัยของเครื่องมือในการบริหารจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบ การยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ได้เป็นอย่างดี

ในงานวิจัยนี้จึงได้นำทฤษฎีการยอมรับในเทคโนโลยีมาออกแบบสอบถาม เพื่อสำรวจความคิดเห็นผู้ใช้ในด้านการรับรู้ประโยชน์และด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) โดยได้ตามในประเด็นดังนี้

1. ขั้นตอนการสมัครสมาชิกหรือการลงทะเบียน (ภ.อ.01)
2. ขั้นตอนการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต
3. ขั้นตอนการชำระภาษี
4. ขั้นตอนการพิมพ์แบบและใบเสร็จรับเงิน

2.4 การบริหารจัดเก็บภาษีอากรโดยหลักการบริหารความเสี่ยง (Compliance Risk Management: CRM)

การบริหารจัดเก็บภาษีอากรแนวใหม่ (Compliance Risk Management) เป็นกระบวนการบริหารการจัดเก็บภาษี โดยเลือกใช้เครื่องมือที่เหมาะสมกับคุณลักษณะของผู้เสียภาษีแต่ละประเภทและทรัพยากรที่มีอยู่ เพื่อส่งเสริมให้ผู้เสียภาษีปฏิบัติหน้าที่ทางภาษีให้ถูกต้อง และป้องกันการไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ทางภาษี (European Union, 2010) ซึ่งประเทศที่พัฒนาแล้วได้นำหลักการนี้มาใช้ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการพัฒนา เช่น ประเทศเนเธอร์แลนด์ ประเทศเกาหลีใต้ ประเทศออสเตรเลีย เป็นต้น

จิตรมณี สุวรรณพูล (2555) ได้ศึกษาถึงกระบวนการบริหารความเสี่ยงในการจัดเก็บภาษีอากรในขั้นตอนแรก ต้องศึกษาถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ทางภาษีของผู้เสียภาษีในแต่ละกลุ่ม วิเคราะห์ความร้ายแรงของปัญหา ตั้งผลสัมฤทธิ์เป้าหมายในการแก้ปัญหา วิเคราะห์สาเหตุที่ผู้เสียภาษีไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ทางภาษี โดยเลือกกลุ่มผู้เสียภาษีที่ต้องการบริหารจัดการความเสี่ยง และขั้นตอนต่อมาเป็นการเลือกใช้เครื่องมือให้เหมาะสมกับประเภทผู้เสียภาษีและปัญหาที่เกิด โดยคำนึงถึงทรัพยากรที่มีอยู่ หลังจากนั้นเป็นขั้นตอนการเตรียมแผนในการใช้เครื่องมือเพื่อการบริหารจัดการภาษี ซึ่งได้นำกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ความเสี่ยงในการบริหารจัดเก็บภาษีอากรมาเป็นแนวทางในการปรับเปลี่ยนวิธีการจัดเก็บภาษีอากรแนวใหม่ ที่ได้แบ่งองค์ประกอบออกเป็น 4 องค์ประกอบที่สำคัญ

องค์ประกอบที่ 1 คือ ผู้เสียภาษี เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลผู้เสียภาษีถึงลักษณะการประกอบธุรกิจ สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ทัศนคติต่อกรมสรรพากร และข้อมูลจากการวิเคราะห์ผู้เสียภาษีในปีที่ผ่านมา เพื่อจะได้กำหนดและแบ่งประเภทกลุ่มผู้เสียภาษี และเลือกกลุ่มผู้เสียภาษีที่ต้องการบริหารจัดการ

องค์ประกอบที่ 2 นั้น เป็นการเลือกใช้เครื่องมือที่เหมาะสมกับประเภท ผู้เสียภาษีและปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งต้องมีการเตรียมแผนในการใช้เครื่องมือเพื่อการบริหารจัดการภาษีและนำเครื่องมือมาใช้งานจริงกับผู้เสียภาษีและเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ซึ่งแบ่งเครื่องมือเป็น 2 ประเภท ประเภทที่หนึ่ง คือ เครื่องมือประเภทป้องกัน อันได้แก่ การให้ความรู้ คำแนะนำ ผ่านสื่อต่างๆ การ

กำกับดูแลกิจการ การยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) การแก้ไขกฎหมาย การใช้ผู้ตรวจสอบและรับรองภาษี การให้ผู้ประกอบการเข้าโครงการสมัครใจเป็นผู้เสียภาษีที่ดี (Pre-Assessment Agreement: PAA) เป็นต้น ส่วนประเภทที่สอง คือ เครื่องมือปราบปราม อันได้แก่ การตรวจสอบทั่วไป การตรวจสอบเชิงลึก การตรวจประเมิน และการออกหมายเรียก

องค์ประกอบที่ 3 เป็นการจัดสรรทรัพยากรและผู้เสียภาษีในด้านจำนวนบุคคลากรให้เพียงพอ การเพิ่มความรู้ความสามารถทักษะและการฝึกอบรม การพัฒนาปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง

องค์ประกอบสุดท้าย เป็นผลลัพธ์จากการวิเคราะห์องค์ประกอบด้านผู้เสียภาษี เลือกใช้เครื่องมือให้เหมาะสมกับประเภทผู้เสียภาษีโดยคำนึงถึงทรัพยากรที่มีแล้ว และนำมาใช้งานจนเกิดเป็นผลลัพธ์เพื่อประเมินผลและนำไปปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดเก็บภาษีอากร

จิตรมณี สุวรรณพูล (2555) ได้ระบุขั้นตอนการบริหารจัดเก็บภาษีอากรโดยหลักการบริหารความเสี่ยง (Compliance Risk Management) สำหรับผู้เสียภาษีแต่ละกลุ่มมีขั้นตอน 9 ขั้นตอน ดังนี้

1) เลือกกลุ่มผู้เสียภาษีที่ต้องการบริหารจัดการ
2) วิเคราะห์สาเหตุที่ผู้เสียภาษีไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ทางภาษี
3) ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ทางภาษีของผู้เสียภาษีในแต่ละกลุ่ม
4) วิเคราะห์ความร้ายแรงของปัญหา
5) ตั้งสมมติฐานที่ต้องการ
6) ประเมินผลเพื่อนำไปปรับปรุงกระบวนการ
7) นำเครื่องมือมาใช้งานจริงกับผู้เสียภาษีและเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร
8) เตรียมแผนในการใช้เครื่องมือเพื่อการบริหารจัดการภาษี
9) เลือกเครื่องมือที่เหมาะสมกับประเภทผู้เสียภาษีและปัญหาที่เกิดขึ้นโดยคำนึงถึงทรัพยากรที่มีอยู่

European Union (2010) ได้อธิบายถึงเครื่องมือในการจัดเก็บภาษีไว้ในคู่มือซึ่งเป็นแนวทางในการบริหารจัดภาษีโดยหลักการบริหารความเสี่ยง (Compliance Risk Management Guide For Tax Administrations)

องค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญในการกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยง คือ ข้อมูล เทคนิค เครื่องมือ และความสามารถของมนุษย์ ในการระบุและวิเคราะห์ความเสี่ยง และนำผลที่ได้ไปพัฒนากำหนดทิศทางการบริหารภาษี ซึ่งช่วยให้การตัดสินใจรวดเร็วขึ้นและมีความน่าเชื่อถือ

การบริหารจัดเก็บภาษีเพื่อให้สัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ของยุทธศาตร์นั้น ต้องมีการพัฒนาด้านความรู้และเทคโนโลยีให้ทันสมัย เช่น การประยุกต์เครื่องมือและเทคนิคในการบริหารภาษีโดยระบุระดับความรู้และเทคโนโลยีที่มีอยู่ให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน กล่าวคือหากการบริหารจัดเก็บภาษีกำหนดกลยุทธ์ไว้ในระดับสูง ในการบริหารจัดการความเสี่ยงต้องใช้ข้อมูลความรู้ เทคโนโลยี ในระดับสูงให้เหมาะสมเช่นกัน ซึ่งถือเป็นการบริหารจัดการความเสี่ยงในอนาคต

กลุ่มประเทศสมาชิกสหภาพยุโรปที่ใช้เครื่องมือที่มีความเสี่ยง ได้อธิบายถึง เครื่องมือที่มีความเสี่ยงว่า เป็นผลิตภัณฑ์ที่ช่วยในการบริหารภาษีซึ่งเป็นที่ยอมรับที่ถูกประยุกต์เป็นหลักการบริหารจัดการความเสี่ยงทางตรงและทางอ้อม ผลิตภัณฑ์นี้มีส่วนในการลดความเสี่ยงในปัจจุบันและความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ได้

เครื่องมือที่มีความเสี่ยง คือ เครื่องมือที่เป็นเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีข้อมูลจำนวนมาก ดังนั้น ความพยายามในการจัดการความเสี่ยงทางเครื่องมือขึ้นอยู่ข้อมูลที่มีอยู่เช่นกัน และยังช่วยลดจำนวนพนักงาน โดยมุ่งเน้นการรักษาประสิทธิภาพการให้บริการ ความต้องการของผู้เสียภาษี และนำทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์เพื่อส่งมอบบริการที่ดี

ตั้งแต่ปี 2000 กลุ่มประเทศสมาชิกได้แนะนำ เลือกเครื่องมือที่มีความเสี่ยงมาใช้และเริ่มพัฒนาเครื่องมือ ปัจจุบันมี 45 เครื่องมือเสี่ยงที่รายงานว่าเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติการ โดยก่อนที่จะประสบความสำเร็จของการนำเครื่องมือเสี่ยงมาใช้ในบางงานเบื้องต้นในการบริหารภาษี ต้องมีการฝึกอบรมพนักงานที่ทำงานกับเครื่องมือให้เกิดความชำนาญ มีการระบุข้อมูลที่เป็นประโยชน์ มีวิธีการปรับเปลี่ยนและควบคุมผลลัพธ์เพื่อการจัดการความเสี่ยงตามวัตถุประสงค์

ข้อมูลทุกชนิดใช้ระบุผู้เสียภาษีที่มีความเสี่ยงและในขั้นตอนที่มีความเสี่ยง ข้อมูลส่วนใหญ่ได้มาจากผู้เสียภาษีเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เช่น ข้อมูลการลงทะเบียนต่างๆ ข้อมูลจากงบดุลและงบกำไรขาดทุน นอกจากนี้ยังได้ข้อมูลจากบุคคลที่สามที่มีหน้าที่ตามกฎหมาย เป็นข้อมูลพื้นฐานในการประเมินผลและวิเคราะห์ความเสี่ยงในการบริหารภาษี

ความเสี่ยงของเครื่องมือที่ใช้จะเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่ม จึงมุ่งเน้นการเลือกผู้เสียภาษีสำหรับตรวจสอบ สำหรับประเทศที่มีความเข้มงวดในกฎหมายจะแจ้งให้ผู้เสียภาษีรับทราบถึงภาระหน้าที่ในการเสียภาษีทางอ้อม

เป้าหมายทั่วไปของวิธีการระบุความเสี่ยงของเครื่องมือได้แก่ การคัดเลือกรายตรวจสอบ การระบุผู้เสียภาษีที่มีความเสี่ยง การระบุความเสี่ยงทั่วไป การจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยง การสร้างประวัติข้อมูลความเสี่ยง การทุจริต การตรวจสอบความน่าเชื่อถือ การตรวจสอบที่ไม่ผ่านการกรอง

ข้อมูลที่นำมาใช้ในการบริหารความเสี่ยงเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ยุทธศาสตร์ เป็นข้อมูลที่ถูกจัดเก็บในรูปแบบของฐานข้อมูลที่มีการเชื่อมโยงกัน สามารถคาดการณ์ ระบุความเสี่ยงและช่วยในการตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว เช่น คลังข้อมูล (Data warehouse) ข้อมูลสมาร์ท (Data mart) เหมืองข้อมูล (Data mining) ข้อมูลเครือข่าย (Neural Networks) เป็นต้น

สามารถระบุความเสี่ยงได้โดยใช้ ระบบกฎการตัดสินใจ ของผู้ที่มีความเชี่ยวชาญด้านภาษี ซึ่งต้องเป็นไปตามกฎที่ประกอบด้วย ข้อเท็จจริง กฎระเบียบที่กำหนด และระบบการควบคุมด้วยกฎการอธิบาย

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ในการบริหารจัดเก็บภาษีโดยหลักการบริหารความเสี่ยง เครื่องมือมีความสำคัญในการจัดเก็บภาษีที่ต้องได้รับการพัฒนา ปรับปรุง บริหารความเสี่ยงของเครื่องมือให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อลดความเสี่ยงของเครื่องมือที่อาจจะเกิดขึ้นได้รวมทั้งแก้ไขปัญหาและอุปสรรค สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามยุทธศาสตร์ได้

2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Lee และ Lin (2005) ได้ศึกษาเรื่อง กำหนดปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์โดยได้ประยุกต์งานวิจัยตามแนวคิดการบริการคุณภาพของ Parasuraman และคณะวิจัยต่างๆ เพื่อใช้เป็นเกณฑ์วัดคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service Quality) ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์มีดังนี้ 1) การออกแบบเว็บไซต์ (Web site design) ได้แก่ การค้นหาและนำทาง การแสดงผล ความสวยงามของเว็บไซต์ เนื้อหาสาระ การเชื่อมโยงและทางเลือก และความล่าช้าของเครือข่าย เป็นต้น 2) ความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย (Reliability) ได้แก่ ความถูกต้องของข้อมูล ตรงตามเป้าหมาย การปฏิบัติตามสัญญา การเก็บรักษาความลับลูกค้า เป็นต 3) การตอบสนอง (Responsiveness) ได้แก่ ความเหมาะสมของบริการ การกู้ข้อมูล ความเร็วในการค้นหา การยืนยันรับรองผล การตอบสนองความต้องการที่รวดเร็ว เป็นต้น 4) ความไว้วางใจ (Trust) ได้แก่ การรับรู้ที่ได้รับก่อนใช้บริการ คุณสมบัติส่วนต่อประสานกับผู้ใช้ที่สร้างความไว้วางใจและปลอดภัย รายละเอียดของข้อมูลเกี่ยวกับการรับรองผล เป็นต้น 5) ความเป็นส่วนตัว (Personalization) ได้แก่ การได้รับบริการและความช่วยเหลือของผู้ใช้ การเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ การได้รับแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากเว็บไซต์ การแสดงความคิดเห็นและข้อแนะนำต่อเว็บไซต์ เป็นต้น

เกษมศรี ธรรมเป็นจิตต์ (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับการยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษี ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษา พบว่า ผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย

ได้รับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต จากแหล่งข้อมูล 2 แหล่ง คือ เจ้าหน้าที่สรรพากร รองลงมา คือ เพื่อน และผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่ยื่นแบบชำระภาษีปี 2547 ยื่นเป็นครั้งแรก บุคคลที่ชักชวนให้ยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต คือ เจ้าหน้าที่สรรพากร รองลงมา คือ เพื่อน คนรู้จัก สื่อที่มีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต คือ โทรทัศน์ วิทยุ และมีเหตุผลในการยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต คือ ความทันสมัย ง่ายต่อการใช้งาน สถานที่ดำเนินการยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต คือ ที่ทำงาน รองลงมาคือ สำนักงานสรรพากรและที่บ้าน ผู้เสียภาษีที่ไม่ยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่มีสาเหตุมาจากไม่มีความรู้เกี่ยวกับการใช้เว็บไซต์กรมสรรพากร ไม่มั่นใจในระบบและเคยยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตครั้งแรกไม่สำเร็จ และระดับการศึกษา อาชีพที่มีความแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน

ธวัชชัย เหล่าอิทธิพร (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตแบบออนไลน์ เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจต่อการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ปัญหาและแนวทางแก้ไข ผลการศึกษา พบว่า จากการศึกษาความพึงพอใจผู้ใช้บริการในขั้นตอนการสมัครสมาชิก ขั้นตอนการกรอกข้อมูลและการยื่นแบบแสดงรายการ ขั้นตอนการตอบแบบแสดงรายการ ขั้นตอนการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ขั้นตอนการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ชำระไว้เกิน ขั้นตอนการออกใบเสร็จรับเงิน มี 5 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ซึ่งได้แก่ ความง่ายต่อการใช้งาน ความรวดเร็ว เทคนิคการให้บริการ ความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย และการตอบสนองต่อความต้องการในปัจจุบัน และมีความสัมพันธ์เชิงบวกในทิศทางเดียวกันกับความพึงใจโดยรวมจากการใช้บริการระบบ ส่วนปัญหาและแนวทางแก้ไข ผู้ยื่นแบบฯ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นควรพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการมากยิ่งขึ้น

คัทลียา ปานสุนทร (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานธนาคาร มีวัตถุประสงค์ 4 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานธนาคาร 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างในลักษณะของผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ ที่ยอมรับ คาดว่าจะยอมรับ และไม่ยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานธนาคาร 3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานธนาคารในภาครัฐและภาคเอกชน และ4) เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรค ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อ

การยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานธนาคาร ผลการศึกษา พบว่า

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานธนาคารพบว่า มี 3 ปัจจัย คือ ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ ความไม่ซับซ้อน และความรู้และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต สามารถช่วยประหยัดเวลาค่าใช้จ่ายสามารถอำนวยความสะดวก

การศึกษาเปรียบเทียบในลักษณะของผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ ที่ยอมรับ คาดว่าจะยอมรับและไม่ยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต พบว่ามีลักษณะของผู้รับนวัตกรรมที่แตกต่างกันในด้านอายุ การศึกษา ทัศนะต่อการเปลี่ยนแปลง และความรู้และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต ส่วนการศึกษาไม่มีความแตกต่าง ผลการศึกษาเปรียบเทียบการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานธนาคารในภาครัฐและเอกชน พบว่า องค์กรภาคเอกชนมีการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตน้อยกว่า องค์ภาครัฐ เนื่องจากองค์กรเอกชนจำกัดสิทธิในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตเฉพาะระดับผู้บริหาร

การศึกษาปัญหาและอุปสรรค ข้อเสนอแนะ พบว่า ต้องพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับผู้ใช้บริการที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ทำความเข้าใจให้ชัดเจนเกี่ยวกับข้อจำกัดของระบบ ลดระยะเวลาในการตรวจสอบเอกสาร ลดค่าใช้จ่ายในการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ทำการประชาสัมพันธ์ให้ตรงจุด รวมทั้งประชาสัมพันธ์ระบบรักษาความปลอดภัยที่เป็นมาตรฐานสากล และกรมสรรพากรควรมีกลยุทธ์ส่งเสริมผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ ให้ทราบ รับรู้ถึงประโยชน์และความง่ายในบริการ และร่วมมือด้านข้อมูลภาครัฐและภาคเอกชนเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ

ธีรชาติ กระต่ายทอง (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งมุ่งเน้นด้านความพึงพอใจ ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการทางอิเล็คทรอนิกส์จากผู้ใช้บริการ ผลการศึกษา พบว่า การยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นการประหยัดเวลา มีความสะดวกและรวดเร็ว ส่วนผลการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ที่มีต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพบริการได้วิเคราะห์แยกตามองค์ประกอบด้านคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการออกแบบเว็บไซต์ ด้านความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย ด้านการตอบสนอง ด้านความไว้วางใจ และด้านความเป็นส่วนตัว พบว่าองค์ประกอบด้านคุณภาพบริการ

ทั้ง 5 ด้าน มีผลค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพบริการอย่างมีนัยสำคัญ และมีความพึงพอใจในระดับหนึ่ง ซึ่งยังคงต้องการให้มีการปรับปรุงบริการให้ดียิ่งขึ้น

ชนนิกานต์ นุชประคอง (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากรและผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีต่อการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ในจังหวัดเพชรบุรี โดยศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากรและผู้เสียภาษีที่มีต่อการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต และศึกษาแนวทางการเสริมสร้าง ปรับปรุงการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรต่อผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบและชำระผ่านทางอินเทอร์เน็ต ผลการศึกษา พบว่า

เจ้าหน้าที่สรรพากร มีความคิดเห็นต่อการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตโดยพบว่า ด้านลักษณะงาน เมื่อนำการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมาใช้ทำให้องค์กรสามารถลดปริมาณเอกสารได้ ค้นหาข้อมูล กฎ ระเบียบหรือข้อบังคับต่างๆ เกี่ยวกับการยื่นแบบและชำระภาษีได้ง่าย สามารถช่วยลดขั้นตอนการทำงานและทำให้มีเวลาในการทำงานอื่นได้มากขึ้น ด้านประสบการณ์ขณะปฏิบัติงาน เห็นด้วยกับองค์กรที่จัดให้มีการพัฒนาศักยภาพในด้านการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่เลือกใช้การยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต และองค์กรได้มีการจัดฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ด้านการติดต่อสื่อสาร สามารถส่งรายงาน สถิติการยื่นแบบและชำระภาษี ข้อมูลข่าวสารให้กับหน่วยงานต้นสังกัดได้สะดวกมากขึ้น สามารถแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นหรือข้อคำถามบนกระดาษถามตอบหน้าเว็บไซต์ได้อย่างรวดเร็ว สามารถติดต่อผู้เสียภาษีได้เร็วขึ้น และสามารถติดต่อกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในด้านการเรียกใช้ข้อมูล และผลการเปรียบเทียบความคิดเห็น เจ้าหน้าที่ที่มีตำแหน่งงานต่างกันจะมีความคิดเห็นแตกต่างกัน โดยเจ้าหน้าที่สรรพากร มีความคิดเห็นที่เห็นด้วยในระดับสูงกว่าเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี

ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีความคิดเห็นต่อการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตโดยพบว่า ด้านความสะดวก สามารถประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรเขตและสามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง ด้านความรวดเร็ว การยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตต้องมีความรวดเร็ว เช่น การเข้าเว็บไซต์ การได้รับการคืนเงินภาษีในกรณีมีภาษีชำระไว้เกิน ภายใน 15 วัน สามารถพิมพ์แบบและใบเสร็จรับเงินผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์โดยกรอกหมายเลขผู้ใช้และรหัสผ่านได้อย่างรวดเร็ว และสามารถตรวจสอบรายชื่อผู้ได้รับหนังสือแจ้งคืนภาษีได้ ด้านความถูกต้อง สามารถกรอกข้อมูลลงบนโปรแกรมเพื่อให้ช่วยคำนวณภาษี และพิมพ์แบบแสดงรายการให้ผู้อื่นตรวจสอบข้อมูลก่อนทำการส่งข้อมูลได้ สามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ หากพบข้อผิดพลาด สามารถแก้ไขข้อมูลก่อนการยื่นแบบฯ ได้ และสามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลภายหลังการยื่นแบบฯ ได้

ด้านความเชื่อมั่นในโปรแกรม ระบบมีการยืนยันการรับแบบแสดงรายการทันทีที่ดำเนินการเสร็จ ข้อมูลการยื่นแบบและชำระภาษีถูกส่งถึงกรมสรรพากรแน่นอน ข้อมูลการยื่นแบบและชำระภาษีมีความถูกต้องเนื่องจากมีโปรแกรมช่วยตรวจสอบขั้นต้น และข้อมูลการยื่นแบบและชำระภาษีเป็นความลับของทางราชการ ส่วนผลการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็น ผู้ที่มีอายุสูงกว่ามีความเห็นด้วยในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตสูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

สำหรับผลการศึกษาแนวทางการเสริมสร้าง ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพากร พบว่า ควรฝึกบุคคลกร จัดอบรมให้ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงให้เกิดความชำนาญสามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

พรพิมล ศิริโชติอาภรณ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง เหตุผลการใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 โดยมีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาถึงเหตุผลของการเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบเหตุผลการเลือกใช้บริการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต ผลการศึกษา พบว่า ผู้ยื่นแบบฯ ให้ความสำคัญของการเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต ให้ความสำคัญระดับมากที่สุด คือ ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการและด้านการบริการ โดยด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการให้ความสำคัญประเด็นไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบฯ ณ หน่วยรับบริการ ส่วนด้านการบริการให้ความสำคัญประเด็น สามารถยื่นแบบฯ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุด นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญระดับมาก คือ ด้านระบบงานและด้านการประชาสัมพันธ์ ส่วนผลการศึกษาเปรียบเทียบเหตุผลการเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตที่จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ผลการศึกษา พบว่า อายุและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน จะมีเหตุผลในการเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน ส่วนเพศและระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีเหตุผลในการเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน

สกุลทิพย์ เวชกูล (2552) ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับการใช้เทคโนโลยี e-revenue โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการนำเทคโนโลยี e-revenue ไปใช้ในการยื่นแบบชำระภาษีของกรมสรรพากร ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านความสะดวก ด้านการรับผลประโยชน์ ด้านความไว้วางใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ด้านภาพลักษณ์ ด้านความสอดคล้องในการยื่นแบบชำระภาษี และด้านความได้เปรียบการใช้บริการ กล่าวคือ ปัจจัยดังกล่าวช่วยให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

อุศณี กอจิตตวนิจ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ และเพื่อระบุปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจ ได้แก่ คุณภาพของระบบการชำระและขอคืนภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต คุณภาพของระบบการสมัคร ความปลอดภัยและการให้คำปรึกษา คุณภาพของเว็บไซต์และระบบแจ้งปัญหา และความรู้ของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต รวมถึงระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของผู้มีหน้าที่ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตมีระดับที่ความแตกต่างกัน โดยผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตมากกว่ากลุ่มที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตพบว่า ผู้เสียภาษีที่ประสบปัญหาหากเกิดข้อผิดพลาดในการทำรายการที่ยื่นแบบไปแล้วไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้ ต้องกรอกข้อมูลและยื่นแบบแสดงรายการใหม่ ทำให้เสียเวลาในการทำงานซ้ำซ้อน จึงเสนอแนะให้แก้ปัญหานี้เป็นอันดับแรก โดยให้ปรับปรุงระบบการยื่นแบบฯ ให้ง่ายต่อการใช้งาน ปัญหาสำคัญรองลงมาคือ ในการยื่นแบบฯ ระบบหยุดชะงักและล่มบ่อย เนื่องจากระบบยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอในการรับแบบแสดงรายการพร้อมๆ กันเป็นจำนวนมากในช่วงเวลาที่ใกล้หมดเขตการยื่นแบบ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความไม่พึงพอใจ ต้องทำรายการใหม่และรอเป็นเวลานาน นอกจากนี้มียังเสนอแนะเรื่องการคืนเงินภาษีและการพิจารณาการคืนเงินที่ช้ามาก ซึ่งสืบเนื่องจากระบบการขอเอกสารประกอบการขอคืนภาษีไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้เสียเวลาส่งเอกสารหลายครั้งส่งผลต่อการคืนเงินภาษีที่ล่าช้า ศุขจี มูลทองย้อย (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 โดยได้ศึกษาจากความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในด้าน ปัจจัยส่วนบุคคล ปัญหาและอุปสรรคที่พบ รวมทั้งศึกษาการบริการเสียภาษี เงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตภายใต้นโยบายการมีส่วนร่วมของประชาชนของกรมสรรพากร ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดเกี่ยวกับปัจจัยด้านรูปแบบ การใช้งานเว็ปไซต์ ส่วนความคิดเห็นด้านปัญหาและอุปสรรคที่พบในการยื่นแบบและชำระภาษี เงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ การขอเบอร์โทรศัพท์ติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อสอบถามปัญหาในการใช้บริการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีติดต่อยาก และส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการมีส่วนรวมในการบริการเสีย

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตภายใต้นโนยบายการมีส่วนรวมของประชาชนของกรมสรรพากร จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยที่อาจมีผลต่อการใช้เครื่องมือบริหารจัดเก็บภาษีอากรในรูแบบ การยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามีดังนี้

1. ปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งาน
2. ปัจจัยด้านความสะดวกและรวดเร็ว
3. ปัจจัยด้านความปลอดภัย
4. ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ
5. ปัจจัยด้านระยะเวลาให้บริการ
6. ปัจจัยด้านความถูกต้องและน่าเชื่อถือ

DPU

ตารางที่ 2.1 สรุปผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบ การยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING)

ลำดับ	ชื่อผู้วิจัย	ปีที่วิจัย	ชื่อผลงานวิจัย	ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือบริหารจัดเก็บภาษีอากรฯ					
				ง่ายต่อการใช้งาน	สะดวกรวดเร็ว	ปลอดภัย	ประสิทธิภาพ	ระยะเวลาการให้บริการ	ถูกต้องน่าเชื่อถือ
1.	Lee และ Lin	ค.ศ. 2005	Customer perception of e-service quality in online shopping						✓
2.	เกษมศรี ธรรมเป็นจิตต์	พ.ศ. 2547	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตอำเภอเมืองจังหวัดอุดรธานี	✓					
3.	ธวัชชัย เหล่าอิทธิพร	พ.ศ. 2548	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตแบบออนไลน์	✓	✓	✓			✓
4.	คัทลียา ปานสุนทร	พ.ศ. 2549	ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานธนาคาร	✓	✓				
5.	ธีรชาติ กระต่ายทอง	พ.ศ. 2550	ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2		✓	✓			

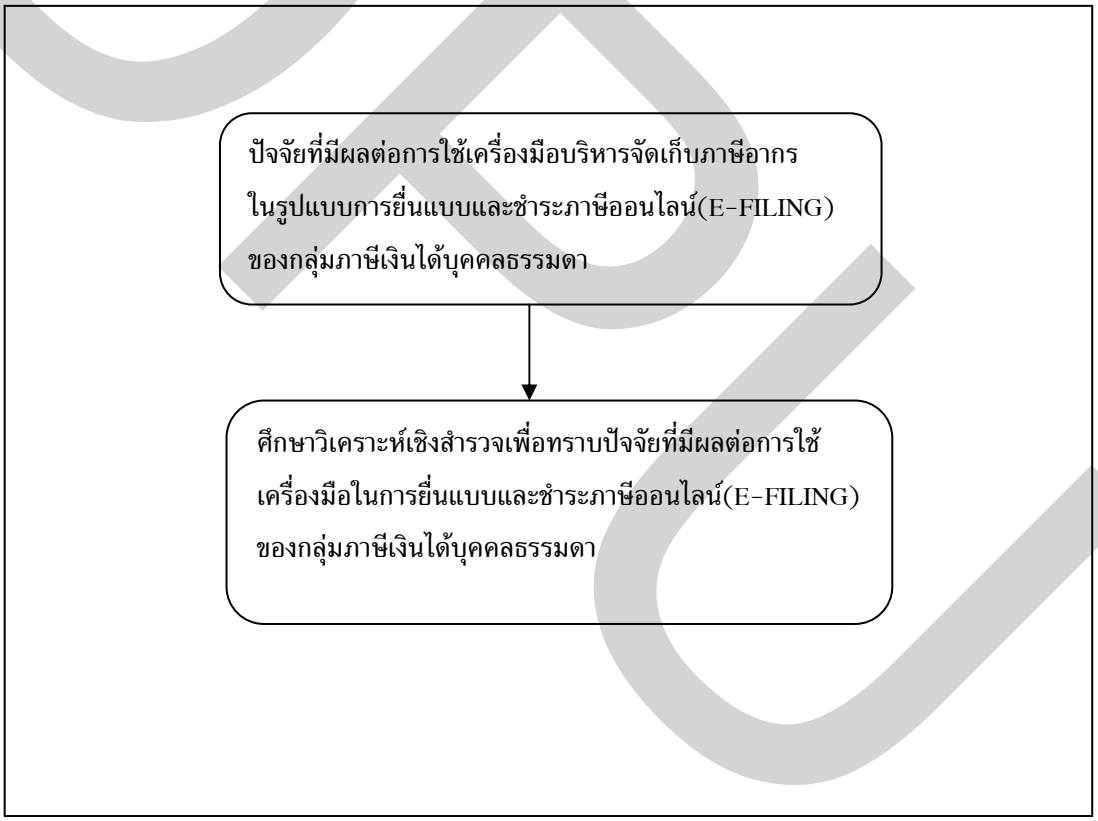
ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อผู้วิจัย	ปีที่วิจัย	ชื่อผลงานวิจัย	ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือบริหารจัดเก็บภาษีอากรฯ					
				ง่ายต่อการใช้งาน	สะดวกรวดเร็ว	ปลอดภัย	ประสิทธิภาพ	ระยะเวลาการให้บริการ	ถูกต้องน่าเชื่อถือ
6.	ชนนิกานต์ นุชประคอง	พ.ศ. 2550	ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากรและผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีต่อการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในจังหวัดเพชรบุรี		✓		✓	✓	✓
7.	พรพิมล ศิริโชติอาภรณ์	พ.ศ. 2551	เหตุผลการใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2		✓			✓	
8.	สกุลทิพย์ เวชกูล	พ.ศ. 2552	การยอมรับการใช้เทคโนโลยี e-revenue		✓				
9.	อุศณี กอจิตตวนิจ	พ.ศ. 2552	ความพึงพอใจในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร			✓			
10.	ศุขจี มูลทองย้อย	พ.ศ. 2554	ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2	✓					

บทที่ 3
ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในมุมมองของผู้ยื่นแบบฯ ผู้วิจัยมีกรอบแนวคิดดังนี้



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา เป็นผู้ยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีวิธีการดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างผู้ยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นกรณีไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริงได้ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ W.G.Cochran (1953) ดังนี้

$$n = \frac{P(1-P)(Z)^2}{d^2}$$

เมื่อ n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

P คือ สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการสุ่ม

Z คือ ระดับความมั่นใจที่กำหนด หรือระดับนัยสำคัญทางสถิติ

d คือ สัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

โดยสัดส่วนของประชากรที่ต้องการสุ่มเท่ากับ 50: 50 มีค่าเป็น 0.50 (P) และกำหนดระดับความถูกต้องแม่นยำหรือระดับความคลาดเคลื่อนระหว่างค่าประมาณการกับค่าจริงไม่เกิน 5% (d) ด้วยระดับความเชื่อมั่น 95% (Z = 1.96) แทนค่าได้ดังนี้

P = 0.50

Z = 1.96

d = 0.05

$$n = \frac{0.50(1-0.50)(1.96)^2}{0.05^2}$$

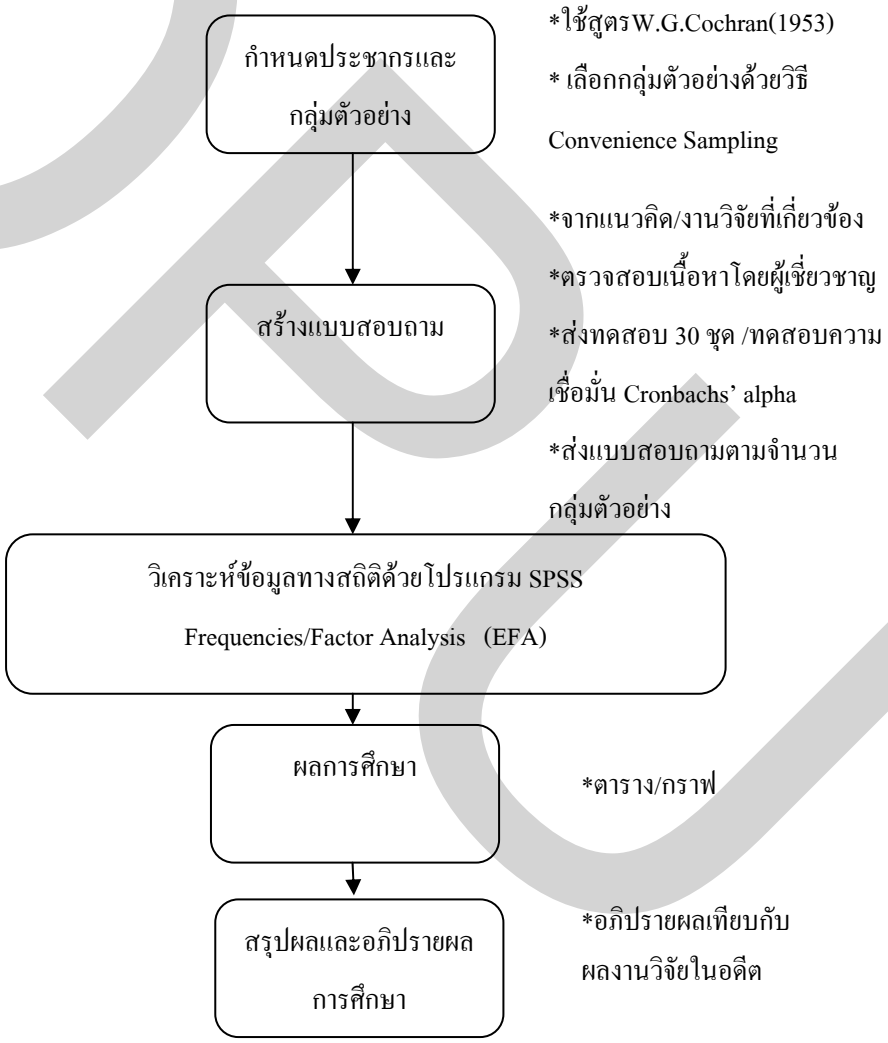
ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 384 ตัวอย่าง

สำหรับการวิจัยนี้ ผู้วิจัยต้องการกำหนดขนาดของตัวอย่างที่เหมาะสมและเพียงพอสอดคล้องกับวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล จึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 400 ตัวอย่าง เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามจำนวน 500 ชุด และได้แบบสอบถามตอบกลับมาจำนวน 465 ชุด ซึ่งได้คัดเลือกแบบสอบถามฉบับที่มีความสมบูรณ์ ตามขนาดกลุ่มตัวอย่างที่

กำหนดไว้ จำนวน 400 ตัวอย่าง สำหรับวิธีการสุ่มตัวอย่าง ได้เลือกใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling) ในการแจกแบบสอบถามในเขตกรุงเทพมหานคร

3.3 การออกแบบงานวิจัย

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 3.2 การออกแบบงานวิจัย

ภาพที่ 3.2 อธิบายถึงการออกแบบงานวิจัย จากแนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อ โดยศึกษาความเป็นมา ความสำคัญที่ต้องการศึกษา และนำมากำหนดเป็นวัตถุประสงค์ ขอบเขตการศึกษา กำหนดลักษณะกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งกลุ่มประชากรเป็นผู้ที่ยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร แต่เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากร จึงใช้สูตร W.G.Cochran (1953) และเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีสุ่มแบบสะดวก Convenience Sampling หลังจากนั้นได้สร้างแบบสอบถาม จากแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัย เมื่อได้แบบสอบถามได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ และทำการส่งทดสอบแบบสอบถาม จำนวน 30 ชุด และเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าว ทดสอบความเชื่อมั่นของ (Reliability) แบบสอบถาม ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 0.80 ขึ้นไปแล้ว จึงดำเนินการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนด ขั้นตอนต่อไป เก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเข้าสู่การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS โดยใช้วิธี Factor Analysis (Exploratory Factor Analysis: EFA) สำหรับการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ และวิเคราะห์ผลการศึกษา สรุปผลการวิจัยโดยอภิปรายผลเทียบกับผลงานวิจัยในอดีต

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อปี ความถี่ในการยื่นแบบฯ ประเภทแบบที่ยื่น และผลการยื่นแบบฯ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ได้แก่ ประเภทภาษีที่ยื่น ความถี่ในการใช้ ขั้นตอนการกรอกรายการ ขั้นตอนการชำระภาษีผ่านทางธนาคาร การพิมพ์แบบแสดงรายการที่ได้ทำรายการ เป็นต้น

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อแนะนำระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING)

โดยแบบสอบถามได้กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกให้ระดับความคิดเห็นตัวแปรในแต่ละปัจจัย ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ระดับ (Likert Scale) คือ

6 หมายถึง ตัวแปรนั้นมีความเห็นด้วยมากที่สุด

5 หมายถึง ตัวแปรมีความเห็นด้วยมาก

4 หมายถึง ตัวแปรนั้นมีความเห็นด้วยปานกลาง

3 หมายถึง ตัวแปรนั้นมีความเห็นด้วยน้อย

2 หมายถึง ตัวแปรนั้นมีความเห็นค่อนข้างไม่เห็นด้วย

1 หมายถึง ตัวแปรนั้นมีความเห็นไม่เห็นด้วย

3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เป็นการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งได้ทำการส่งแบบสอบถามตามสถานประกอบการ ร้านค้า บริษัทเอกชน และหน่วยงานราชการในเขตกรุงเทพมหานคร โดยได้รอรับแบบสอบถามกลับทันทีและบางสถานที่ได้นัดหมายวันเวลาเพื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถาม

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

2. เทคนิคการสกัดปัจจัยด้วยวิธี Factor Analysis โดยเลือกแบบ (Exploratory Factor Analysis: EFA) สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING)

บทที่ 4
ผลการศึกษา

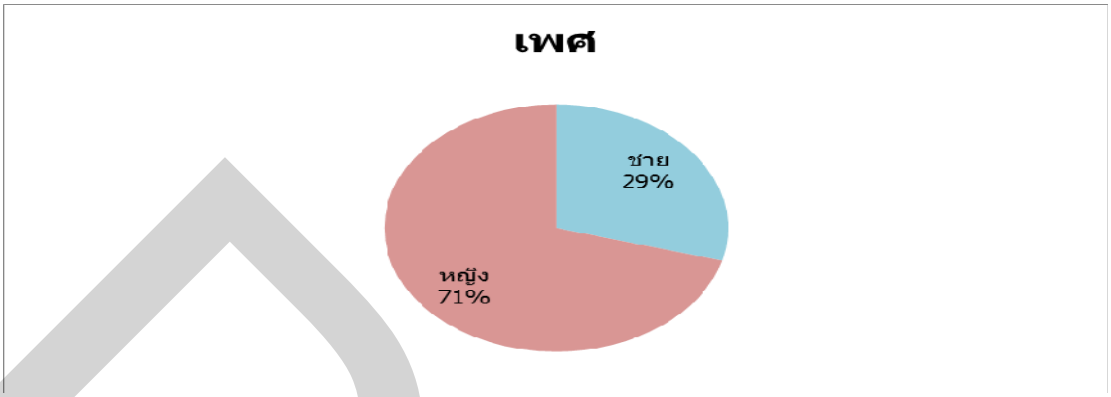
ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในมุมมองของผู้ยื่นแบบฯ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามตามกลุ่มประชากรที่เป็นผู้ยื่นแบบฯ จำนวน 500 ชุด ได้รับแบบสอบถามกลับมาจำนวน 465 ชุด และได้คัดเลือกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ เหมาะสม เพียงพอตามที่ได้กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด ซึ่งได้เก็บรวบรวมข้อมูลนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำเสนอในส่วนที่เป็นข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

2. การวิเคราะห์ปัจจัยของเครื่องมือการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยใช้การสกัดปัจจัยด้วยวิธี Factor Analysis เลือกวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) นำเสนอผลการวิเคราะห์ ดังนี้

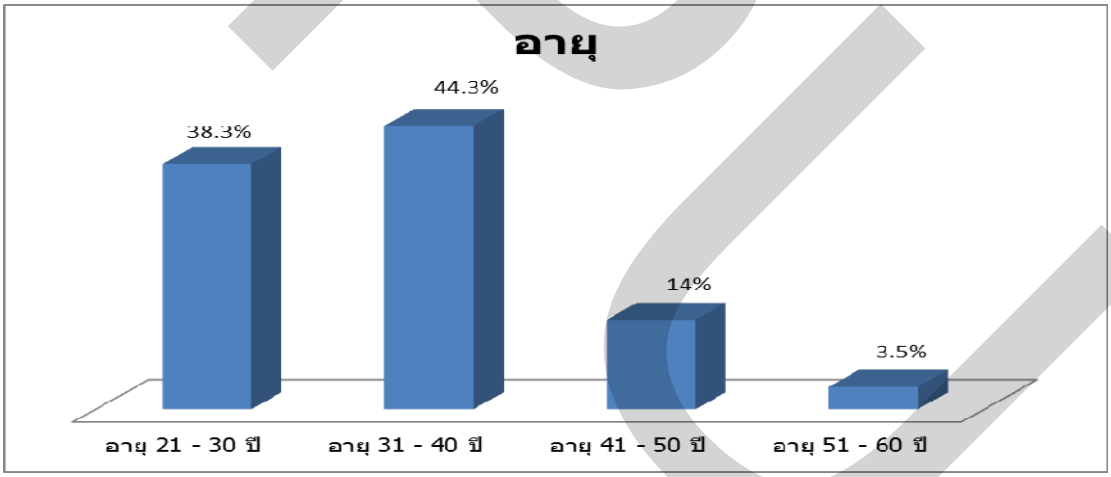
4.1 ผลการวิจัยจากการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ยื่นแบบฯ ที่เป็นบุคคลธรรมดาด้วยสถิติเชิงพรรณาจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อปี จำนวนครั้งที่ใช้บริการประเภทแบบที่ยื่นและผลการยื่นแบบครั้งล่าสุด ผลการศึกษาได้อธิบายในรูปของแบบอัตราส่วนหรือร้อยละ ดังนี้



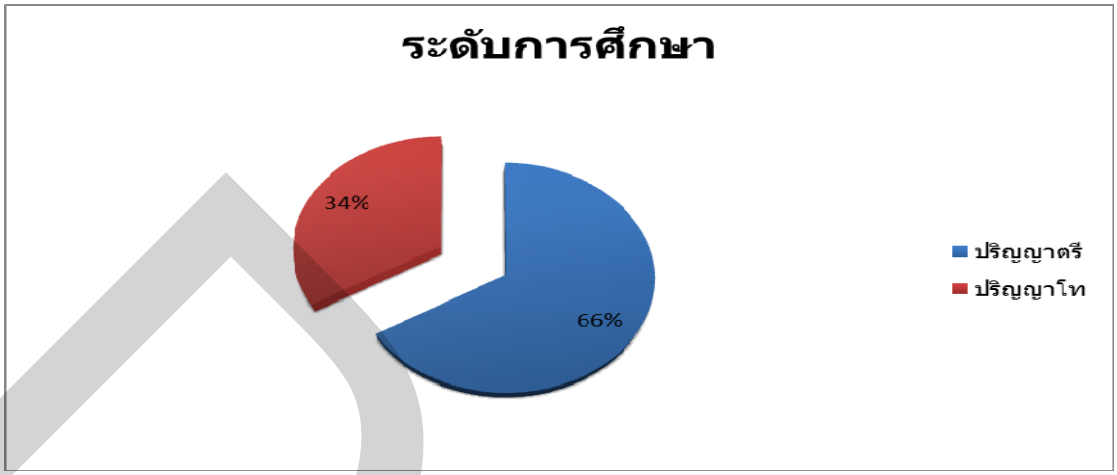
ภาพที่ 4.1 สัดส่วนผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามเพศ

จากภาพที่ 4.1 เป็นข้อมูลทั่วไปทางด้านเพศ จากแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ผลการวิเคราะห์ ร้อยละ29 เป็นเพศชาย และร้อยละ71 เป็นเพศหญิง



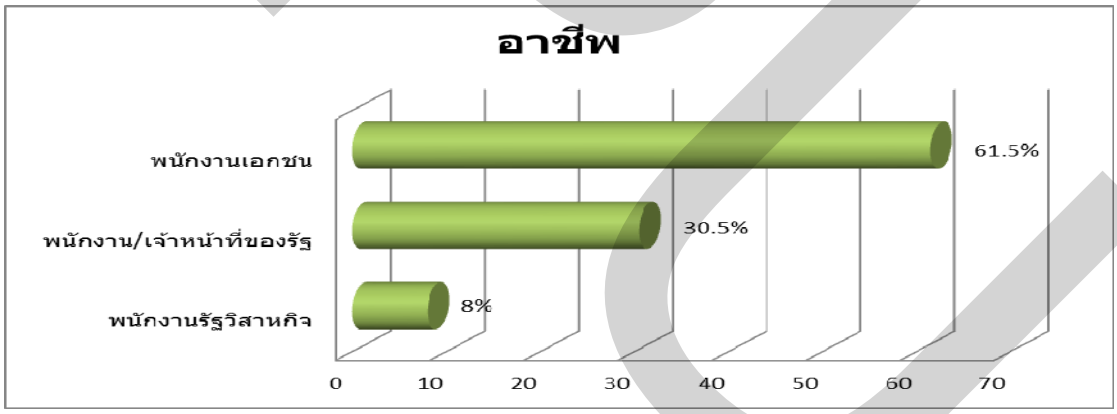
ภาพที่ 4.2 อัตราส่วนผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามอายุ

จากภาพที่ 4.2 เป็นข้อมูลทั่วไปทางด้านอายุ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 44.3 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 38.3 มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 14 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี และร้อยละ 3.5 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป



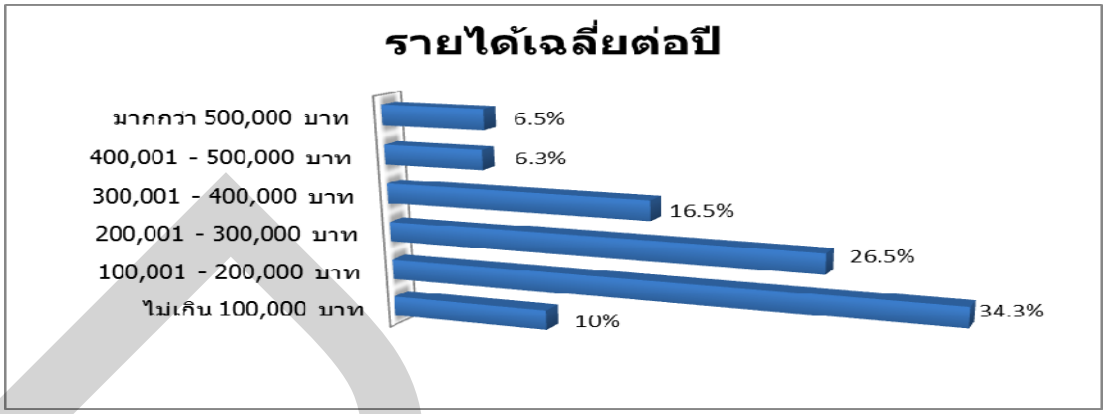
ภาพที่ 4.3 อัตราส่วนผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามระดับการศึกษา

จากภาพที่ 4.3 เป็นข้อมูลทั่วไปทางด้านระดับการศึกษา จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 66 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และร้อยละ 34 จบการศึกษาระดับปริญญาโท



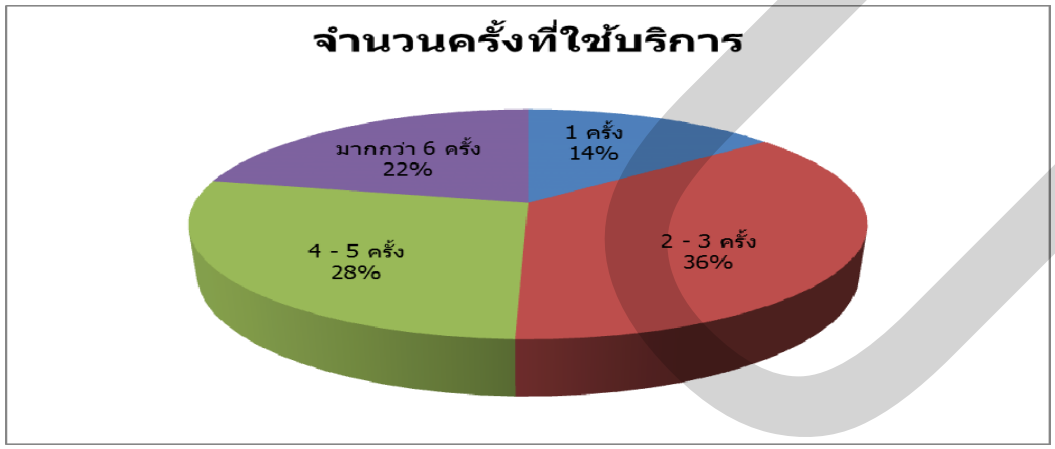
ภาพที่ 4.4 อัตราส่วนผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามอาชีพ

จากภาพที่ 4.4 เป็นข้อมูลทั่วไปทางด้านอาชีพ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 8 ประกอบอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 30.5 ประกอบอาชีพเป็นพนักงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐ และร้อยละ 61.5 ประกอบอาชีพเป็นพนักงานเอกชน



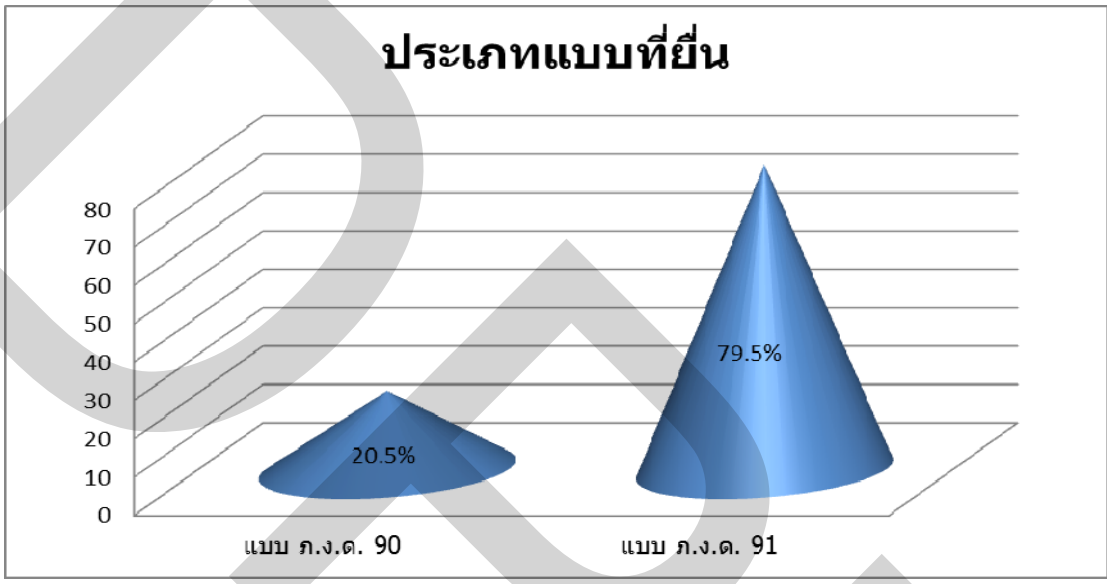
ภาพที่ 4.5 อัตราส่วนผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อปี

จากภาพที่ 4.5 เป็นข้อมูลทั่วไปทางด้านรายได้เฉลี่ยต่อปี จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 400 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 10 มีรายได้เฉลี่ยต่อปีต่ำกว่า 100,000 บาท ร้อยละ 34.3 มีรายได้เฉลี่ยต่อปี 100,001-200,000 บาท ร้อยละ 26.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อปี 200,001-300,000 บาท ร้อยละ 16.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อปี 300,001-400,000 บาท ร้อยละ 6.3 มีรายได้เฉลี่ยต่อปี 400,001-500,000 บาท และร้อยละ 6.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อปี 500,000 บาทขึ้นไป



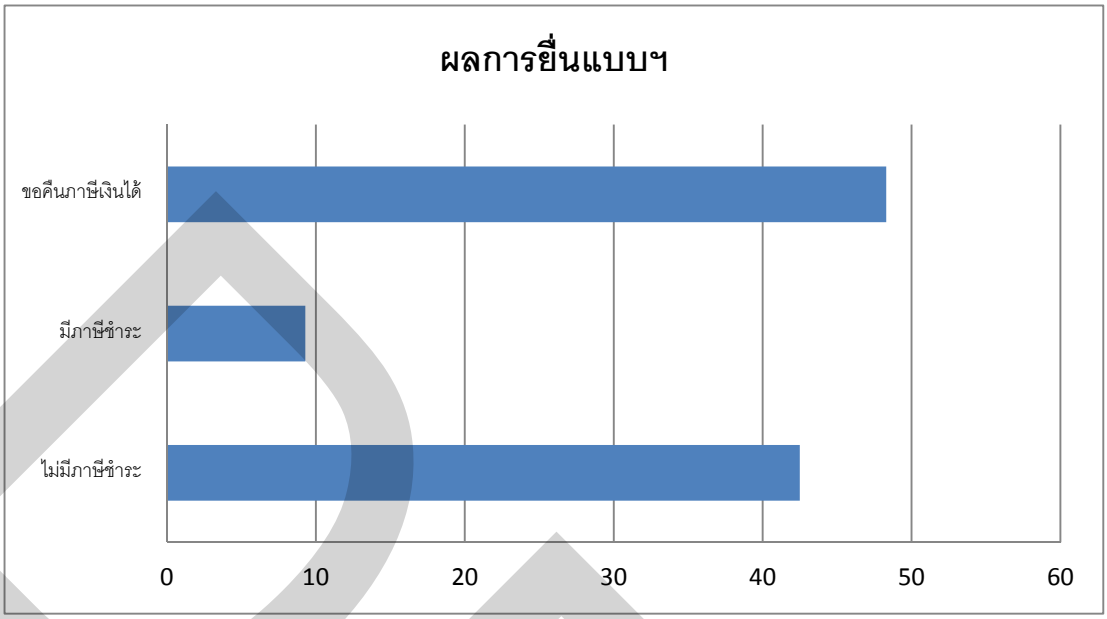
ภาพที่ 4.6 อัตราส่วนผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการ

จากภาพที่ 4.6 เป็นข้อมูลทั่วไปทางด้านการใช้บริการ การยื่นแบบและชำภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต (E-FILING) โดยจำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยใช้บริการ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 400 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 36 เคยใช้บริการ 2-3 ครั้ง ร้อยละ 28 เคยใช้บริการ 4-5 ครั้ง ร้อยละ 22 เคยใช้บริการมากกว่า 6 ครั้ง และร้อยละ 14 เคยใช้บริการ 1 ครั้ง



ภาพที่ 4.7 อัตราส่วนผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามประเภทแบบที่ยื่น

จากภาพที่ 4.7 เป็นข้อมูลทั่วไปทางด้านการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต (E-FILING) โดยจำแนกตามประเภทแบบที่ยื่น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 79.5 เป็นผู้ที่ยื่นแบบฯ ด้วยประเภทแบบ ภ.ง.ด.91 และร้อยละ 20.5 เป็นผู้ที่ยื่นแบบฯ ด้วยประเภทแบบ ภ.ง.ด.90



ภาพที่ 4.8 อัตราส่วนผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามผลการยื่นแบบฯ

จากภาพที่ 4.8 เป็นข้อมูลทั่วไปทางด้านการยื่นแบบและชำภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (E-FILING) โดยจำแนกตามผลการยื่นแบบฯ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 42.5 ยื่นแบบฯ ไม่มีภาษีชำระ ร้อยละ 9.3 ยื่นแบบฯ มีภาษีชำระ และร้อยละ 48.3 ยื่นแบบฯ ขอคืนภาษีเงินได้

4.2 ผลจากการวิจัยการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis)

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) โดยวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS และใช้เทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) ศึกษาปัจจัยร่วมที่สามารถอธิบายความสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างตัวแปรและลดจำนวนตัวแปรที่มีอยู่เดิมให้มีการรวมกันได้เป็นปัจจัย และตั้งชื่อปัจจัยที่วิเคราะห์ได้ มีผลการวิเคราะห์มีดังนี้

ตารางที่ 4.1 ค่าจากการวัดความน่าเชื่อถือของปัจจัยทั้งหมดในแบบสอบถาม

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.906	28

จากตารางที่ 4.1 เป็นการวัดค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม ผลที่ได้มีค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha) เท่ากับ 0.906 ซึ่งถือได้ว่าเป็นค่าที่เหมาะสมหรือยอมรับได้ เนื่องจากมีค่าเกิน 0.80 ขึ้นไป (ธารินทร์ ศิลป์จารุ, 2553, น.419)

ตารางที่ 4.2 การวัดความเหมาะสมของปัจจัยด้วย KMO and Bartlett's Test

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.895
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	5923.345
	df	378
	Sig.	.000

จากตารางที่ 4.2 เป็นการใช้ Kaiser-Mayer-Olkin วัดความเหมาะสมของข้อมูลของการใช้เทคนิค Factor Analysis ผลที่ได้เท่ากับ .895 ซึ่งมากกว่า .5 และเข้าใกล้ค่า 1 จึงสรุปได้ว่าข้อมูลที่มีอยู่เหมาะสมที่จะใช้เทคนิค Factor Analysis

ส่วน Bartlett's Test of Sphericity เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร สถิติทดสอบจะมีการแจกแจงโดยประมาณแบบ Chi Square-5923.345 ได้ค่า Significance = 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์กัน จึงใช้เทคนิค Factor Analysis ในการวิเคราะห์ต่อไป (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549, น.23)

ในส่วนของการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเพื่อศึกษาองค์ประกอบร่วมที่สามารถอธิบายความสัมพันธ์ร่วมระหว่างตัวแปรเพื่อให้ได้ตัวแปรใหม่น้อยที่สุด ซึ่งเป็นการนำตัวแปรที่มีจำนวนมากมาสกัดให้ได้องค์ประกอบใหม่ ที่มีจำนวนน้อยกว่าจำนวนตัวแปร และผลจากการใช้โปรแกรม SPSS ทำให้ทราบค่าความแปรปรวนทั้งหมดที่สามารถอธิบายได้ (Total Variance Explained) และเมทริกซ์องค์ประกอบ (Rotated Component Matrix (a))

ตารางที่ 4.3 ค่า Total Variance Explained จากการทำ Factor Analysis

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	9.348	33.386	33.386	9.348	33.386	33.386	4.126	14.735	14.735
2	2.831	10.110	43.496	2.831	10.110	43.496	4.093	14.617	29.352
3	1.871	6.683	50.180	1.871	6.683	50.180	3.092	11.042	40.395
4	1.490	5.323	55.503	1.490	5.323	55.503	2.667	9.525	49.920
5	1.290	4.607	60.109	1.290	4.607	60.109	2.457	8.773	58.694
6	1.071	3.825	63.934	1.071	3.825	63.934	1.467	5.241	63.934
7	1.000	3.570	67.505						
8	.831	2.968	70.473						
9	.799	2.854	73.327						
10	.739	2.639	75.966						
11	.673	2.403	78.369						
12	.605	2.159	80.529						
13	.556	1.987	82.516						
14	.536	1.915	84.431						
15	.477	1.703	86.134						
16	.432	1.544	87.678						
17	.416	1.486	89.164						
18	.413	1.475	90.639						
19	.361	1.289	91.928						
20	.334	1.194	93.122						
21	.322	1.150	94.272						
22	.290	1.036	95.307						
23	.266	.950	96.257						
24	.260	.927	97.185						
25	.228	.813	97.998						
26	.215	.768	98.766						
27	.190	.679	99.445						
28	.155	.555	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

ตารางที่ 4.4 ค่า Rotate Component Matrix(a) จากการทำ Factor Analysis

Rotated Component Matrix[a]

	Component					
	1	2	3	4	5	6
การคำนวณภาษี ถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือ	.732					
โปรแกรมช่วยคำนวณภาษีช่วยลดข้อผิดพลาดก่อนยื่นแบบได้	.714	.256			.248	
ไม่ต้องนำส่งหลักฐานการยื่นแบบฯ ในขณะทำรายการ	.681				.230	.206
มีการบันทึกสิทธิค่าลดหย่อน ในระบบให้ผลลัพธ์ที่ถูกต้องจากการบันทึก	.608	.290	.434			
มีการบันทึกเลือกเงินได้ เงินได้ที่รับยกเว้นและค่าลดหย่อน ในระบบให้ผลลัพธ์ที่ถูกต้องจากการบันทึก	.589	.352	.450			
ระบบมีการป้องกันข้อมูลที่น่าเชื่อถือ	.583		.219			
ระบบมีการป้องกันข้อมูลทางการเงินที่น่าเชื่อถือ	.505	.421				.216
ระบบช่วยให้การชำระภาษีมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ	.504	.305			.417	.240
มีการออกแบบที่ง่ายต่อการใช้งาน		.811			.256	
มีการให้คำแนะนำในการใช้งานให้สามารถได้อย่างปฏิบัติตามได้ง่าย	.205	.729				
ถูกออกแบบให้ใช้งานง่ายและมีความจูงใจต่อการใช้งาน	.249	.649				.327
มีการออกแบบการใช้งานที่ง่ายในขั้นตอนการสมัครสมาชิกเพื่อใช้งาน		.623	.498		.206	
มีขั้นตอนการใช้งานง่าย ไม่ซ่งยาก ไม่ซับซ้อน	.262	.617	.415			
ระบบให้ทางเลือกสำหรับช่องทางการชำระภาษีที่หลากหลาย ง่ายต่อการใช้งาน	.346	.615			.281	
ระบบให้ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล ในกรณีลืมรหัสผ่านในการเข้าสู่ระบบ	.254		.717			.274
ระบบมีการป้องกันการกำหนดรหัสผู้ใช้งานและรหัสผ่านในการเข้าถึงข้อมูล		.223	.687		.283	
ระบบมีการกำหนดรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านเพื่อเข้าสู่การบันทึกเงินได้พึงประเมิน	.536		.594			
ระบบให้ความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในระดับที่ผู้ใช้งานพึงพอใจ	.430	.285	.539		.217	
ระบบมีประสิทธิภาพและยืดหยุ่น ในกรณีพบข้อผิดพลาดหลังการยื่นแบบฯ				.885		
ระบบมีประสิทธิภาพและยืดหยุ่น ในกรณีพบข้อผิดพลาดก่อนการยื่นแบบฯ		.261		.798		
ระบบมีประสิทธิภาพในการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้งาน		-.221		.754		
ระบบมีความรวดเร็วในการประมวลผลการยื่นแบบฯ ของผู้ใช้งาน				.681		
สะดวก ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง					.832	
มีการจัดพิมพ์แบบแสดงรายการและใบเสร็จรับเงิน ทำได้ง่ายและรวดเร็ว		.397	.351		.636	
ระบบมีการคืนภาษีได้อย่างรวดเร็ว	.288	.437			.563	
จัดพิมพ์แบบแสดงรายการ ได้ทันทีเมื่อการยื่นแบบฯเสร็จสิ้น			.417		.559	
ระยะเวลา ตั้งแต่เวลา 6.00 น. ถึง 22.00 น. ไม่มีวันหยุด มีความเหมาะสมเพียงพอต่อการให้บริการ	.206					.759
มีการอำนวยความสะดวกในการพิมพ์ใบเสร็จรับเงินภายหลังการยื่นแบบและชำระภาษีเสร็จสิ้น			.350			.604

Extraction Method: Principal Component Analysis. Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization. a. Rotation converged in 8 iterations.

จากตารางที่ 4.4 Rotated Component Matrix(a) เมื่อมีการหมุนแกนปัจจัยโดยวิธี Varimax ค่า Factor Loading ค่าที่ได้ทำให้ได้ปัจจัยทั้งหมด 6 ปัจจัย โดยตารางที่ 4.4 Rotated Component Matrix(a) ได้แสดงเมทริกซ์องค์ประกอบของแต่ละปัจจัยไว้แล้ว และปัจจัยที่ได้นี้สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรได้ ซึ่งจากตารางที่ 4.3 Total Variance Explained สรุปได้ว่า ปัจจัยทั้ง 6 ปัจจัย อธิบายความแปรปรวนทั้งหมดของตัวแปรได้ 63.934% ซึ่งแบ่งได้ดังนี้

ปัจจัยที่ 1 สามารถอธิบายได้ 14.735%

ปัจจัยที่ 2 สามารถอธิบายได้ 14.617%

ปัจจัยที่ 3 สามารถอธิบายได้ 11.042%

ปัจจัยที่ 4 สามารถอธิบายได้ 9.525%

ปัจจัยที่ 5 สามารถอธิบายได้ 8.773%

ปัจจัยที่ 6 สามารถอธิบายได้ 5.241%

หลังจากได้ปัจจัยใหม่ทั้ง 6 ปัจจัย ตามที่ได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.4 Rotated Component Matrix(a) สามารถจัดกลุ่มปัจจัยและตั้งชื่อให้แต่ปัจจัย โดยพิจารณาจากลักษณะความคล้ายคลึงกันระหว่างตัวแปรที่อยู่ในปัจจัยได้ ดังนี้

Factor 1 ปัจจัยด้านความถูกต้องและความน่าเชื่อถือ

Factor 2 ปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งาน

Factor 3 ปัจจัยด้านความปลอดภัย

Factor 4 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ

Factor 5 ปัจจัยด้านความสะดวกและรวดเร็ว

Factor 6 ปัจจัยด้านระยะเวลาการให้บริการ

ปัจจัยที่ได้นี้ประกอบด้วยตัวแปรทั้งหมด 28 ตัวแปร สามารถสรุปค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) ของแต่ละปัจจัย ซึ่งแสดงตามชื่อปัจจัย ดังนี้

ตารางที่ 4.5 Factor 1 ด้านความถูกต้องและความน่าเชื่อถือ

คำถามที่	ตัวแปร	Factor Loading
27	การคำนวณภาษี ถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือ	.732
15	โปรแกรมช่วยคำนวณภาษีช่วยลดข้อผิดพลาดก่อนการยื่นแบบฯ ได้	.714
14	ไม่ต้องนำส่งหลักฐานการยื่นแบบฯ ในขณะทำรายการ	.681
24	การบันทึกสิทธิค่าลดหย่อน ในระบบให้ผลลัพธ์ที่ถูกต้องจากการบันทึก	.608
22	การบันทึกเลือกเงินได้ เงินได้ที่รับยกเว้นและค่าลดหย่อน ในระบบให้ผลลัพธ์ที่ถูกต้องจากการบันทึก	.589
16	ระบบมีการป้องกันข้อมูลที่น่าเชื่อถือ	.583
28	ระบบมีการป้องกันข้อมูลทางการเงินที่น่าเชื่อถือ	.505
26	ระบบช่วยให้การชำระภาษีมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ	.504

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์พบว่า Factor ที่ 1 เป็นปัจจัยด้านความถูกต้องและน่าเชื่อถือของระบบ ประกอบด้วย 8 ตัวแปร ซึ่งตัวแปรที่มีค่า Factor loading สูงสุด คือ การคำนวณภาษี ถูกต้อง ครบถ้วนและน่าเชื่อถือ

ตารางที่ 4.6 Factor 2 ด้านความง่ายต่อการใช้งาน

คำถามที่	ตัวแปร	Factor Loading
10	มีการออกแบบที่ง่ายต่อการใช้งาน	.811
9	มีการให้คำแนะนำในการใช้งานให้สามารถปฏิบัติตามได้ง่าย	.729
12	ถูกออกแบบให้ใช้งานง่ายและมีความจูงใจต่อการใช้งาน	.649
18	มีการออกแบบการใช้งานที่ง่ายในขั้นตอนการสมัครสมาชิกเพื่อใช้งาน	.623
17	มีขั้นตอนการใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	.617
27	ให้ทางเลือกสำหรับช่องทางการชำระภาษีที่หลากหลาย ง่ายต่อการใช้งาน	.615

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์พบว่า Factor ที่ 2 เป็นปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งานระบบ ประกอบด้วยตัวแปร 6 ตัวแปร ซึ่งตัวแปรที่มีค่า Factor loading สูงสุดคือ การออกแบบที่ง่ายต่อการใช้งาน

ตารางที่ 4.7 Factor 3 ปัจจัยด้านความปลอดภัย

คำถามที่	ตัวแปร	Factor Loading
20	ให้ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล ในกรณีลืมรหัสผ่านในการเข้าสู่ระบบ	.717
19	มีการป้องกันการกำหนดรหัสผู้ใช้งานและรหัสผ่านในการเข้าถึงข้อมูล	.687
23	มีการกำหนดรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านเพื่อเข้าสู่การบันทึกเงินได้พึงประเมิน	.594
21	ระบบให้ความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในระดับที่ผู้ใช้งานพึงพอใจ	.539

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์พบว่า Factor ที่ 3 เป็นปัจจัยด้านความปลอดภัยใช้งานระบบ ประกอบด้วยตัวแปร 4 ตัวแปร ซึ่งตัวแปรที่มีค่า Factor loading สูงสุด คือ ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล ในกรณีลืมรหัสผ่านในการเข้าสู่ระบบ

ตารางที่ 4.8 Factor 4 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพระบบ

คำถามที่	ตัวแปร	Factor Loading
35	ระบบมีประสิทธิภาพและยืดหยุ่นในกรณีพบข้อผิดพลาดหลังการยื่นแบบฯ	.885
34	ระบบมีประสิทธิภาพและยืดหยุ่นในกรณีพบข้อผิดพลาดก่อนการยื่นแบบฯ	.798
36	ระบบมีประสิทธิภาพในการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้งาน	.754
33	ระบบมีความรวดเร็วในการประมวลผลการยื่นแบบฯ ของผู้ใช้งาน	.681

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์พบว่า Factor ที่ 4 เป็นปัจจัยด้านประสิทธิภาพของระบบ ประกอบด้วยตัวแปร 4 ตัวแปร ซึ่งตัวแปรที่มีค่า Factor loading สูงสุด คือ ระบบมีประสิทธิภาพและยืดหยุ่นในกรณีพบข้อผิดพลาดหลังการยื่นแบบฯ

ตารางที่ 4.9 Factor 5 ปัจจัยด้านความสะดวกและรวดเร็ว

คำถามที่	ตัวแปร	Factor Loading
11	สะดวก ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	.832
30	มีการจัดพิมพ์แบบแสดงรายการและใบเสร็จรับเงิน ทำได้ง่ายและรวดเร็ว	.636
29	ระบบมีการคืนภาษีได้อย่างรวดเร็ว	.563
31	จัดพิมพ์แบบแสดงรายการ ได้ทันทีเมื่อการยื่นแบบฯเสร็จสิ้น	.559

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์พบว่า Factor ที่ 5 เป็นปัจจัยด้านความสะดวกและรวดเร็วของระบบ ประกอบด้วยตัวแปร 4 ตัวแปร ซึ่งตัวแปรที่มีค่า Factor loading สูงสุด คือสะดวก ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

ตารางที่ 4.10 Factor 6 ปัจจัยด้านระยะเวลาการให้บริการ

คำถามที่	ตัวแปร	Factor Loading
13	ระยะเวลา ตั้งแต่เวลา 6.00 น. ถึง 22.00 น. ไม่มีวันหยุด มีความเหมาะสมเพียงพอต่อการให้บริการ	.759
32	มีการอำนวยความสะดวกในการพิมพ์ใบเสร็จรับเงินภายหลังการยื่นแบบและชำระภาษีเสร็จสิ้น	.604

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์พบว่า Factor ที่ 6 เป็นปัจจัยด้านระยะเวลาการให้บริการ ประกอบด้วยตัวแปร 2 ตัวแปร ซึ่งตัวแปรที่มีค่า Factor loading สูงสุด คือ ระยะเวลา ตั้งแต่เวลา 6.00 น. ถึง 22.00 น.ไม่มีวันหยุด มีความเหมาะสมเพียงพอต่อการให้บริการ

บทที่ 5
สรุปผลการศึกษา

งานวิจัยนี้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือในการบริหารจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบ การยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในมุมมองของผู้ยื่นแบบฯในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามกับผู้ยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ที่ยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ประจำปีภาษี 2556 จำนวน 500 ชุด ซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับจำนวน 465 ชุด และได้คัดเลือกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ เหมาะสม เพียงพอตามที่ได้กำหนดจำนวนขาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด การศึกษานี้เป็นใช้วิธีวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) โดยเลือกใช้การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) เพื่อทราบปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของผู้ยื่นแบบฯ ซึ่งเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดเก็บภาษีอากรและใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบรวมถึงผู้ที่สนใจงานวิจัย ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 สรุปผลการวิจัยด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ผลการวิจัยในส่วนของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุด รองลงมาคือ ช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ และประกอบอาชีพเป็นพนักงานเอกชนมากที่สุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีอยู่ในช่วง 100,001-200,000 บาท นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้ระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ประมาณ 2-3 ครั้ง ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามยื่นแบบฯ ด้วยแบบ ภ.ง.ด.91 เป็นส่วนใหญ่ และเป็นผู้ยื่นแบบฯ ที่ขอคืนภาษีเงินได้มากที่สุดเป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ ไม่มีภาษีชำระ และมีภาษีชำระตามลำดับ

5.1.2 สรุปผลการวิจัยด้วยการศึกษาปัจจัย (Factor Analysis)

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือบริหารจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบ การยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) วิธีวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) โดยเลือกวิเคราะห์

ปัจจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) ผู้วิจัยสามารถสรุปปัจจัยจากตัวแปร 28 คำถามได้ 6 ปัจจัย ตั้งชื่อปัจจัยตามลักษณะความคล้ายคลึงของตัวแปรย่อยในปัจจัย และเรียงลำดับความสำคัญมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้

1) ปัจจัยด้านความถูกต้องและน่าเชื่อถือ
2) ปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งาน
3) ปัจจัยด้านความปลอดภัย
4) ปัจจัยด้านประสิทธิภาพระบบ
5) ปัจจัยด้านความสะดวกและรวดเร็ว
6) ปัจจัยด้านระยะเวลาการให้บริการ

จากผลการศึกษาทำให้ทราบตัวแปรในแต่ละปัจจัย ดังนี้

1) ปัจจัยด้านความถูกต้องและน่าเชื่อถือ ประกอบด้วย 8 ตัวแปร คือ
   1.1 ระบบมีการคำนวณภาษี ถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือ
   1.2 ระบบมีโปรแกรมช่วยคำนวณภาษีที่ช่วยลดข้อผิดพลาดก่อนการยื่นแบบฯ
   1.3 ระบบไม่ต้องนำส่งหลักฐานการยื่นแบบฯ ในขณะทำรายการ
   1.4 การบันทึกสิทธิค่าลดหย่อนในระบบให้ผลลัพธ์ที่ถูกต้องจากการบันทึก
   1.5 การบันทึกเลือกเงินได้ เงินได้ที่รับยกเว้นและค่าลดหย่อนในระบบให้ผลลัพธ์ที่ถูกต้องจากการบันทึก
   1.6 ระบบมีการป้องกันข้อมูลที่น่าเชื่อถือ
   1.7 ระบบมีการป้องกันข้อมูลทางการเงินที่น่าเชื่อถือ
   1.8 ระบบช่วยให้การชำระภาษีมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ
2) ปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งาน ประกอบด้วย 6 ตัวแปร คือ
   2.1 ระบบมีการออกแบบที่ง่ายต่อการใช้งาน
   2.2 ระบบมีการให้คำแนะนำในการใช้งานให้สามารถปฏิบัติตามได้ง่าย
   2.3 ระบบถูกออกแบบให้ใช้งานง่ายและมีความจูงใจต่อการใช้งาน
   2.4 ระบบมีการออกแบบการใช้งานที่ง่ายในขั้นตอนการสมัครสมาชิกเพื่อใช้งาน
   2.5 ระบบมีขั้นตอนการใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน
   2.6 ระบบให้ทางเลือกสำหรับช่องทางการชำระภาษีที่หลากหลาย ง่ายต่อการใช้งาน

3) ปัจจัยด้านความปลอดภัย ประกอบด้วย 4 ตัวแปร คือ

3.1 ระบบให้ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล ในกรณีลืมรหัสผ่านในการเข้าสู่ระบบ

3.2 ระบบมีการป้องกันการกำหนดรหัสผู้ใช้งานและรหัสผ่านในการเข้าถึงข้อมูล

3.3 ระบบมีการกำหนดรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านเพื่อเข้าสู่การบันทึกเงินได้พึงประเมิน

3.4 ระบบให้ความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในระดับที่ผู้ใช้งานพึงพอใจ

4) ปัจจัยด้านประสิทธิภาพระบบ ประกอบด้วย 4 ตัวแปร คือ

4.1 ระบบมีประสิทธิภาพและยืดหยุ่นในกรณีพบข้อผิดพลาดหลังการยื่นแบบฯ

4.2 ระบบมีประสิทธิภาพและยืดหยุ่นในกรณีพบข้อผิดพลาดก่อนการยื่นแบบฯ

4.3 ระบบมีประสิทธิภาพในการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้งาน

4.4 ระบบมีความรวดเร็วในการประมวลผลการยื่นแบบฯ ของผู้ใช้งาน

5) ปัจจัยด้านความสะดวกและรวดเร็ว ประกอบด้วย 4 ตัวแปร คือ

5.1 ระบบให้ความสะดวก ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

5.2 ระบบจัดพิมพ์แบบแสดงรายการและใบเสร็จรับเงินที่ทำได้ง่ายและรวดเร็ว

5.3 ระบบมีการคืนภาษีได้อย่างรวดเร็ว

5.4 ระบบจัดพิมพ์แบบแสดงรายการได้ทันทีเมื่อการยื่นแบบฯ เสร็จสิ้น

6) ปัจจัยด้านระยะเวลาการให้บริการ ประกอบด้วย 2 ตัวแปร คือ

6.1 ระบบมีระยะเวลา ตั้งแต่เวลา 6.00 น ถึง 22 น.ไม่มีวันหยุด มีความเหมาะสมเพียงพอต่อการให้บริการ

6.2 ระบบมีการอำนวยความสะดวกในการพิมพ์ใบเสร็จรับเงินภายหลังการยื่นแบบและชำระภาษีเสร็จสิ้น

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

ผลจากการศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือบริหารจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบ การยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในมุมมองของผู้ยื่นแบบฯ สามารถสรุปผลได้ว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ซึ่งเป็นเครื่องมือช่วยในการบริหารจัดเก็บภาษีอากรประกอบด้วย 6 ปัจจัย ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาอภิปราย ดังนี้

ปัจจัยที่ 1 ความถูกต้องและน่าเชื่อถือ

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ 1 เป็นเรื่องความถูกต้องและน่าเชื่อถือที่ระบบต้องมีคุณภาพในด้านการใช้งานซึ่งถูกออกแบบระบบให้มีข้อมูลที่ถูกต้อง ผลที่ได้จากการยื่นแบบฯ ผ่านระบบมีความถูกต้อง และทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ อย่างเช่น ระบบสามารถคำนวณภาษีได้อย่างถูกต้อง และระบบยังมีโปรแกรมช่วยคำนวณภาษีเพื่อลดข้อผิดพลาดก่อนการยื่นแบบฯได้ ซึ่งในบางครั้ง ผู้ยื่นแบบฯ อาจจะบันทึกข้อมูลผิดพลาดเอง โปรแกรมช่วยคำนวณภาษีนี้จึงเป็นเครื่องมือช่วยตรวจสอบในขั้นต้นและทำให้เกิดความมั่นใจในการยื่นแบบฯ ได้ และในการขั้นตอนการทำรายการ เช่น การบันทึกเลือกเงินได้ เงินได้ที่ได้รับยกเว้น สิทธิค่าลดหย่อนและอื่นๆ ระบบต้องมีข้อมูลที่ถูกต้อง มีการคำนวณที่ถูกต้อง และให้ผลลัพธ์จากการยื่นแบบฯ ที่ถูกต้อง ส่วนการยื่นแบบฯ ผ่านระบบโดยไม่ต้องนำส่งเอกสารหลักฐานการยื่นแบบฯ นั้น ถือได้ว่าระบบได้สร้างความมั่นใจ ความน่าเชื่อให้กับผู้ยื่นแบบฯ และยังเป็นการลดภาระการจัดเตรียมหลักฐานการยื่นแบบฯ ทำให้มีผู้ยื่นแบบฯ ผ่านระบบเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ นอกจากนี้ความน่าเชื่อถือของระบบนี้ยังหมายถึงระบบมีการป้องกันข้อมูลไว้เป็นความลับ เช่น ประวัติผู้ยื่นแบบฯ ข้อมูลการยื่นแบบฯ ข้อมูลทางการเงิน ซึ่งทำให้ผู้ยื่นแบบฯ เกิดความเชื่อมั่นในการยื่นแบบฯ ผ่านระบบนี้ จากที่ได้กล่าวข้างต้น ถูกจัดเป็นปัจจัยของระบบด้านความถูกต้องและน่าเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของ Lee and Lin (2005) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยได้ประยุกต์จากแนวคิดคุณภาพการบริการของ Parasuraman และคณะ (1985) ซึ่งพบว่า ความน่าเชื่อถือ ซึ่งได้แก่ ความถูกต้องของข้อมูล เป็นเกณฑ์วัดคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้น ความถูกต้องและน่าเชื่อถือ เป็นปัจจัยที่สำคัญของระบบที่ต้องสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ยื่นแบบฯ ที่ข้อมูลทุกอย่างต้องถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชนนิกานต์ นุชประคอง (2550) ในเรื่องความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือ ซึ่งผู้ยื่นแบบฯ เห็นด้วยกับการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตที่พบว่า สามารถกรอกข้อมูลลงโปรแกรมเพื่อช่วยคำนวณภาษี ตรวจความถูกต้องก่อนการยื่นแบบฯ ได้ และยังมีระบบการยืนยันการรับแบบแสดงรายการทันทีที่ดำเนินการเสร็จ ทำให้ผู้ยื่นแบบฯ เกิดความเชื่อมั่นว่าข้อมูลการยื่นแบบฯ นั้นถูกต้อง เนื่องจากมีโปรแกรมช่วยตรวจสอบขั้นต้น และข้อมูลการยื่นแบบฯ เป็นความลับของทางราชการ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธวัชชัย เหล่าอิทธิพร (2548) ในเรื่องความน่าเชื่อถือ ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตแบบออนไลน์

ปัจจัยที่ 2 ด้านความง่ายต่อการใช้งาน

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ 2 เป็นเรื่องความง่ายต่อการใช้งาน ที่มีการออกแบบระบบให้ใช้งานและปฏิบัติตามได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ทั้งในขั้นตอนการเข้าสู่ระบบ การสมัครสมาชิกเพื่อใช้งาน ขั้นตอนการกรอกรายการ ขั้นตอนการชำระภาษีและมีทางเลือกสำหรับช่องทางการชำระภาษีที่ง่ายและหลากหลาย ที่เป็นสิ่งจูงใจให้มีผู้มาใช้ระบบมากขึ้น ซึ่งระบบที่มีความง่ายต่อการใช้งานถือเป็นปัจจัยที่จัดลำดับความสำคัญไว้เป็นอันดับที่ 2 ผลการศึกษานี้สอดคล้องทฤษฎีของ Davis (1989) ในส่วนของการรับรู้ได้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived ease of Use) ที่กล่าวไว้ว่า คุณค่าจะทำให้ผู้ใช้ระบบรับรู้ได้ถึงความง่ายและเป็นอิสระจากความพยายาม ซึ่งหมายถึงการออกแบบระบบให้มีขั้นตอนการใช้งานได้ง่าย โดยผู้เสียภาษีที่ใช้บริการแล้วรู้สึกว่าไม่ต้องใช้ความสามารถหรือพยายามมากนัก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ คัทลียา ปานสุนทร (2549) ในเรื่องความไม่ซับซ้อนของระบบและมีวิธีปฏิบัติที่ง่าย เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการบริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบ ความไม่ซับซ้อนของระบบนี้เป็นส่วนหนึ่งของปัจจัย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธวัชชัย เหล่าอิทธิพร (2548) ในเรื่องขั้นตอนการสมัครสมาชิกที่มีความง่ายต่อการใช้งานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตออนไลน์ ส่วนรูปแบบระบบที่ออกแบบให้มีความจูงใจต่อการใช้งานถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เกษมศรี ธรรมเป็นจิตต์ (2547) ที่ศึกษาถึงเหตุผลในการยื่นแบบและชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต ผลการวิจัย พบว่า ระบบที่มีรูปแบบที่ทันสมัย เข้าใจง่ายเป็นแรงจูงใจให้ใช้บริการ และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของศุขจี มูลทองย้อย (2554) ในเรื่องรูปแบบของเว็ปไซต์ที่ง่ายต่อการใช้งาน ซึ่งผู้ยื่นแบบฯ ให้ความสำคัญมากที่สุดเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

ปัจจัยที่ 3 ด้านความปลอดภัย

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ 3 เป็นเรื่องความปลอดภัยของระบบในการเข้าใช้งานระบบที่ต้องกำหนดรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านเพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลการบันทึกรายการต่างๆ จากบุคคลอื่น และเมื่อผู้ใช้งานลืมรหัสผ่านระบบสามารถให้สิทธิ์ในการขอใช้รหัสผ่านใหม่โดยผู้ใช้งานเอง ซึ่งถือว่ามีความสำคัญต่อความปลอดภัยของข้อมูล ที่ระบบสร้างความเชื่อมั่นความพึงพอใจให้กับผู้ยื่นแบบฯ ได้ ซึ่งสอดคล้องผลงานวิจัยของ ธีรชาติ กระต่ายทอง (2550) ในเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ที่มีต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพบริการ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ผู้ยื่นแบบฯ มีความคาดหวังด้านความปลอดภัยสูงกว่าการรับรู้คุณภาพบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจ แต่ยังต้องการให้มีการปรับปรุงให้ดีขึ้น แสดงให้เห็นว่าระบบความปลอดภัยเป็นปัจจัยที่ผู้ยื่นแบบฯต้องการและให้ความสำคัญ และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธวัชชัย เหล่าอิทธิพร (2548) ในเรื่องความ

ปลอดภัยของข้อมูลเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตแบบออนไลน์ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอุศณี กอจิตตวนิจ (2552) ในเรื่องความปลอดภัยซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

ปัจจัยที่ 4 ด้านประสิทธิภาพระบบ

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ 4 เป็นเรื่องประสิทธิภาพของระบบ ความสามารถของระบบที่มีความยืดหยุ่นในการทำงานที่ผู้ยื่นแบบฯ ได้รับจากการใช้ระบบ เช่น สามารถแก้ไขข้อผิดพลาดก่อนการยื่นแบบฯ และหลังการยื่นแบบฯ ได้ กล่าวคือ ระบบมีการออกแบบการทำงานที่รองรับให้ผู้ยื่นแบบฯ สามารถแก้ไข ข้อมูล รายการได้ โดยระบบจะแจ้งเตือนให้ตรวจสอบก่อนการยื่นแบบฯ หากได้ยื่นแบบฯ ไปแล้วและพบว่ามีข้อผิดพลาด ผู้ยื่นแบบฯ สามารถยกเลิกการยื่นแบบฯ นั้นได้ โดยใช้หมายเลขอ้างอิงการยื่นแบบฯ ที่ได้จากการยื่นแบบฯ เข้าไปทำการยกเลิกรายการและทำการบันทึกรายการใหม่ได้ วิธีการนี้สำหรับการยื่นแบบฯ ที่ไม่มีภาษีชำระ ส่วนการยื่นแบบฯ ที่ได้ยื่นแบบฯ ไปแล้วและมีภาษีที่ต้องชำระ เมื่อพบข้อผิดพลาด ผู้ให้บริการได้ออกแบบระบบให้มีความยืดหยุ่นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของระบบ โดยออกแบบระบบให้ผู้ยื่นแบบฯ สามารถยื่นแบบฯ เพิ่มเติมได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนนิกานต์ นุชประคอง (2550) ที่ศึกษาความคิดเห็นของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีต่อการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ผลการวิจัยพบว่า การยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตต้องมีความรวดเร็วและสามารถตรวจสอบข้อมูลก่อนการยื่นแบบฯ รวมถึงสามารถแก้ไขข้อผิดพลาดของข้อมูลได้ นอกจากนี้ระบบถูกออกแบบการทำงานให้มีระบบการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นให้กับผู้ยื่นแบบฯ เช่น เมื่อผู้ยื่นแบบฯ ใส่หมายเลขผู้ใช้และรหัสผ่าน ระบบจะแสดงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ยื่นแบบฯ เช่น เลขประจำตัวผู้เสียภาษี วันเดือนปีเกิด ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์ เพื่อให้ตรวจสอบและแก้ไขให้ถูกต้องเป็นปัจจุบันก่อนทำรายการถัดไป ซึ่งระบบจะมีข้อความขึ้นที่หน้าจอแจ้งเตือนให้ทราบว่าเมื่อทำขั้นตอนถัดไปแล้วจะไม่สามารถกลับมาหน้าจอดังกล่าวนี้ได้อีก ถือได้ว่าการทำงานของระบบเป็นการช่วยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และเป็นการส่งเสริมให้ระบบมีเพิ่มประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากที่กล่าวข้างต้น ระบบสามารถตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นได้ในเรื่องการใช้สิทธิค่าลดหย่อนบิดามารดา โดยให้กรอกข้อมูลเกี่ยวกับบิดามารดาในระบบเช่น ชื่อนามสกุล เลขบัตรประจำตัวประชาชน หากกรอกข้อมูลถูกต้องตรงกับฐานข้อมูลกรมสรรพากร การยื่นแบบฯ นี้สามารถใช้สิทธิค่าลดหย่อนดังกล่าวได้ ซึ่งถือได้ว่าเป็นประสิทธิภาพของระบบอย่างหนึ่ง เช่นเดียวกับการประมวลผลข้อมูลการยื่นแบบฯ ที่ให้ผลลัพธ์ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง เช่น ทำให้

ทราบผลการยื่นแบบฯ มีภาษีชำระ หรือไม่มีภาษีชำระ หรือขอคืนภาษีเงินได้ จากที่กล่าวข้างต้นถือได้ว่าเป็นปัจจัยด้านประสิทธิภาพของระบบ

ปัจจัยที่ 5 ด้านความสะดวกและรวดเร็ว

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ 5 เป็นเรื่องความสะดวกและรวดเร็วของระบบที่ผู้ยื่นแบบฯ ได้รับจากการใช้ระบบ ที่สามารถปฏิบัติได้สะดวก รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการได้ทันที ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ถือได้ว่าระบบสามารถอำนวยความสะดวกได้ เนื่องจากไม่ต้องเดินทางไปยื่นแบบฯ ที่สำนักงานเขตหรือหน่วยบริการภาษีต่างๆ ส่วนการจัดพิมพ์แบบแสดงรายการและใบเสร็จรับเงิน ทำได้สะดวกสบาย รวดเร็ว ระบบการคืนภาษีเมื่อมีการขอคืนภาษีผ่านระบบผู้ยื่นแบบฯ ได้รับเงินคืนอย่างรวดเร็วและมีการแจ้งการคืนเงินผ่านระบบฝากข้อความให้ทราบเพื่อเป็นการยืนยัน ซึ่งผลการศึกษานี้ตรงกับแนวคิดหลักการบริหารจัดเก็บภาษีอากรของ Smith (1776) ที่กล่าวไว้ว่า หลักเกณฑ์ภาษีอากรที่ดีและมีประสิทธิภาพควรมี หลักความสะดวก ง่ายต่อการชำระภาษี ทำให้เกิดความสมัครใจในการเสียภาษีให้ถูกต้อง และ Smith (1776) ยังได้กล่าวถึงหลักความประหยัดไว้ว่า ระบบภาษีอากรที่ดีต้องมีการบริหารจัดเก็บภาษีให้เสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุดของผู้จัดเก็บภาษีและผู้เสียภาษี ซึ่งต้องคำนึงถึงประโยชน์ที่จะได้รับมากที่สุด ผลการศึกษานี้ได้สอดคล้องกับผลงานวิจัยหลายท่านได้แก่ ธวัชชัย เหล่าอิทธิพร (2548), คัทลียา ปานสุนทร (2549), ธีรชาติ กระต่ายทอง (2550), ชนนิกานต์ นุชประคอง (2550), สกุลทิพย์ เวชกูล (2552) และพรพิมล ศิริโชติอาภรณ์ (2551) ซึ่งถือได้ว่าความสะดวก รวดเร็วเป็นปัจจัยจำเป็นต่อการให้บริการของระบบ

ปัจจัยที่ 6 ด้านระยะเวลาการให้บริการ

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ 6 เป็นเรื่องปัจจัยด้านระยะเวลาการให้บริการที่ผู้ยื่นแบบฯ ได้รับ เช่น ระบบการยื่นแบบและชำภาระภาษีออนไลน์ (E-FILING) มีระยะเวลาการให้บริการตั้งแต่เวลา 06.00-22.00 น.ไม่มีวันหยุด และสามารถยื่นแบบฯได้ถึง 24.00 น.ในกรณีไม่มีภาษีชำระถือได้ว่าเป็นช่วงระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมและเพียงพอ ดังนั้นระบบที่ดีต้องอำนวยความสะดวกในเรื่องระยะเวลาการให้บริการเป็นสำคัญ เพราะหากระบบมีขั้นตอนการปฏิบัติที่ง่ายมีข้อมูลที่ถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ มีความปลอดภัยแล้ว ไม่ได้อำนวยความสะดวกด้านระยะเวลาให้เหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการใช้งานของผู้ยื่นแบบฯ ระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) นี้จะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ผู้ยื่นแบบฯ สามารถพิมพ์ใบเสร็จรับเงินภายหลังการยื่นแบบและชำระภาษีเสร็จสิ้นได้ทันที ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกด้านระยะเวลาการให้บริการเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชนนิกานต์ นุชประคอง (2550) และพรพิมล ศิริโชติอาภรณ์ (2551) ในเรื่องด้านการบริการที่สามารถยื่นแบบฯ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่มี

วันหยุด เป็นเหตุผลสำคัญของการเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต

5.3 ข้อจำกัดของงานวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเฉพาะผู้ที่ยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเท่านั้น และเป็นการศึกษาเฉพาะผู้ที่มีภูมิลำเนาในเขตกรุงเทพมหานคร มิได้ครอบคลุมถึงกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ต่างจังหวัด

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคตดังนี้

1. ผู้วิจัยอื่นควรที่จะศึกษาผู้ยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) กลุ่มประเภทภาษีอื่นให้มากยิ่งขึ้น เช่น ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม เป็นต้น เพื่อจะได้พัฒนารูปแบบของระบบให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจโลกที่มีการแข่งขัน และเทคโนโลยีในปัจจุบันที่เข้ามามีบทบาทมากขึ้น

2. ผู้วิจัยอื่นควรที่จะศึกษาเรื่องความต้องการพัฒนาระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ในมุมมองของเจ้าหน้าที่สรรพากร ในเขตกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด เพื่อจะพัฒนาบริหารจัดเก็บภาษีอากรได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน เป็นธรรม และผู้ยื่นแบบฯ เกิดความสมัครใจในการเลือกใช้บริการมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

DPU

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กรมสรรพากร. (2554). *รายงานประจำปี 2554 กรมสรรพากร*. สืบค้น 17 กันยายน 2555, จาก http://www.rd.go.th/publish/22590.0.html

กรมสรรพากร. (2545). *การประชุมรายไตรมาสศูนย์บริหารภาษีขนาดใหญ่ กรมสรรพากร*. สืบค้น 23 ตุลาคม 2555, จาก http://www.scribd.com/doc/10902942/eRevenue

กรมสรรพากร. (2545). *ยกระดับการให้บริการด้าน IT ห้องข่าว เลขที่ข่าว ปชส. 14/2545*. สืบค้น 23 ตุลาคม 2555, จาก http://www.rd.go.th/publish/1818.0.html

กรมสรรพากร. (2551). *แจ้งเตือนการทุจริตการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเท็จ ห้องข่าว เลขที่ข่าว ปชส 4/2551*. สืบค้น 23 ตุลาคม 2555, จาก http://www.rd.go.th/publish/33896.0.html

กรมสรรพากร. (2553). *ศูนย์บริการข้อมูลกรมสรรพากร*. สืบค้น 11 พฤศจิกายน 2555, จาก http://www.rd.go.th/publish/31996.0.html

กรมสรรพากร. (2556). *คำแนะนำการยื่นแบบ ภ.ง.ด. 90/91 ปีภาษี 2555*. สืบค้น 20 ตุลาคม 2555, จาก http://rdserver.rd.go.th/publish/pnd901_ty55.htm

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). *การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.

เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม. (2546). *การคลังว่าด้วยการจัดสรรและกระจาย* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เกษมศรี ธรรมเป็นจิตต์. (2547). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับการยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษี ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

คัทลียา ปานสุนทร. (2549). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

จิตรมณี สุวรรณพูล. (2555). การบริหารจัดเก็บภาษีอากรแนวใหม่. *เอกสารบรรยาย. กรมสรรพากร สำนักพัฒนาฐานภาษี*.

ชนนิกานต์ นุชประคอง. (2550). *ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากรและผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีต่อการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตในจังหวัดเพชรบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). เพชรบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.

ทิพย์รัตน์ เลาหวิเชียร. (2554). *บทความสำนักบริการข้อมูลและสารสนเทศ.* สืบค้น 30 ตุลาคม 2555, จาก http://www.idis.ru.ac.th/report/index.php?topic=6283.0

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2553). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS.* กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.

ธีรชาติ กระต่ายทอง. (2550). *ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่ของสำนักสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ต่อคุณภาพการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเตอร์เน็ต* (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

พรพิมล ศิริโชติอาภรณ์. (2551). *เหตุผลการใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศุขจี มูลทองย้อย. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สกุลทิพย์ เวชกูล. (2552). *การยอมรับการใช้เทคโนโลยี e-revenue* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

สาธิต รังคสิริ (ม.ป.ป.). *ข่าวไทยพับลิก้า.* สืบค้น 24 กันยายน 2555, จาก http://www.thaipublica.org/2012/04/satit-4-package-revenue-tax/

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. (2554). สืบค้น 19 ตุลาคม 2555, จาก http://ega.or.th/Content.aspx?mid=64

อุศณี กอจิตตวนิจ. (2553). *ความพึงพอใจในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต) กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ภาษาต่างประเทศ

Davis, F.D. (1989). *"Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology."* MIS Quarterly, Vol. 13 No. 3, pp. 319-40.

Davis, F.D., Bagozzi, R.P, & Warshaw, P.R. (1989). User acceptance of computer technology: a comparison of two theoretical models. *Management Science,* 35(8), 982-1003.

European Union. (2010). *Compliance Risk Management Guide FOR TAX ADMINISTRATIONS.* Retrieved September 17 2012, from http://ec.europa.eu/taxation_customs/resources/documents/common/publications/info_docs/taxation/risk_managt_guide_en.pdf

Lee, G.G, & Lin, H.G. (2005). Customer perception of e-service quality in online shopping. *International Journal of Retail & Distribution Management.*

Parasuraman, Zeithml and Berry. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Service Research.*

Seligman. E.R.A. (1911). *The income tax: A study of the history,theory and practice of income taxation at home and abroad.* New York: Fress Press.

Smith, A. (1776). *The wealth of nations.* New York: Dover.

World Bank. (2007). *The institutional framework of tax administration.* Retrieved September 17, 2012, from http://www.wordbank.org

ภาคผนวก

DPU

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

DPU

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

สำหรับผู้ยื่นแบบฯ

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบ การยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

.....

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นโดยนิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ซึ่งเป็นเครื่องมือช่วยในการบริหารจัดเก็บภาษีอากร โดยศึกษาจากมุมมองผู้ยื่นแบบฯ ซึ่งเป็นผู้ใช้งานระบบ

ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ ซึ่งไม่มีผลกระทบต่อตัวท่าน ผู้ศึกษาวิจัย ขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ที่ได้รับความร่วมมือจากท่านในครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง

แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2. ความคิดเห็นของผู้ยื่นแบบฯ ที่มีต่อระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING)

ส่วนที่ 3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ☑ หน้าตัวเลือกที่ตรงตามสภาพความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

☐ ไม่เกิน 20 ปี ☐ อายุ 21 – 30 ปี

☐ อายุ 31 – 40 ปี ☐ อายุ 41– 50 ปี

☐ อายุ 51 – 60 ปี ☐ มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก

4. อาชีพ

☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงาน/เจ้าหน้าที่ของรัฐ

☐ พนักงานเอกชน ☐ ประกอบอาชีพส่วนตัว/อิสระ

5. รายได้เฉลี่ยต่อปี

☐ ไม่เกิน 100,000 บาท ☐ 100,001 – 200,000 บาท

☐ 200,001 – 300,000 บาท ☐ 300,001 – 400,000 บาท

☐ 400,001 – 500,000 บาท ☐ มากกว่า 500,000 บาท

6. ท่านเคยใช้การยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต (E-FILING) มาแล้วกี่ครั้ง

☐ 1 ครั้ง ☐ 2 – 3 ครั้ง

☐ 4 – 5 ครั้ง ☐ มากกว่า 6 ครั้ง

7. ท่านยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต (E-FILING) ด้วยประเภทแบบใด

☐ แบบ ภ.ง.ด. 90 ☐ แบบ ภ.ง.ด.91

8. ผลการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต (E-FILING) ของท่านครั้งสุดท้ายเป็นอย่างไร

☐ ไม่มีภาษีชำระ ☐ มีภาษีชำระ ☐ ขอคืนภาษีเงินได้

ส่วนที่ 2: ความคิดเห็นของผู้ยื่นแบบที่มีต่อระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ☑ หน้าตัวเลือกที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน

รายละเอียด	**ระดับความคิดเห็น**					
	เห็นด้วยมากที่สุด (6)	เห็นด้วยมาก (5)	เห็นด้วยปานกลาง (4)	เห็นด้วยน้อย (3)	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย (1)
9. ท่านเห็นว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) มีการให้คำแนะนำในการใช้งานให้สามารถปฏิบัติตามได้ง่าย						
10. ท่านเห็นว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) มีการออกแบบที่ง่ายต่อการใช้งาน						
11. ท่านเห็นว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) มีความสะดวกประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายการเดินทาง						
12. ท่านเห็นว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ถูกออกแบบให้ใช้งานง่ายและมีความจูงใจต่อการใช้งาน						
13. ท่านเห็นว่าระยะเวลาการให้บริการของระบบการยื่นแบบ และชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ตั้งแต่เวลา 6.00 ถึง 22.00 น. และไม่มีวันหยุด มีความเหมาะสมเพียงพอต่อการให้บริการ						

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น					
	เห็นด้วยมากที่สุด (6)	เห็นด้วยมาก (5)	เห็นด้วยปานกลาง (4)	เห็นด้วยน้อย (3)	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย (1)
14. ท่านเห็นว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ไม่ต้องนำส่งหลักฐานการยื่นแบบฯ ในขณะทำรายการ						
15. ท่านเห็นว่าโปรแกรมช่วยคำนวณภาษีในระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ช่วยลดข้อผิดพลาดก่อนยื่นแบบได้						
16. ท่านเห็นว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ระบบมีการป้องกันข้อมูลที่น่าเชื่อถือ						
17. ท่านเห็นว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) มีขั้นตอนการใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน						
18. ท่านเห็นว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) มีการออกแบบการใช้งานที่ง่ายในขั้นตอนการสมัครสมาชิกเพื่อใช้งาน						
19. ท่านเห็นว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ระบบมีการป้องกันการกำหนดรหัสผู้ใช้งานและรหัสผ่านในการเข้าถึงข้อมูล						
20. ท่านเห็นว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ระบบให้ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล ในกรณีลืมรหัสผ่านในการเข้าสู่ระบบ						

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น					
	เห็นด้วยมากที่สุด (6)	เห็นด้วยมาก (5)	เห็นด้วยปานกลาง (4)	เห็นด้วยน้อย (3)	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย (1)
21. ท่านเห็นว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ให้ความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในระดับที่ผู้ใช้งานพึงพอใจ						
22. ท่านเห็นว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) มีการบันทึกเลือกเงินได้เงินได้ที่ได้รับยกเว้นและค่าลดหย่อนในระบบที่ให้ผลลัพธ์ที่ถูกต้องจากการบันทึก						
23. ท่านเห็นว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ระบบมีการกำหนดรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านเพื่อเข้าสู่การบันทึกเงินได้พึงประเมิน						
24. ท่านเห็นว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) มีการบันทึกสิทธิค่าลดหย่อน ในระบบให้ผลลัพธ์ที่ถูกต้องจากการบันทึก						
25. ท่านเห็นว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) มีขั้นตอนการคำนวณภาษีที่ถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือ						
26. ท่านเห็นว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ระบบช่วยให้การชำระภาษีมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ						

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น					
	เห็นด้วยมากที่สุด (6)	เห็นด้วยมาก (5)	เห็นด้วยปานกลาง (4)	เห็นด้วยน้อย (3)	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย (1)
27. ท่านเห็นว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ให้ทางเลือกสำหรับช่องทางการชำระภาษีหลากหลายง่ายต่อการใช้งาน						
28. ท่านเห็นว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ระบบมีการป้องกันข้อมูลทางการเงินที่น่าเชื่อถือ						
29. ท่านเห็นว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) มีการคืนภาษีได้รวดเร็ว						
30. ท่านเห็นว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) มีการจัดพิมพ์แบบแสดงรายการและใบเสร็จรับเงินที่ทำได้ง่ายและรวดเร็ว						
31. ท่านเห็นว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) จัดพิมพ์แบบแสดงรายการได้ทันทีเมื่อการยื่นแบบฯ เสร็จสิ้น						
32. ท่านเห็นว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) มีการอำนวยความสะดวกการพิมพ์ใบเสร็จรับเงินภายหลังการยื่นแบบ						

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น					
	เห็นด้วยมากที่สุด (6)	เห็นด้วยมาก (5)	เห็นด้วยปานกลาง (4)	เห็นด้วยน้อย (3)	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย (1)
33. ท่านเห็นว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) มีความรวดเร็วในการประมวลผลการยื่นแบบฯ ของผู้ใช้งาน						
34. ท่านเห็นว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) มีประสิทธิภาพและยืดหยุ่น ในกรณีพบข้อผิดพลาดก่อนการยื่นแบบฯ เช่น สามารถเปลี่ยนแปลง แก้ไขรายการระหว่างบันทึกข้อมูลได้						
35. ท่านเห็นว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) มีประสิทธิภาพและยืดหยุ่น ในกรณีพบข้อผิดพลาดหลังการยื่นแบบฯ เช่น สามารถยกเลิกการยื่นแบบฯ และยื่นแบบฯ เพิ่มเติมได้						
36. ท่านเห็นว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) มีประสิทธิภาพในการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้งาน เช่น การบันทึกข้อมูลการใช้สิทธิค่าลดหย่อน						

ส่วนที่ 3: ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ระบบการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต (E-FILING) ควรได้รับการพัฒนาในเรื่องใดบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการให้ข้อมูลในครั้งนี้

DPU

ภาคผนวก ข
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

DPU

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.906	28

Factor Analysis

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.895
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	5923.345
	df	378
	Sig.	.000

DRU

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	9.348	33.386	33.386	9.348	33.386	33.386	4.126	14.735	14.735
2	2.831	10.110	43.496	2.831	10.110	43.496	4.093	14.617	29.352
3	1.871	6.683	50.180	1.871	6.683	50.180	3.092	11.042	40.395
4	1.490	5.323	55.503	1.490	5.323	55.503	2.667	9.525	49.920
5	1.290	4.607	60.109	1.290	4.607	60.109	2.457	8.773	58.694
6	1.071	3.825	63.934	1.071	3.825	63.934	1.467	5.241	63.934
7	1.000	3.570	67.505						
8	.831	2.968	70.473						
9	.799	2.854	73.327						
10	.739	2.639	75.966						
11	.673	2.403	78.369						
12	.605	2.159	80.529						
13	.556	1.987	82.516						
14	.536	1.915	84.431						
15	.477	1.703	86.134						
16	.432	1.544	87.678						
17	.416	1.486	89.164						
18	.413	1.475	90.639						
19	.361	1.289	91.928						
20	.334	1.194	93.122						
21	.322	1.150	94.272						
22	.290	1.036	95.307						
23	.266	.950	96.257						
24	.260	.927	97.185						
25	.228	.813	97.998						
26	.215	.768	98.766						
27	.190	.679	99.445						
28	.155	.555	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotated Component Matrix[a]

	Component					
	1	2	3	4	5	6
การคำนวณภาษี ถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือ	.732					
โปรแกรมช่วยคำนวณภาษีช่วยลดข้อผิดพลาดก่อนยื่นแบบได้	.714	.256			.248	
ไม่ต้องนำส่งหลักฐานการยื่นแบบฯ ในขณะทำรายการ	.681				.230	.206
มีการบันทึกสิทธิ์ค่าลดหย่อน ในระบบให้ผลลัพธ์ที่ถูกต้องจากการบันทึก	.608	.290	.434			
มีการบันทึกเลือกเงินได้ เงินได้ที่รับยกเว้นและค่าลดหย่อน ในระบบให้ผลลัพธ์ที่ถูกต้องจากการบันทึก	.589	.352	.450			
ระบบมีการป้องกันข้อมูลที่น่าเชื่อถือ	.583		.219			
ระบบมีการป้องกันข้อมูลทางการเงินที่น่าเชื่อถือ	.505	.421				.216
ระบบช่วยให้การชำระภาษีมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ	.504	.305			.417	.240
มีการออกแบบที่ง่ายต่อการใช้งาน		.811			.256	
มีการให้คำแนะนำในการใช้งานให้สามารถได้อย่างปฏิบัติตามได้ง่าย	.205	.729				
ถูกออกแบบให้ใช้งานง่ายและมีความจูงใจต่อการใช้งาน	.249	.649				.327
มีการออกแบบการใช้งานที่ง่ายในขั้นตอนการสมัครสมาชิกเพื่อใช้งาน		.623	.498		.206	
มีขั้นตอนการใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	.262	.617	.415			
ระบบให้ทางเลือกสำหรับช่องทางการชำระภาษีที่หลากหลาย ง่ายต่อการใช้งาน	.346	.615			.281	
ระบบให้ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล ในกรณีลืมรหัสผ่านในการเข้าสู่ระบบ	.254		.717			.274
ระบบมีการป้องกันการกำหนดรหัสผู้ใช้งานและรหัสผ่านในการเข้าถึงข้อมูล		.223	.687		.283	
ระบบมีการกำหนดรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านเพื่อเข้าสู่การบันทึกเงินได้พึงประเมิน	.536		.594			
ระบบให้ความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในระดับที่ผู้ใช้งานพึงพอใจ	.430	.285	.539		.217	
ระบบมีประสิทธิภาพและยืดหยุ่น ในกรณีพบข้อผิดพลาดหลังการยื่นแบบฯ				.885		
ระบบมีประสิทธิภาพและยืดหยุ่น ในกรณีพบข้อผิดพลาดก่อนการยื่นแบบฯ		.261		.798		
ระบบมีประสิทธิภาพในการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้งาน		-.221		.754		
ระบบมีความรวดเร็วในการประมวลผลการยื่นแบบฯ ของผู้ใช้งาน				.681		
สะดวก ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง					.832	
มีการจัดพิมพ์แบบแสดงรายการและใบเสร็จรับเงิน ทำได้ง่ายและรวดเร็ว		.397	.351		.636	
ระบบมีการคืนภาษีได้อย่างรวดเร็ว	.288	.437			.563	
จัดพิมพ์แบบแสดงรายการ ได้ทันทีเมื่อการยื่นแบบฯเสร็จสิ้น			.417		.559	
ระยะเวลา ตั้งแต่เวลา 6.00 น. ถึง 22.00 น. ไม่มีวันหยุด มีความเหมาะสมเพียงพอต่อการให้บริการ	.206					.759
มีการอำนวยความสะดวกในการพิมพ์ใบเสร็จรับเงินภายหลังการยื่นแบบและชำระภาษีเสร็จสิ้น			.350			.604

Extraction Method: Principal Component Analysis. Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization. a. Rotation converged in 8 iterations.

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	Analysis N
มีการให้คำแนะนำในการใช้งานให้สามารถได้อย่างปฏิบัติตามได้ง่าย	4.66	.862	400
มีการออกแบบที่ง่ายต่อการใช้งาน	4.75	.994	400
สะดวก ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	5.30	.740	400
ถูกออกแบบให้ใช้งานง่ายและมีความจูงใจต่อการใช้งาน	4.57	.890	400
ระยะเวลา ตั้งแต่เวลา 6.00 น. ถึง 22.00 น. ไม่มีวันหยุด มีความเหมาะสมเพียงพอต่อการให้บริการ	4.70	1.074	400
ไม่ต้องนำส่งหลักฐานการยื่นแบบฯ ในขณะทำรายการ	4.87	.857	400
โปรแกรมช่วยคำนวณภาษีช่วยลดข้อผิดพลาดก่อนยื่นแบบได้	4.82	.723	400
ระบบมีการป้องกันข้อมูลที่น่าเชื่อถือ	4.52	.718	400
มีขั้นตอนการใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	4.76	.776	400
มีการออกแบบการใช้งานที่ง่ายในขั้นตอนการสมัครสมาชิกเพื่อใช้งาน	4.76	.805	400
ระบบมีการป้องกันการกำหนดรหัสผู้ใช้งานและรหัสผ่านในการเข้าถึงข้อมูล	4.63	.848	400
ระบบให้ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล ในกรณีลืมรหัสผ่านในการเข้าสู่ระบบ	4.44	.871	400
ระบบให้ความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในระดับที่ผู้ใช้งานพึงพอใจ	4.76	.703	400
มีการบันทึกเลือกเงินได้ เงินได้ที่รับยกเว้นและค่าลดหย่อน ในระบบให้ผลลัพธ์ที่ถูกต้องจากการบันทึก	4.67	.761	400
ระบบมีการกำหนดรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านเพื่อเข้าสู่การบันทึกเงินได้พึงประเมิน	4.77	.659	400
มีการบันทึกสิทธิค่าลดหย่อน ในระบบให้ผลลัพธ์ที่ถูกต้องจากการบันทึก	4.62	.808	400
การคำนวณภาษี ถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือ	4.72	.755	400
ระบบช่วยให้การชำระภาษีมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ	4.76	.933	400
ระบบให้ทางเลือกสำหรับช่องทางการชำระภาษีที่หลากหลาย ง่ายต่อการใช้งาน	4.78	.872	400
ระบบมีการป้องกันข้อมูลทางการเงินที่น่าเชื่อถือ	4.47	.775	400
ระบบมีการคืนภาษีได้อย่างรวดเร็ว	4.64	.966	400
มีการจัดพิมพ์แบบแสดงรายการและใบเสร็จรับเงิน ทำได้ง่ายและรวดเร็ว	4.87	.770	400
จัดพิมพ์แบบแสดงรายการ ได้ทันทีเมื่อการยื่นแบบฯเสร็จสิ้น	4.97	.730	400
มีการอำนวยความสะดวกในการพิมพ์ใบเสร็จรับเงินภายหลังการยื่นแบบและชำระภาษีเสร็จสิ้น	4.21	.955	400
ระบบมีความรวดเร็วในการประมวลผลการยื่นแบบฯ ของผู้ใช้งาน	4.47	1.188	400
ระบบมีประสิทธิภาพและยืดหยุ่น ในกรณีพบข้อผิดพลาดก่อนการยื่นแบบฯ	4.44	1.041	400
ระบบมีประสิทธิภาพและยืดหยุ่น ในกรณีพบข้อผิดพลาดหลังการยื่นแบบฯ	4.43	.968	400
ระบบมีประสิทธิภาพในการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้งาน	4.46	.869	400

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	จุไรรัตน์ ครุธคำ
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2540 บัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน	ตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

DPU