

ปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคล
ในเขตกรุงเทพมหานคร

FACTORS AFFECTING THE SUCCESS OF TAX FILING ON INTERNET
OF JURISTIC PERSONS IN BANGKOK

พนิดา สุภาพอาภรณ์

PANIDA SUPAPARPORN

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีปทุม

FACTORS AFFECTING THE SUCCESS OF TAX FILING ON INTERNET
OF JURISTIC PERSONS IN BANGKOK

PANIDA SUPAPARPORN

INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF
MASTER OF ACCOUNTANCY SCHOOL OF ACCOUNTANCY

SRIPATUM UNIVERSITY

ACADEMIC YEAR 2018

COPYRIGHT OF SRIPATUM UNIVERSITY

ชื่อหัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทาง
อินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร
FACTORS AFFECTING THE SUCCESS OF
TAX FILING ON INTERNET OF JURISTIC PERSONS
IN BANGKOK

นักศึกษา

พนิดา สุภาพอาภรณ์ รหัส 61503022

หลักสูตร

บัญชีมหาบัณฑิต

คณะ

บัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สินจรรยาศักดิ์

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ



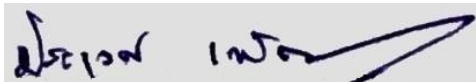
.....ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ สาระพัต)



.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สินจรรยาศักดิ์)



.....กรรมการ

(ดร.ประเวศ เพ็ญวุฒิกุล)

คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม อนุมัติให้ดำเนินการค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต

คณบดีคณะบัญชี



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สินจรรยาศักดิ์)

วันที่ 24 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2562

การค้นคว้าอิสระเรื่อง	ปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร
คำสำคัญ	ภาษี / อินเทอร์เน็ต / นิติบุคคล
นักศึกษา	พนิดา สุภาพอาภรณ์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์
หลักสูตร	บัญชีมหาบัณฑิต
คณะ	บัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา	2561

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ที่มีผลต่องานบัญชีในด้านความถูกต้องแม่นยำ การป้องกันข้อมูลสูญหาย การลดทุจริต และการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย โดยทำการศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยนี้ คือผู้ประกอบการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ราย เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตรวจสอบคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง การวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ ดังนี้ (1) การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อความถูกต้องแม่นยำ ลดความผิดพลาด พบว่า นิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ (2) การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อการป้องกันข้อมูลสูญหาย พบว่า นิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศ และปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ (3) การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อการลดทุจริต พบว่า นิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ และปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ (4) การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย พบว่า นิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ

ผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า นิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครพิจารณาถึงคุณภาพในด้านต่าง ๆ ของระบบ เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ผลการวิจัยจึงเป็นประโยชน์ในการพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อันเป็นการส่งเสริมนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในอีกทางหนึ่งด้วย

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้สำเร็จได้ด้วยดี จากความกรุณาของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สิ้นจรรย์ศักดิ์ อาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งได้สละเวลาให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งเกี่ยวกับแนวทางการทำวิจัยให้มีความถูกต้องสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้องของคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย ที่ได้สละเวลาตรวจสอบเครื่องมือสำหรับงานวิจัยนี้

นอกจากนี้ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามที่สละเวลาเอื้อเพื่อให้การเก็บข้อมูล รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องและให้ความร่วมมือช่วยเหลือในการทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบิดามารดา และครอบครัว ซึ่งคอยช่วยเหลือและให้กำลังใจผู้วิจัยเสมอมา ทำหน้าที่คุณประโยชน์อันพึงเกิดจากงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดามารดา ครูอาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านด้วยความเคารพ

พนิดา สุภาพอาภรณ์

กันยายน 2562

สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VII
สารบัญภาพประกอบ.....	IX

บทที่	หน้า
1	บทนำ..... 1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... 1
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... 2
	กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 2
	สมมติฐานการวิจัย..... 3
	ขอบเขตการวิจัย..... 3
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... 3
	นิยามศัพท์..... 4
2	แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 5
	แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารรัฐกิจ..... 5
	แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการประเมินระบบสารสนเทศ..... 8
	ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ..... 8
	ทฤษฎีความรู้พื้นฐานของระบบสารสนเทศ..... 10
	ทฤษฎีการวิเคราะห์คุณภาพการบริการ..... 11
	ทฤษฎีความสำเร็จของระบบสารสนเทศ..... 12
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 24

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3	ระเบียบวิธีวิจัย 48
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 48
	ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย 49
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 52
	การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย..... 53
	การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 53
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 54
4	การวิเคราะห์ข้อมูล..... 55
	ตอนที่ 1 คุณลักษณะของนิติบุคคล 56
	ตอนที่ 2 ปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต 57
	ตอนที่ 3 ผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต 60
	ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาหรือข้อยุ่งยากในการใช้ระบบยื่นแบบภาษีทาง อินเทอร์เน็ต 63
	ตอนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตและผลสำเร็จของ การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต 64
	ตอนที่ 6 ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต.... 65
5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 69
	สรุปผลการวิจัย 69
	อภิปรายผลการศึกษา..... 72
	ข้อจำกัดในงานวิจัยและข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต..... 73

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม.....	75
ภาคผนวก.....	80
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	81
ภาคผนวก ข แบบประเมินดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือวิจัย (IOC).....	87
ภาคผนวก ค ตารางแบบประเมินดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือวิจัย (IOC).....	94
ประวัติผู้วิจัย.....	99

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 สาเหตุหลัก 5 ประการที่ระบบสารสนเทศประสบความสำเร็จและล้มเหลว	10
2 การพิจารณาคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) ของนักวิชาการต่าง ๆ	14
3 คุณภาพของระบบสารสนเทศ (System Quality) ในมุมมองของนักวิชาการต่าง ๆ	16
4 ปัจจัยในการพิจารณาคุณภาพการบริการของนักวิชาการต่าง ๆ	18
5 คุณประโยชน์ของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์	23
6 ประโยชน์ของการยื่นภาษีผ่านระบบออนไลน์จากผลการศึกษาของ Joanna Nasr	27
7 ผลที่ได้รับจากการทำงานของระบบ e-filing กับต้นทุนการปฏิบัติตามภาษี (TCC)	30
8 ประโยชน์ของการยื่นภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีต่องานบัญชีของผู้ใช้	35
9 แสดงการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	40
10 แสดงการวิเคราะห์ประเด็นในการศึกษาคุณภาพของระบบสารสนเทศ	41
11 แสดงการวิเคราะห์ประเด็นในการศึกษาคุณภาพการบริการ	42
12 แสดงการวิเคราะห์ประเด็นในการศึกษาคุณภาพของสารสนเทศ	44
13 แนวความคิดและทฤษฎีของนักวิชาการที่มีต่อปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ	46
14 แสดงจำนวน ร้อยละ คุณลักษณะของนิติบุคคลที่ใช้เป็นตัวอย่งในการศึกษา	56
15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามแต่ละด้าน	57
16 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านคุณภาพของระบบ	57
17 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านคุณภาพของสารสนเทศ	58
18 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านคุณภาพการบริการ	58
19 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านคุณประโยชน์ของระบบ	59
20 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษี ทางอินเทอร์เน็ตจำแนกตามแต่ละด้าน	60

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
21	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษี ทางอินเทอร์เน็ตด้านความถูกต้องแม่นยำ..... 60
22	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษี ทางอินเทอร์เน็ตด้านการป้องกันข้อมูลสูญหาย..... 61
23	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษี ทางอินเทอร์เน็ตด้านการลดทุจริต..... 62
24	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษี ทางอินเทอร์เน็ตด้านการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย..... 62
25	แสดงจำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาหรือข้อยุ่งยากในการใช้ระบบ..... 63
26	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต และผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต..... 64
27	ผลการศึกษาปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ที่มีผลต่อผลสำเร็จ ด้านความถูกต้องแม่นยำ ของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร..... 65
28	ผลการศึกษาปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ที่มีผลต่อผลสำเร็จ ด้านการป้องกันข้อมูลสูญหาย ของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร..... 66
29	ผลการศึกษาปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ที่มีผลต่อผลสำเร็จ ด้านการลดทุจริต ของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร..... 67
30	ผลการศึกษาปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ที่มีผลต่อผลสำเร็จ ด้านการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย ของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร..... 68

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่	หน้า
1	แผนผังความคิดทฤษฎีการยอมรับระบบเทคโนโลยีของผู้ใช้งาน 9
2	แผนผังทฤษฎีความสำเร็จของระบบสารสนเทศ..... 13
3	รายได้จากการจัดเก็บภาษีและจำนวนการยื่นภาษีผ่านระบบที่เพิ่มขึ้นของบุคคลและ นิติบุคคลในมาเลเซีย ในปี 2549 – 2554..... 25
4	ระบบจัดเก็บภาษีอิเล็กทรอนิกส์ของมาเลเซีย ได้ลดภาระการปฏิบัติตามข้อกำหนด ทางภาษีสำหรับธุรกิจ 25

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันประเทศไทยได้ก้าวสู่ยุคดิจิทัลอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ดังนั้นเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้เข้ามามีบทบาทต่อประชาชนในการใช้เป็นเครื่องมือในการเข้าถึงข้อมูลในรูปแบบของดิจิทัล เพื่อการติดต่อสื่อสารได้อย่างทั่วถึง สะดวก รวดเร็ว และหลายช่องทาง เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศให้ก้าวไปข้างหน้าอย่างรวดเร็วในสังคมยุคโลกาภิวัตน์ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2560)

กรมสรรพากรจึงได้อำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีและประชาชนทั่วไป ด้วยบริการด้านอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางเว็บไซต์ www.rd.go.th การใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ผู้เสียภาษีจะได้รับความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดเวลา เนื่องจากผู้เสียภาษีสามารถดำเนินกิจกรรมได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องมาติดต่อกรมสรรพากร บริการดังกล่าวยังช่วยสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการให้ส่วนราชการต่าง ๆ นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการประชาชนมากยิ่งขึ้น (กรมสรรพากร, 2547)

ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มทางอินเทอร์เน็ต เป็นบริการอิเล็กทรอนิกส์รูปแบบแรกที่กรมสรรพากรเปิดให้บริการแก่ผู้เสียภาษี ในปี 2544 ซึ่งภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นประเภทภาษีที่ผู้เสียภาษีมีหน้าที่ต้องยื่นแบบแสดงรายการทุกเดือน ไม่ว่าจะมีการชำระหรือไม่ก็ตาม ทำให้ผู้เสียภาษีได้รับประโยชน์ด้านความสะดวก มีระบบตรวจสอบความถูกต้องเพื่อลดความผิดพลาด โดยระบบการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต นอกจากเพื่อประโยชน์แก่ผู้เสียภาษีแล้ว ยังเป็นประโยชน์แก่กรมสรรพากรอีกด้วย เนื่องจากทำให้กรมสรรพากรเป็นสำนักงานไร้กระดาษตามนโยบายที่ได้วางไว้ ช่วยลดต้นทุนในการจัดพิมพ์แบบแสดงรายการภาษี และลดค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บเอกสาร รวมถึงลดปริมาณงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร เป็นการเพิ่มศักยภาพการให้บริการของกรมสรรพากร

การจัดทำและพัฒนาระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก ดังนั้นทั้งภาครัฐและผู้เสียภาษีควรได้รับประโยชน์จากระบบให้มากที่สุด แต่ปัจจุบันยังมีปัญหาหลายประการ ซึ่งทำให้ผู้เสียภาษีบางส่วนเลือกที่จะไม่ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 52.60 ของจำนวนการยื่นแบบแสดงรายการภาษี (กรมสรรพากร, 2561) จึงเป็นเหตุผลที่ควรศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จ

ของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบ เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการทางอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ก่อให้เกิดประโยชน์และคุ้มค่าให้มากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ที่มีผลต่อความถูกต้องแม่นยำ ลดความผิดพลาดของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ที่มีผลต่อการป้องกันข้อมูลสูญหายของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ที่มีผลต่อการลดทุจริตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ที่มีผลต่อการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

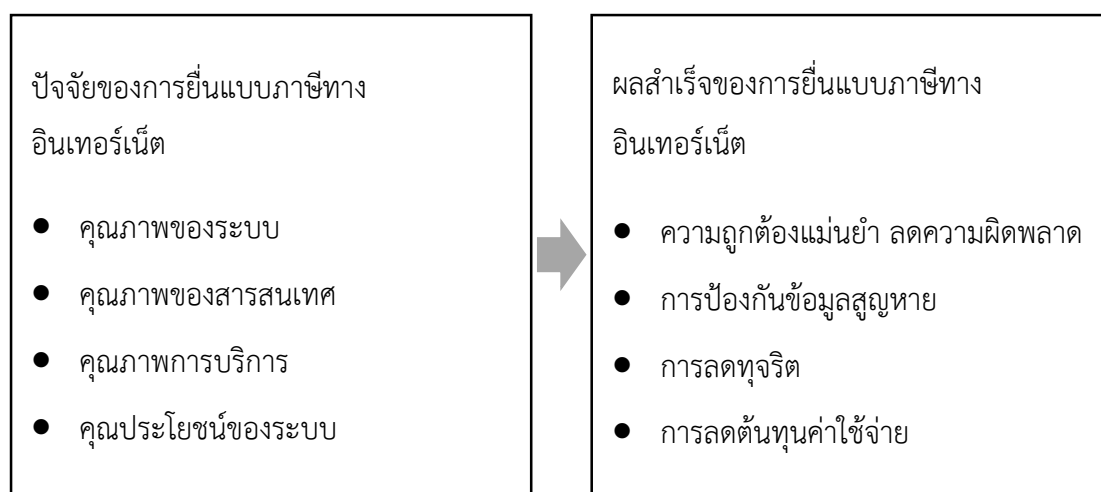
การวิจัยนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้เสียภาษี และเป็นการตอบสนองนโยบายของรัฐบาล โดยสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

(Independent Variable)

ตัวแปรตาม

(Dependent Variable)



สมมติฐานการวิจัย

1. การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อความถูกต้องแม่นยำ ลดความผิดพลาดของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร
2. การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อการป้องกันข้อมูลสูญหายของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร
3. การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อการลดทุจริตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร
4. การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากผู้ประกอบการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ราย แบ่งเป็นเขตวัฒนา เขตบางรัก เขตจตุจักร เขตห้วยขวาง เขตประเวศ และเขตอื่น ๆ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ประโยชน์ทางด้านวิชาการ
 - 1.1 เพื่อเพิ่มเติมองค์ความรู้และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ที่มีผลต่อความถูกต้องแม่นยำ ลดความผิดพลาดของนิติบุคคล
 - 1.2 เพื่อเพิ่มเติมองค์ความรู้และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ที่มีผลต่อการป้องกันข้อมูลสูญหายของนิติบุคคล
 - 1.3 เพื่อเพิ่มเติมองค์ความรู้และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ที่มีผลต่อการลดทุจริตของนิติบุคคล
 - 1.4 เพื่อเพิ่มเติมองค์ความรู้และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ที่มีผลต่อการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายของนิติบุคคล

2. ประโยชน์ในการนำไปใช้

2.1 เพื่อเป็นแนวทางสำหรับนิติบุคคลในการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต

2.2 เพื่อเป็นแนวทางสำหรับกรมสรรพากรในการแก้ไขปรับปรุง รวมถึงพัฒนาระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์

ปัจจัย หมายถึง เหตุอันเป็นทางให้เกิดผล

อินเทอร์เน็ต หมายถึง ระบบเครือข่ายที่กำหนดให้มีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ใช้ภายในกรมสรรพากรกับผู้ใช้ภายนอกกรมสรรพากร

นิติบุคคล หมายถึง กลุ่มบุคคล หรือองค์กร ที่ตั้งขึ้นตามกฎหมาย ซึ่งไม่ได้เป็นบุคคลธรรมดา แต่กฎหมายให้ถือว่ามิสถานะเป็นเสมือนบุคคลทั่วไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร มีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารรัฐกิจ (Information Technology and Public Administration)
2. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการประเมินระบบสารสนเทศ (A Conceptual Framework for Developing Quality Measures for Information System)
3. ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (A technology acceptance model)
4. ทฤษฎีความรู้พื้นฐานของระบบสารสนเทศ (Introduction to Information Systems)
5. ทฤษฎีการวิเคราะห์คุณภาพการบริการ (SERVQUAL: A multiple - Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality)
6. ทฤษฎีความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS success model)
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารรัฐกิจ (Information Technology and Public Administration)

เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือช่วยปรับปรุงการบริการของรัฐให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับการทำงานของรัฐแบบเดิม เกิดประโยชน์กับการบริการประชาชนและเจ้าหน้าที่รัฐด้วย (วิพร เกตุแก้ว, 2556, หน้า 267) ประโยชน์ที่ได้จากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ

1. เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงานรัฐ ระบบสารสนเทศทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วมากขึ้น โดยใช้กระบวนการประมวลผลข้อมูล ซึ่งจะทำให้สามารถเก็บรวบรวมประมวลผลและปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยได้อย่างรวดเร็ว ระบบสารสนเทศช่วยในการจัดเก็บข้อมูลที่มีขนาดใหญ่ หรือมีปริมาณมาก และช่วยทำให้การเข้าถึงข้อมูล (access) เหล่านี้มีความรวดเร็วด้วย

2. เพิ่มคุณภาพในการบริการประชาชนให้ได้รับความสะดวกและรวดเร็ว การใช้เครือข่ายทางคอมพิวเตอร์ทำให้มีการติดต่อได้ทั่วโลกภายในเวลาที่รวดเร็ว โดยการใช้ระบบฐานข้อมูลร่วมกัน

3. ลดต้นทุนการดำเนินงานและการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ช่วยลดต้นทุน การที่ระบบสารสนเทศช่วยทำให้การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูล ซึ่งมีปริมาณมากมีความสลับซับซ้อนให้ดำเนินการได้โดยเร็ว หรือการช่วยให้เกิดการติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดการประหยัดต้นทุนการดำเนินการอย่างมาก

4. สร้างความโปร่งใสในการดำเนินงานและการให้บริการ ระบบสารสนเทศช่วยทำให้การประสานงานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ เป็นไปได้ด้วยดีโดยเฉพาะหากระบบสารสนเทศนั้นออกแบบ เพื่อเอื้ออำนวยให้หน่วยงานทั้งภายในและภายนอกที่อยู่ในระบบทั้งหมด จะทำให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมดสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้ และทำให้การประสานงาน หรือการทำความเข้าใจเป็นไปได้อย่างดียิ่งขึ้น สร้างภาพพจน์ที่ดีให้ปรากฏแก่สังคม

5. เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ระบบสารสนเทศทำให้การติดต่อระหว่างหน่วยงานและผู้ให้บริการ สามารถทำได้โดยถูกต้องและรวดเร็วขึ้น ช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน/การเรียกใช้/การเลือกใช้สารสนเทศ ดังนั้นจึงช่วยให้หน่วยงานสามารถปรับปรุงคุณภาพของบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้นและรวดเร็วขึ้นด้วย

วิพร เกตุแก้ว (2556, หน้า 276-277) บรรยายว่ากระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารใช้ระดับการพัฒนาเป็นตัวชี้วัดความก้าวหน้าของโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในส่วนราชการ เพื่อวัดความสามารถของการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) ไว้ 5 ระดับ ได้แก่

1. การให้ข้อมูล (Information) เป็นระดับที่หน่วยราชการต่าง ๆ มีเว็บไซต์ สำหรับให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน โดยข้อมูลนั้นต้องมีความถูกต้อง มีคุณค่าต่อการใช้งาน และมีความทันสมัย

2. การโต้ตอบ (Interaction) เป็นระดับที่หน่วยงานรัฐสามารถสร้างเว็บไซต์หรือเว็บบอร์ดสำหรับประชาชนเพื่อฝากข้อความ ปัญหาข้อสงสัย และมีการตอบกลับในเวลาที่เหมาะสม

3. การทำธุรกรรม (Interchange Transaction) ระดับนี้เว็บไซต์ต้องสามารถดำเนินธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยสมบูรณ์เหมือนกับติดต่อกับหน่วยราชการตามปกติ เช่น การชำระภาษีออนไลน์ การจ่ายค่าปรับจราจร ประชาชนไม่ต้องเดินทางมาด้วยตนเอง

4. การบูรณาการ (Integration) เป็นการร่วมกันพัฒนาระบบให้ประชาชนสามารถติดต่อรับบริการได้จากหลายหน่วยงานในคลิกเดียว เช่น การเปิดร้านอาหาร ที่ต้องติดต่อกับกระทรวงพาณิชย์ กระทรวงการคลัง และกรุงเทพมหานคร เป็นต้น

5. ระดับอัจฉริยะ (Intelligence) ระดับนี้กลุ่มประชาชนสามารถเลือกรูปแบบข้อมูลที่ต้องการ เช่น เกษตรกรที่สนใจราคาขายพารา ราคาข้าว สามารถรับรู้ข้อมูลทันทีที่มีการเปลี่ยนแปลงราคา

วิพร เกตุแก้ว (2556, หน้า 270-271) ให้ความเห็นในเรื่องการใช้อิเล็กทรอนิกส์บริการประชาชนด้วยหลักการ “ที่เดียว-ทันใด-ทั่วไทย-ทุกเวลา-ทั่วถึงและเท่าเทียม-โปร่งใสและเป็นธรรมาภิบาล” ดังนี้

1. ที่เดียว หมายถึง การบูรณาการ รวบรวมเว็บไซต์บริการต่าง ๆ (web portal) ที่อยู่กระจัดกระจายให้อยู่ในที่เดียวหรือหน้าตาต่างเดียว เพื่อบริการแบบเบ็ดเสร็จ ทำให้ประชาชนใช้งานระบบง่ายที่จุดเดียว

2. ทันใด หมายถึง การทำระบบให้มีการตอบรับหรือทราบผลในทันทีเมื่อใช้งาน ไม่ต้องเสียเวลารอการตอบกลับหรือรอรับเอกสารทางไปรษณีย์

3. ทั่วไทย หมายถึง การใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เชื่อมโยงให้ประชาชนคนไทยทุกคน ไม่ว่าจะอยู่ที่ใดในโลก สามารถเข้าถึงระบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลไทยได้

4. ทุกเวลา หมายถึง การที่ระบบมีความพร้อมตลอดเวลา สามารถให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน

5. ทั่วถึงและเท่าเทียม หมายถึง ประชาชนผู้อยู่ในพื้นที่ห่างไกลได้รับบริการรัฐอิเล็กทรอนิกส์ได้ โดยไม่ต้องเดินทางเข้ามาที่ส่วนกลาง และได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็ว เช่นเดียวกับประชาชนในเมือง

6. โปร่งใสและเป็นธรรมาภิบาล หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานอย่างเปิดเผยผ่านระบบออนไลน์ มีความโปร่งใสและเป็นธรรม

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการประเมินระบบสารสนเทศ (A Conceptual Framework for Developing Quality Measures for Information System)

Adenekan Dedeke (2000) แบ่งการประเมินคุณภาพระบบสารสนเทศออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1. คุณภาพด้านความเหมาะสมกับงาน (Ergonomic Quality) คำนึงถึงสิ่งดังต่อไปนี้คือ สืบค้นง่าย (Ease of Navigation) สะดวก (Comfortability) เรียนรู้ได้ง่าย (Learnability) สัญญาณภาพ (Visual signals) และสัญญาณเสียง (Audio signals)

2. คุณภาพด้านการใช้ข้อมูลสารสนเทศ (Accessibility Quality) คำนึงถึงสิ่งดังต่อไปนี้คือ เทคนิคการใช้ (Technical access) ความพร้อมของระบบสารสนเทศ (System Availability) เทคนิคด้านความปลอดภัย มีการป้องกันการเข้าถึงข้อมูลและมีระบบสำรองข้อมูล เพื่อป้องกันการ สูญหาย (Technical security) การเข้าถึงสารสนเทศ (Data accessibility) การแชร์ข้อมูล (Data sharing) และการแปลงข้อมูล (Data convertibility)

3. คุณภาพด้านการดำเนินการ (Transactional Quality) คำนึงถึงสิ่งดังต่อไปนี้คือ ความสามารถในการควบคุม (Controllability) ป้องกันความคลาดเคลื่อน (Error tolerance) การปรับปรุง (Adaptability) การตอบสนองของระบบ (System feedback) ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) และการตอบสนอง (Responsiveness)

4. คุณภาพด้านเนื้อหา (Contextual Quality) คำนึงถึงสิ่งดังต่อไปนี้คือ การเพิ่มมูลค่า (Value added) ความตรงกับการใช้สอย (Relevancy) ความทันต่อเหตุการณ์ (Timeliness) ความสมบูรณ์ของเนื้อหา (Completeness) และความเหมาะสมของเนื้อหา (Appropriate data)

5. คุณภาพด้านการนำเสนอ (Representation Quality) คำนึงถึงสิ่งดังต่อไปนี้คือ การตีความหรือแปลความหมาย (Interpretability) ความสอดคล้องกลมกลืนกันของรูปแบบและเนื้อหา (Consistency) ความกระชับของเนื้อหา (Conciseness) ส่วนประกอบหรือโครงสร้างที่เหมาะสม (Structure) อ่านเข้าใจง่าย (Readability) และการเปรียบเทียบให้เห็นความแตกต่าง (Contrast)

ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (A technology acceptance model)

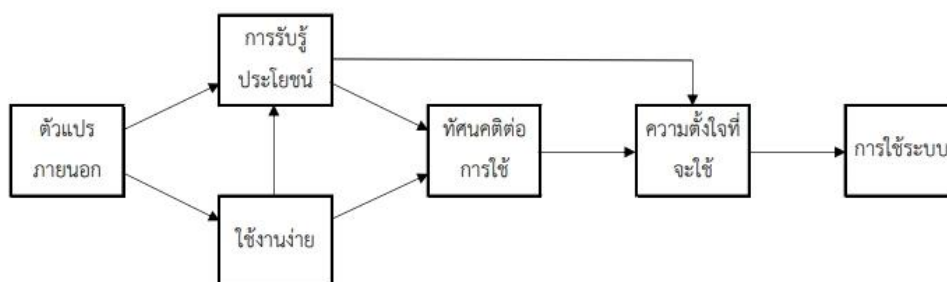
ทฤษฎีการยอมรับของผู้ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ User Acceptance of Computer Technology หรือ ทฤษฎีที่รู้จักกันโดยทั่วไปในชื่อย่อว่า TAM ของ Fred D. Davis, Richard P. Bagozzi and Paul R. Warshaw (1989) เป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับและใช้กันอย่างกว้างขวาง

เพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจยอมรับระบบและใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ของผู้ใช้ ซึ่งทฤษฎีนี้กล่าวถึงปัจจัยหลัก 2 ประการ ได้แก่

1. การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ (Perceived Usefulness) หมายถึง ปัจจัยที่กำหนดการรับรู้ของแต่ละคนว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนช่วยพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน

2. การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) หมายถึง การใช้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามสูง ใช้งานได้ง่ายและได้รับความสะดวกสบาย

หากผู้ใช้งานตระหนักได้ว่าระบบใหม่ มีประโยชน์และใช้งานได้ง่าย จะส่งผลให้เกิดทัศนคติ (Attitude) ที่ดี ทำให้เกิดการยอมรับและการใช้งานจริงในที่สุด คำอธิบายทฤษฎีนี้สามารถสรุปเป็นแผนผังได้ดังนี้



ภาพประกอบที่ 1. แผนผังความคิดทฤษฎีการยอมรับระบบเทคโนโลยีของผู้ใช้งาน (Davis, Bagozzi & Warshaw, 1989)

อย่างไรก็ตาม มีตัวอย่างการศึกษาที่ประเทศแกมเบีย จัดทำโดย Fengyi Lin, Seedy S. Fofanah and Deron Liang (2011) เรื่อง การประเมินพลเมืองที่ยอมรับการริเริ่มรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในแกมเบีย: การตรวจสอบการยอมรับความสำเร็จของระบบเทคโนโลยี (Assessing citizen adoption of e-Government initiatives in Gambia: A validation of the technology acceptance model in information systems success) การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ทำโดยรวบรวมแบบสอบถามจำนวน 1,000 ฉบับ จากผู้ใช้ ระบบ e-Government ชาวแกมเบีย ตั้งแต่ 14 มีนาคม ถึง 26 พฤษภาคม ปี ค.ศ. 2008 ผลการศึกษาค้นคว้านี้ชี้ให้เห็นว่า ชาวแกมเบียมีการรับรู้ประโยชน์ของการใช้ระบบ มีการรับรู้ที่ใช้งานง่าย จึงมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานและความตั้งใจในการใช้ e-Government ของแกมเบีย แต่อาจเป็นเพราะโครงสร้างสาธารณูปโภคพื้นฐานของรัฐบาลที่ไม่ดีของแกมเบีย เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศทางตะวันตก ความคิดริเริ่มรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จึงไม่ประสบความสำเร็จ การเข้าถึงเอกสารของรัฐบาลผ่านทางแหล่ง e-Government นั้นค่อนข้างยาก

สำหรับชาวแกมเบีย ในบางกรณีต้องรอเป็นชั่วโมงกว่าจะเข้าถึงเว็บไซต์ได้ เนื่องจากปัญหาการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตช้า ดังนั้น ชาวแกมเบียส่วนใหญ่ชอบใช้วิธีการแบบดั้งเดิมมากกว่าบริการ e-Government การรับรู้ประโยชน์ไม่ได้มีผลกระทบอย่างรุนแรงต่อความตั้งใจและทัศนคติของพฤติกรรมในประเทศกำลังพัฒนาที่ยังมีโครงสร้างพื้นฐานด้านไอทีที่ไม่สะดวก

ทฤษฎีความรู้พื้นฐานของระบบสารสนเทศ (Introduction to Information Systems)

James A. O'Brien (2002) อธิบายว่า ระบบสารสนเทศมีความจำเป็น เพราะมีความสำคัญในการเชื่อมต่อการทำงานแต่ละภาคส่วนในองค์กรเข้าด้วยกัน มีส่วนช่วยสนับสนุนการทำงานขององค์กรเพื่อการเพิ่มคุณภาพของสินค้าและบริการ ระบบสารสนเทศมีองค์ประกอบ 5 อย่าง คือ 1. ผู้ใช้ระบบและผู้เชี่ยวชาญด้านสารสนเทศ (People Resources) 2. โปรแกรมและขั้นตอน (Software Resources) 3. เครื่องและสื่อ (Hardware Resources) 4. สื่อที่ใช้ในการสื่อสารและเครือข่ายที่รองรับ (Network Resources) 5. ข้อมูลและความรู้ (Data Resources) นอกจากนี้เขาได้แจ้ง 5 สาเหตุหลักที่ระบบสารสนเทศประสบความสำเร็จและล้มเหลว ดังนี้

ตารางที่ 1. สาเหตุหลัก 5 ประการที่ระบบสารสนเทศประสบความสำเร็จและล้มเหลว (O'Brien, 2002)

เหตุผลที่ระบบสารสนเทศประสบความสำเร็จ	เหตุผลที่ระบบสารสนเทศล้มเหลว
1. มีผู้ใช้ (User involvement)	1. ไม่มีผู้ใช้ (Lack of user input)
2. ได้รับการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร (Executive support)	2. ไม่ได้รับการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร (Lack of executive support)
3. มีความต้องการที่ชัดเจน (Clear statement of requirements)	3. ความต้องการไม่ชัดเจน (Incomplete requirements)
4. มีการวางแผนที่เหมาะสม (Proper Planning)	4. ไม่มีที่ชัดเจน เปลี่ยนไปมา (Changes)
5. มีความคาดหวังที่สมเหตุสมผล (Realistic expectation)	5. มีความบกพร่องทางเทคนิควิธี (Technical incompetence)

สารสนเทศตามแนวความคิดของ O'Brien (2002) มีบทบาทหน้าที่หลัก 3 ประการคือ

1. สนับสนุนกลยุทธ์วิธีเพื่อความได้เปรียบคู่แข่ง
2. สนับสนุนการตัดสินใจทางธุรกิจ และ
3. สนับสนุนกระบวนการทางธุรกิจและการทำงาน ดังนั้น สารสนเทศที่มีคุณภาพควรมีคุณสมบัติ 3 มิติ ดังต่อไปนี้

1. มิติด้านเวลา (Time Dimension) สารสนเทศที่ดีต้องเตรียมไว้ให้ทันเวลา กับความต้องการของผู้ใช้ (Timeliness) มีเนื้อหาที่ทันสมัย หรือเป็นปัจจุบัน (Currency) สารสนเทศต้องมีความถี่ หรือบ่อย เท่าที่ผู้ใช้ต้องการ (Frequency) และสารสนเทศควรให้ข้อมูลในช่วงเวลาอดีต ปัจจุบัน และอนาคต (Time Period)

2. มิติด้านเนื้อหา (Content Dimension) สารสนเทศควรมีความถูกต้อง ปราศจากข้อผิดพลาด (Accuracy) สารสนเทศต้องมีข้อมูลตรงกับความต้องการและเหมาะสมกับสถานการณ์ที่ใช้ (Relevance) สารสนเทศมีความสมบูรณ์ (Completeness) กะทัดรัดมีเนื้อหาเจาะจงเฉพาะที่จำเป็นเท่านั้น (Conciseness) สารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุม ทั้งด้านกว้างและด้านลึกหรือมีจุดเน้นทั้งภายในและภายนอก (Scope) และมีความสามารถ/ศักยภาพ (Performance) ประเมินค่าได้ โดยดูจาก ความรวดเร็วในการพัฒนา

3. มิติด้านรูปแบบ (Form Dimension) สารสนเทศต้องนำเสนอในรูปแบบที่ทำให้ เข้าใจได้ง่าย (Clarity) มีรายละเอียดหรือการสรุปเนื้อหา (Detail) เนื้อหามีการเรียบเรียงตามลำดับ (Order) มีการนำเสนอ ที่หลากหลาย เช่น พรรณนา/บรรยาย ตัวเลข รูปภาพ หรือนำเสนอในรูปแบบอื่น ๆ (Presentation) และการเลือกใช้รูปแบบของสื่อ ประเภทต่าง ๆ (Media) เช่น การพิมพ์ลงในกระดาษ วิกิทัศน์ หรือการใช้สื่อชนิดอื่น ๆ

ทฤษฎีการวิเคราะห์คุณภาพการบริการ (SERVQUAL: A multiple - Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality)

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) เสนอเครื่องมือในการวิเคราะห์คุณภาพการบริการ ใช้ชื่อย่อว่า "SERVQUAL" ประกอบด้วยลักษณะ 10 ด้าน ดังนี้

1. ลักษณะที่เป็นรูปธรรมหรือจับต้องได้ (Tangible) หมายถึง การมีอุปกรณ์ เช่น ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ที่ทันสมัยมีประสิทธิภาพ

2. มีความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง บริการที่มีความถูกต้อง แม่นยำ และเป็นบริการที่ดีอย่างเสมอต้นเสมอปลาย เป็นที่พึงของผู้ใช้บริการได้

3. การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง การบริการมีความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ มีความพร้อมที่จะ ให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ผู้มารับบริการ ได้อย่างทันท่วงที

4. การสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการแจ้งข้อมูลที่ควรทราบ หรือต้องการทราบแก่ผู้มารับบริการ อย่างชัดเจน ตรงประเด็น และเข้าใจ หมดข้อสงสัย

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง การบริการด้วยความซื่อสัตย์ จริจใจ ความใส่ใจ อย่างแท้จริง ของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการ ซึ่งชื่อเสียงขององค์กรและความสามารถของบุคคลากร ยังเป็นอีกปัจจัยที่ก่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ

6. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ผู้ใช้บริการได้รับการดูแลให้ ชีวิต ทรัพย์สิน ข้อมูลสำคัญต่าง ๆ และชื่อเสียงมีความปลอดภัย ปราศจากความรู้สึกลี้ภัยอันตราย และความล้งเล สงสัยต่าง ๆ

7. ความสามารถ (Competence) หมายถึง การมีทักษะและความรู้ความสามารถในการ ตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้อย่างเต็มที่ ความรู้ความสามารถยังก่อให้เกิดความ ไว้วางใจและความมั่นใจได้อีกด้วย

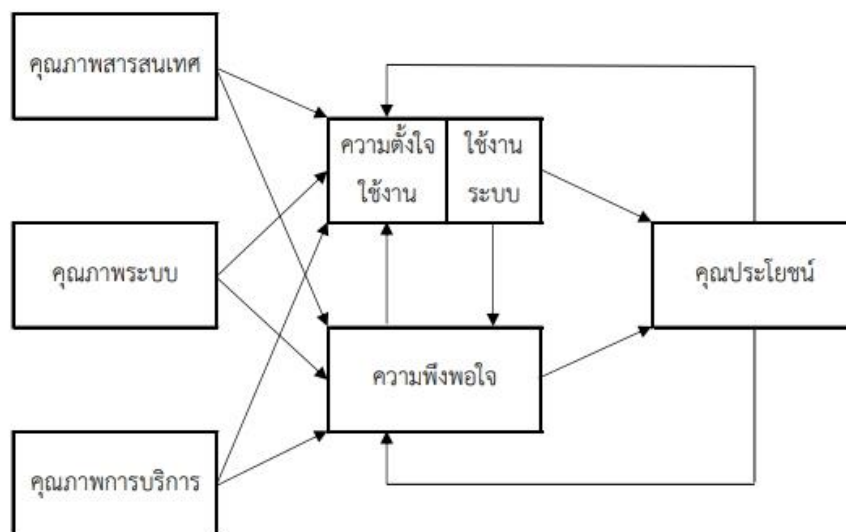
8. ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง การบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมให้ เกียรติ เอาใจใส่และเห็นใจผู้มารับบริการ รวมทั้งมีกิริยา วาจา มารยาท และท่าทีที่เป็นมิตรต่อ ผู้ใช้บริการ

9. ความเข้าใจและรู้จักผู้มารับบริการ (Understanding/Knowing the customer) หมายถึง ผู้ให้บริการควรมีความเข้าใจและทราบความต้องการของผู้ใช้บริการ

10. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การเข้าใช้บริการง่าย และได้รับความสะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน รวมถึงการบริการนั้นจะต้องมีการกระจายไปอย่างทั่วถึง เช่น ระบบรถไฟฟ้าใต้ดิน มีการบริการที่เป็นระเบียบ สะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน ผู้ใช้บริการได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาค เท่าเทียม

ทฤษฎีความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS success model)

William H. DeLone & Ephraim R. McLean (2003) บรรยายถึงความสัมพันธ์ระหว่าง 6 องค์ประกอบที่มีความสำคัญและเป็นเครื่องประเมินความสำเร็จของระบบ ได้แก่ 1. คุณภาพของ สารสนเทศ 2. คุณภาพของระบบสารสนเทศ 3. คุณภาพของการบริการ 4. คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบ สารสนเทศ 5. ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ และ 6. คุณประโยชน์ของระบบสารสนเทศ



ภาพประกอบที่ 2. แผนผังทฤษฎีความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (DeLone & McLean, 2003)

องค์ประกอบที่ 1. คุณภาพของสารสนเทศ (Information quality) หมายถึง เนื้อหาของ ข้อมูลสารสนเทศ การผลิต และการเข้าถึงผู้ใช้ อันมีผลต่อความพึงพอใจ และความประสงค์เข้าใช้ ระบบสารสนเทศ ส่งผลสะท้อนให้เห็นประโยชน์ที่ผู้ใช้และองค์กรจะได้รับด้วย 1. ข้อความสารสนเทศ ควรมีประโยชน์ (Usability) 2. มีความถูกต้อง (Accuracy) 3. เนื้อหากระชับรัดกุม (Conciseness) 4. มีความครบถ้วนสมบูรณ์ (Completeness) 5. ทันเหตุการณ์ (Timeliness) 6. เข้าใจง่าย ไม่ ก่อให้เกิดความสับสน (Understandability) 7. ตรงประเด็น (Relevance) และ 8. มีการป้องกันการ เข้าถึงข้อมูลและมีระบบสำรองข้อมูลเพื่อป้องกันการสูญหาย (Security)

Wixom & Watson (2001) พิจารณาคุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality) จาก 4 ประเด็น คือ 1. ความถูกต้องของข้อมูลสารสนเทศ (Accuracy of information) 2. ความสมบูรณ์ ของข้อมูล (Completeness of information) 3. การจัดรูปแบบหรือการออกแบบ (Format Information) และ 4. ทันเหตุการณ์เป็นปัจจุบัน (Currency)

Al-Mamary, Shamsuddin & Aziati (2014) อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของ สารสนเทศไว้ว่าสารสนเทศควรมีลักษณะดังนี้

1. ความถูกต้อง (Accuracy) หมายถึง เนื้อหาในสารสนเทศที่มีความถูกต้อง เพื่อป้องกันการ ประเมินสถานการณ์ผิดพลาดและเกิดความสูญเสียตามมา

2. ตรงจุดประสงค์ (Relevance) หมายถึง สารสนเทศที่มีเนื้อหาตรงตามความต้องการ มี ประโยชน์และเหมาะสมกับงานของผู้ใช้

3. ความสมบูรณ์ (Completeness) หมายถึง สารสนเทศที่มีเนื้อหาสมบูรณ์ทุกด้าน ทุกแง่มุม
- 4.及时性 (Timeliness) หมายถึง สารสนเทศที่มีการเตรียมไว้ให้พร้อมสำหรับการใช้งานได้อย่างทันท่วงที ข้อมูลเป็นปัจจุบันทันเหตุการณ์
5. กระชับรัดกุม (Conciseness) หมายถึง สารสนเทศที่มีเนื้อหาสั้นกระชับ ตรงประเด็น ไม่มีข้อความยืดเยื้อ
6. มีปริมาณที่เหมาะสม (Appropriate Amount of Information) หมายถึง สารสนเทศที่มีเนื้อหาพอเหมาะกับความต้องการใช้ ไม่มากเกินไปและไม่ใช่น้อยจนเกินไป
7. สอดคล้อง (Consistency) หมายถึง สารสนเทศที่มีรูปแบบในการนำเสนออย่างสอดคล้องกลมกลืนกัน
8. ทำความเข้าใจง่าย (Understandability) หมายถึง สารสนเทศที่นำเสนอให้เข้าใจเนื้อหาได้ง่าย ตีความง่ายไม่สับสน
9. การเข้าถึง (Accessibility) หมายถึง สารสนเทศที่มีพร้อมให้ใช้ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และสามารถกู้เอากลับคืนได้

ตารางที่ 2. การพิจารณาคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) ของนักวิชาการต่าง ๆ

คุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality)	วิพร เกตุแก้ว (2556)	O'Brien (2002)	Dedeke (2000)	DeLone & McLean (2003)	Wixom & Watson (2001)	Al-Mamary (2014)
มีความถูกต้อง (Accuracy)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ทันเหตุการณ์ (Timeliness) / เป็นปัจจุบัน (Currency)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ตรงประเด็น/ตรงความต้องการ (Relevance)	✓	✓	✓	✓		✓
มีความครบถ้วนสมบูรณ์ (Completeness)		✓	✓	✓	✓	✓

ตารางที่ 2. (ต่อ)

คุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality)	วิพร เกตุแก้ว (2556)	O'Brien (2002)	Dedeke (2000)	DeLone & McLean (2003)	Wixom & Watson (2001)	Al-Mamary (2014)
เนื้อหากระชับรัดกุม/กะทัดรัด (Conciseness)		✓	✓	✓		✓
เข้าใจง่ายไม่ก่อให้เกิดความสับสน (Understandability/Clarity)		✓	✓	✓		✓
มีเนื้อหาเหมาะสม (Appropriate amount of data)		✓	✓			✓
การจัดรูปแบบที่เหมาะสม (Format Information)		✓	✓		✓	
เนื้อหาสอดคล้องกลมกลืนกัน (Consistency)			✓			✓
เปรียบเทียบให้เห็นความแตกต่าง (Contrast)			✓			
เข้าถึงง่าย (Accessibility)						✓
มีประโยชน์ (Usability)				✓		

เมื่อประมวลและจัดเรียงข้อมูลปัจจัยในการพิจารณาคุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality) ในมุมมองของนักวิชาการต่าง ๆ ในรูปแบบตารางแล้ว สามารถสรุปได้อย่างชัดเจนว่า นักวิชาการทั้งหมดให้ความสำคัญเรื่องความถูกต้อง (Accuracy) และทันเหตุการณ์ (Timeliness) หรือเป็นปัจจุบัน (Currency) เป็นอันดับแรก นักวิชาการ 5 ใน 6 ให้ความสำคัญกับความตรงประเด็น/ตรงความต้องการ (Relevance) และความสมบูรณ์ (Completeness) นักวิชาการ 4 ใน 6 ให้ความสำคัญกับความเข้าใจง่ายไม่ก่อให้เกิดความสับสน (Understandability/Clarity) และเนื้อหากระชับรัดกุม/กะทัดรัด (Conciseness)

องค์ประกอบที่ 2. คุณภาพของระบบสารสนเทศ (System quality) หมายถึง คุณภาพโดยรวมของระบบ ได้แก่ 1. ความสะดวกและพร้อมใช้งาน (Availability) 2. ความยืดหยุ่นสามารถใช้ได้หลายวัตถุประสงค์ (Flexibility) 3. การปรับปรุงระบบให้ดีขึ้น (Adaptability) 4. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) 5. ใช้งานง่าย (Intuitiveness) 6. ระยะเวลาในการตอบสนอง (Response time) 7. เรียนรู้ได้ไม่ยาก (Ease of learning) และ 8. เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้ (Usability) อันส่งผลทางอ้อมกับความประสงค์เข้าใช้ระบบสารสนเทศและการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้ระบบ Wixom & Watson (2001) ระบุตัวชี้วัดคุณภาพของระบบสารสนเทศไว้ 5 อย่าง ได้แก่ 1. ใช้งานง่าย (Ease of use) 2. ระบบมีความยืดหยุ่น ใช้งานได้หลากหลายและเป็นประโยชน์กับคนหลายกลุ่ม (System Flexibility) 3. ระบบมีความน่าเชื่อถือ (System Reliability) 4. ข้อมูลสารสนเทศมีความถูกต้อง (Data Accuracy) และ 5. ปัจจัยด้านบุคคล (Human Factor)

ตารางที่ 3. คุณภาพของระบบสารสนเทศ (System Quality) ในมุมมองของนักวิชาการต่าง ๆ

คุณภาพของระบบสารสนเทศ (System Quality)	วิพร เกตุแก้ว (2556)	DeLone & McLean (2003)	Wixom & Watson (2001)	Dedeke (2000)
ความสะดวกและพร้อมใช้งาน (Availability)	✓	✓		✓
ระยะเวลาในการตอบสนอง (System feedback)	✓	✓		✓
การปรับปรุงระบบให้ดีขึ้น (Adaptability)	✓	✓		
เรียนรู้ได้ง่าย (Ease of learning)		✓		✓
ความน่าเชื่อถือ (Reliability)		✓	✓	
มีระบบป้องกันการเข้าถึงข้อมูลและสำรองข้อมูล (Technical security)		✓		✓
ใช้งานง่าย (Ease of use)		✓	✓	

ตารางที่ 3. (ต่อ)

คุณภาพของระบบสารสนเทศ (System Quality)	วิพร เกตุแก้ว (2556)	DeLone & McLean (2003)	Wixom & Watson (2001)	Dedeke (2000)
การบูรณาการ (Integration/Data sharing)	✓			✓
เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้ (Usability)		✓	✓	
ใช้ได้หลายเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ (System Flexibility)		✓	✓	
ฉลาดรอบรู้ (Sophistication)	✓	✓		
ข้อมูลสารสนเทศมีความถูกต้อง (Data Accuracy)			✓	
ปัจจัยด้านบุคคล (Human Factor)			✓	
สัญญาณภาพและเสียงชัดเจน (Visual & Audio Signals)				✓

จากตารางคุณภาพของระบบสารสนเทศ (System Quality) ในมุมมองของนักวิชาการต่าง ๆ จะสังเกตได้ว่าการประเมินคุณภาพของระบบสารสนเทศมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับลักษณะขององค์กรและการนำระบบสารสนเทศไปใช้ในงาน แต่จะเห็นได้ชัดว่านักวิชาการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับ ความสะดวกและพร้อมใช้งาน (Availability) และระยะเวลาในการตอบสนอง (System feedback) ในอันดับต้น ๆ

องค์ประกอบที่ 3. คุณภาพของบริการ (Service quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ (Responsiveness) ต้องคำนึงถึงสิ่งที่ผู้ใช้งานได้รับ เช่น มีความถูกต้อง (Accuracy) มีการทำงานด้วยความรวดเร็วทันท่วงที สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้ (Reliability/Assurance) มีระบบสำรองข้อมูล เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถทางเทคนิค

(Technical competence) การให้ความช่วยเหลือด้วยความเห็นใจเข้าใจ และเอาใจใส่ผู้ใช้ระบบสารสนเทศ (Empathy) ติดตามผลหลังการให้บริการ เนื่องจากมีผลโดยตรงกับความประสงค์ที่จะเข้าใช้ระบบ และความพึงพอใจของผู้เข้าใช้ระบบสารสนเทศ

ตารางที่ 4. ปัจจัยในการพิจารณาคุณภาพการบริการของนักวิชาการต่าง ๆ

คุณภาพของบริการ (Service Quality)	DeLone & McLean (2003)	Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988)	วิพร เกตุแก้ว (2556)
การตอบสนอง (Responsiveness)	✓	✓	✓
ความสามารถทางเทคนิค (Technical competence)	✓	✓	✓
สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Reliability)	✓	✓	
มีความถูกต้อง (Accuracy)	✓		
ความเห็นใจเข้าใจ และเอาใจใส่ (Empathy)	✓	✓	
การสื่อสาร (Communication)		✓	
การเข้าถึงบริการ (Access)		✓	
จับต้องได้ (Tangible)		✓	
ทั่วถึงและเท่าเทียม (Equity)			✓
โปร่งใสและเป็นธรรมาภิบาล (Good governance)			✓

จากตารางคุณภาพของการบริการ (Service Quality) ในมุมมองของนักวิชาการต่าง ๆ จะสังเกตเห็นว่าการประเมินคุณภาพการบริการมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับลักษณะของงานบริการ แต่จะเห็นได้ชัดว่าการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) และความสามารถทางเทคนิค (Technical competence) เป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ

องค์ประกอบที่ 4. คุณลักษณะของผู้ใช้/ความประสงค์ในการใช้ระบบ (System use / usage intentions) หมายถึง ระดับและลักษณะของการใช้งาน เช่น จำนวนผู้เข้าใช้งานระบบ สารสนเทศ (Amount of use) ความถี่ในการเข้าใช้งานหรือเข้าชมเว็บไซต์ (Frequency of use) จุดประสงค์ในการใช้ (Purpose of use) ขอบเขตการใช้ (Extent of use) เป็นต้น การเข้าใช้ระบบมีผลสืบเนื่องมาจากคุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบสารสนเทศ และคุณภาพของบริการ อนึ่ง ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการในระบบสารสนเทศ และการเข้าใช้งานจริงในระบบสารสนเทศ สะท้อนให้เห็นประโยชน์สุทธิของการใช้งานระบบ

องค์ประกอบที่ 5. ความพึงพอใจ (User satisfaction) หมายถึง ระดับความยินดีหรือพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อเว็บไซต์ และบริการเสริมในระบบสารสนเทศ ซึ่งมีผลกระทบโดยตรงกับการเข้าใช้ระบบจริงของผู้รับบริการ ประเมินได้จากประสิทธิภาพการทำงานของซอฟต์แวร์ หรือโปรแกรมการทำงานของระบบที่ให้บริการ หากผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับสูงก็จะเข้าใช้ระบบ หากผู้ใช้ระบบมีระดับความพึงพอใจต่ำก็จะส่งผลในทางตรงกันข้าม ความพึงพอใจเป็นการตอบสนองและเป็นผลสะท้อนหลังการใช้ระบบสารสนเทศจากผู้ใช้งาน โดยใช้ทัศนคติส่วนบุคคลเป็นเกณฑ์ในการวัดระดับความชอบและไม่ชอบระบบสารสนเทศที่ได้ใช้ Seddon & Kiew (1996) ระบุตัวบ่งชี้ความพึงพอใจระบบสารสนเทศ 4 อย่าง ได้แก่ 1. ความพอใจกับโปรแกรมหรือชุดคำสั่งของระบบสารสนเทศ (Software satisfaction) 2. ประสิทธิภาพในการทำงานของระบบสารสนเทศ (Efficiency) 3. ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ (Effectiveness) และ 4. ความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศ (Satisfaction)

Reza Vaezi (2013) กล่าวถึงทฤษฎีของ Oliver (1993) ว่าอารมณ์ความสุข ธรรมชาติเบิกบานใจและความยินดี ถูกใจ มีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับความพึงพอใจและความไม่พอใจ กล่าวคือ ความพึงพอใจสัมพันธ์กับความรู้สึกที่ได้รับการตอบสนอง ได้แก่ ความผ่อนคลาย (relaxation) ความสบายใจ (contentment) ความยินดี (delight) สิ่งที่น่าตื่นเต้น (excitement) และความไม่พอใจสัมพันธ์กับสิ่งที่ไม่น่ารื่นรมย์ เช่น ความผิดหวัง (disappointment) ความเศร้า (sadness) ความไม่สะดวกสบาย (discomfort) และความรู้สึกโกรธ (angry feeling) การทำให้ผู้ใช้สินค้าหรือบริการได้รับความสำเร็จเกินคาดหมายจะเพิ่มความพึงพอใจให้ผู้ใช้มากยิ่งขึ้น แต่หากผลลัพธ์ต่ำกว่าความคาดหวัง ผู้ใช้จะลดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการนั้นลง

ผู้ใช้ระบบสารสนเทศอาจพึงพอใจกับบางด้านและไม่พอใจกับอีกหลายด้านของระบบสารสนเทศ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยต้องหันมาให้ความสำคัญกับคุณสมบัติแต่ละด้านของระบบสารสนเทศ เพราะมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจโดยรวม ในขณะที่เดียวกันต้องระบุและสังเกตปัจจัยแต่ละด้าน และปัจจัยโดยรวมที่มีผลต่อความพึงพอใจ ดังนั้นการรับรู้ความพึงพอใจในคุณลักษณะด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้ระบบสารสนเทศเอื้อต่อผู้จัดการระบบสารสนเทศและสามารถเน้นพัฒนาเฉพาะด้านเพื่อให้บริการอย่างดีที่สุด

องค์ประกอบที่ 6. คุณประโยชน์ของระบบ (Net system benefits) หมายถึง ประโยชน์ที่ผู้ใช้ได้รับเป็นส่วนสำคัญที่สุดในการวัดความสำเร็จของแต่ละบุคคล องค์กร บริษัท และประเทศ หากผู้ใช้ได้รับประโยชน์จะมีจำนวนผู้ใช้งานระบบเพิ่มขึ้น นำไปสู่การประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร เช่น ระบบช่วยให้การตัดสินใจดีขึ้นลดข้อผิดพลาด (improved decision-making) สามารถลดเวลาในการทำงาน เพิ่มผลผลิตหรือผลงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้จริง (improved productivity) เพิ่มยอดขาย (increased sales) ลดค่าใช้จ่าย (cost reductions) เพิ่มผลกำไร (improved profits) มีประสิทธิภาพทางการตลาด (market efficiency) ผู้ใช้งานได้รับความสะดวกสบาย (consumer welfare) มีการสร้างงาน (creation of jobs) และนำมาซึ่งการพัฒนาเศรษฐกิจ (economic development) ของประเทศ ประโยชน์ของระบบมีผลมากจากการใช้ระบบและความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ

Matthew Young (2019) เขียนถึงข้อดีและข้อด้อยของการยื่นภาษีออนไลน์ (Advantages and disadvantages of online tax filing) ว่า การยื่นภาษีออนไลน์มีข้อได้เปรียบมากมาย เริ่มจากการทำงานผ่านระบบรวดเร็วกว่าการกรอกแบบฟอร์มกระดาษ กระบวนการออนไลน์จะเสร็จสิ้นใช้เวลาสูงสุด 10 วันในการดำเนินการให้เสร็จสมบูรณ์ ในทางตรงกันข้ามการยื่นกระดาษใช้เวลาอย่างน้อยสามสัปดาห์ จากนั้นการยื่นภาษีออนไลน์มีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถทำและส่งในครั้งเดียว การยื่นภาษีออนไลน์นั้นแม่นยำยิ่งกว่า เพราะเมื่อกรอกแบบฟอร์มคืนภาษีด้วยมือมีโอกาสที่ผิดพลาดเพียงแค่วาดเขียนหมายเลขที่ไม่ถูกต้อง เมื่อทำออนไลน์ระบบสามารถตรวจพบข้อผิดพลาดและให้โอกาสแก้ไขข้อมูลที่ผิดพลาดได้ นี่เป็นอีกมุมมองหนึ่งที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ข้อดีประการสุดท้ายของการยื่นภาษีออนไลน์คือ ผู้เสียภาษีสามารถยื่นภาษีออนไลน์ได้ฟรี มันจะถูกกว่าการทำโดยกรอกแบบฟอร์มเอกสาร

ข้อเสียเปรียบหลักของระบบการจดทะเบียนภาษีนี้คือ ต้องใช้ทักษะคอมพิวเตอร์ แม้ว่าจะมีทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ก็อาจเป็นเรื่องยากที่จะใช้โปรแกรมซอฟต์แวร์ภาษี อาจไม่ง่ายสำหรับผู้ใช้บางคน ดังนั้นหากไม่มีทักษะอาจใช้เวลานานในการกรอกและส่งแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ ปัญหาอีกประการหนึ่งของการยื่นแบบออนไลน์คือการหลอกลวง เพื่อขโมยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เสียภาษี

ดังนั้นหากตัดสินใจที่จะยื่นภาษีออนไลน์ ควรตรวจสอบให้แน่ใจว่าเป็นการเข้าถึงระบบผ่านทางเว็บไซต์อย่างเป็นทางการเท่านั้น

Taxslayer (2019) บอกประโยชน์ของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทางอิเล็กทรอนิกส์ ว่าอินเทอร์เน็ตทำให้ชีวิตง่ายขึ้นในหลาย ๆ ทาง และการแสดงรายการภาษีเป็นอีกตัวอย่างหนึ่ง ประโยชน์ 5 ประการที่โดดเด่นของของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่

1. ใช้งานง่าย ซอฟต์แวร์ภาษีขั้นสูงมักจะไม่ใช่ข้อบกพร่องทั้งหมดสามารถเสร็จสิ้นได้ในที่เดียว เมื่อกรอกแบบฟอร์มภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-file) ผู้เสียภาษีจะไม่ต้องกลัวกรอกผิดช่อง เพียงตอบคำถามให้ถูกต้องตรงไปตรงมา แล้วระบบซอฟต์แวร์จะดูแลส่วนที่เหลือ

2. การคืนเงินที่เร็ว การยื่นแบบแสดงรายการภาษี สามารถดำเนินการคืนเงินผ่านทางบัญชีธนาคาร ผู้เสียภาษีสามารถตรวจสอบบัญชีธนาคารเพื่อดูว่าเงินมาถึงเมื่อใด โดยปกติจะทำให้กระบวนการสั้นลงทำให้ได้รับเงินเร็วขึ้น

3. ความปลอดภัย ในขณะที่ไม่มีวิธีการใดที่ปลอดภัยอย่างสมบูรณ์ แต่ส่วนใหญ่จะยอมรับว่าข้อมูลส่วนตัวและเงินจะปลอดภัยกว่าหากเลือกใช้วิธีการยื่นแบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งจะเสร็จสมบูรณ์ในทันที ข้อมูลของผู้เสียภาษีจะถูกส่งผ่านเซิร์ฟเวอร์ที่ปลอดภัยและจะถูกเข้ารหัสเช่นกัน เงินคืนของผู้เสียภาษีจะถูกฝากเข้าบัญชีธนาคารโดยตรง

4. ความแม่นยำมากขึ้น หากการคำนวณภาษีผิดพลาด จะต้องชำระเงินเพิ่มเติมพร้อมดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม การคำนวณที่ถูกต้องตั้งแต่แรกนั้นดีกว่า ด้วยการใช้ซอฟต์แวร์ e-filing ขั้นสูง ระบบจะตรวจสอบโดยอัตโนมัติ การคำนวณจะปราศจากข้อผิดพลาดและซอฟต์แวร์จะแจ้งให้ผู้เสียภาษีทราบหากมีสิ่งใดที่ผิดปกติ

5. การประหยัดเวลา วิธีที่ดีที่สุดในการประหยัดเวลาด้วยการยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์คือการรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมดล่วงหน้า ตรวจสอบให้แน่ใจว่ามีเอกสารทั้งหมดที่ต้องการก่อนที่จะทำตามขั้นตอนการยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยวิธีนี้ผู้เสียภาษีไม่ต้องหยุดเพื่อค้นหาเอกสารที่จำเป็นต้องใช้

สำหรับในประเทศไทย กองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ กรมสรรพากรได้ประชาสัมพันธ์ประโยชน์ที่ได้จากการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตไว้ 5 ประการ ได้แก่

1. ประหยัดพลังงาน เวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบและชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา
2. โปรแกรมช่วยตรวจสอบข้อมูลในขั้นต้น หากพบข้อมูลที่กรอกผิดพลาด บางกรณีระบบจะแจ้งเตือนให้ทราบทันที
3. ได้รับสิทธิพิเศษให้ขยายเวลายื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีออกไป 8 วัน
4. ได้รับสิทธิพิเศษคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มรวดเร็ว
5. เปิดให้บริการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุดราชการ

นอกจากนี้กรมสรรพากรได้ร่วมมือกับธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ในการพัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อประโยชน์ในการชำระเงินภาษีอากร โดยผู้เสียภาษีสามารถชำระภาษี ผ่านบัตรเครดิต โอนเงินที่ตู้ ATM หรือชำระเงิน online ซึ่งการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศดังกล่าวสร้างความสะดวกแก่ผู้เสียภาษี ประหยัดเวลาในการเดินทาง ผู้เสียภาษีสามารถทำได้ตลอด 24 ชั่วโมง และยังทำให้กรมสรรพากรได้ข้อมูลและเงินภาษีอากรของผู้เสียภาษีอย่างรวดเร็ว (กรมสรรพากร, 2561, หน้า 26)

ในส่วนของการคืนภาษี กรมสรรพากรได้ยกเลิกการส่งเช็คเงินภาษีทางไปรษณีย์ ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2562 เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เสียภาษี โดยลดภาระในการเดินทางไปธนาคารเพื่อนำเช็คไปเข้าบัญชีเงินฝากธนาคาร ไม่ต้องรอรับเช็คคืนภาษีทางไปรษณีย์ รวมถึงเป็นการแก้ปัญหาเรื่องเช็คส่งไม่ถึงมือผู้รับและเช็คคืนภาษีสูญหาย อีกทั้งเป็นการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการพิมพ์เช็คและค่าจัดส่งทางไปรษณีย์ นายปิ่นสาย สุรัสวดี รักษาการตำแหน่งที่ปรึกษาด้านยุทธศาสตร์การจัดเก็บภาษี ในฐานะโฆษกกรมสรรพากรกล่าวว่า “จากข้อมูลสถิติการยื่นแบบฯ และการขอคืนภาษีในปีภาษี 2560 ผู้ขอคืนภาษีส่วนใหญ่มีการผูกบัญชีเงินฝากธนาคารด้วยเลขบัตรประจำตัวประชาชน เพื่อรับเงินผ่านระบบการโอนเงินแบบพร้อมเพย์มากกว่าร้อยละ 70 (ข้อมูล ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2561)” กรมสรรพากรรณรงค์ให้ผู้เสียภาษียื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ ผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์และลงทะเบียนพร้อมเพย์ด้วยเลขประจำตัวประชาชน ซึ่งผู้เสียภาษี จะได้รับเงินคืนภาษีอย่างถูกต้องสะดวก และรวดเร็ว (กรมสรรพากร, 2562)

ตารางที่ 5. คุณประโยชน์ของระบบ (System Benefits) ในมุมมองของนักวิชาการต่าง ๆ

คุณประโยชน์ของการยื่นแบบ แสดงรายการภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์	DeLone & McLean (2003)	Taxslayer (2019)	Matthew Young (2019)	กรมสรรพากร (2561)
เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน / คืนเงินเร็ว	✓	✓	✓	✓
แม่นยำ / ลดความผิดพลาด	✓	✓	✓	✓
ประหยัดค่าใช้จ่าย เพิ่มกำไร / ประหยัดเวลา	✓	✓	✓	✓
สะดวก / ใช้งานง่าย	✓	✓		✓
ปลอดภัย	✓	✓		
สร้างงาน	✓			
พัฒนาเศรษฐกิจ	✓			
ขยายเวลายื่นแบบแสดงรายการและ ชำระภาษีออกไปอีก 8 วัน				✓

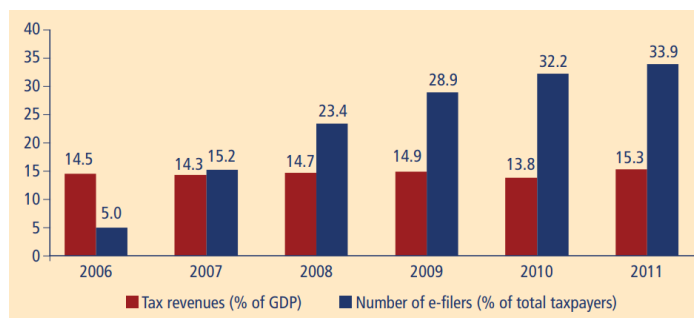
จากตารางสามารถสรุปได้ว่าผู้เขียนทั้งหมด แจ้งประโยชน์ของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทางอิเล็กทรอนิกส์ว่า ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ได้เงินคืนภาษีรวดเร็ว มีความแม่นยำ ช่วยลดความผิดพลาดและประหยัดค่าใช้จ่าย สามในสี่เห็นด้วยอีกว่าการใช้ระบบทำให้มีความสะดวกสบาย ใช้งานได้ง่ายและมีความปลอดภัย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรณีศึกษาเรื่อง การยื่นภาษีและการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในมาเลเซีย สิงคโปร์ และ ชิลี (Implementing electronic tax filing and payments in Malaysia, Singapore and Chile) เขียนโดย Joanna Nasr (2014) ในวารสาร Doing Business, 2014 กล่าวว่าภาษีเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการพัฒนาเศรษฐกิจที่ยั่งยืนและการบริหารภาษีเป็นหน้าที่พื้นฐานของรัฐที่ประสบความสำเร็จ การจัดเก็บภาษีที่ดียังช่วยให้รัฐบาลใช้เงินของผู้เสียภาษีอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ Joanna Nasr (2014) สรุปตอนท้ายว่า ระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ดีในการจัดเก็บภาษีสามารถช่วยลดโอกาสในการเกิดการทุจริตได้ เนื่องจากเป็นวิธีที่ลดการเผชิญหน้าระหว่างผู้เสียภาษีกับเจ้าหน้าที่สรรพากร เจ้าหน้าที่ไม่ต้องรับเงินสดโดยตรง ทำให้การจัดเก็บภาษีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

วารสาร Doing Business ให้ข้อมูลว่า ภายในปี 2555 มี 76 ประเทศในกลุ่มเศรษฐกิจดำเนินการยื่นภาษีในระบบอิเล็กทรอนิกส์และระบบชำระเงิน กรณีศึกษาที่ตรวจสอบตัวอย่างของชาวมาเลเซียกับการจัดเก็บภาษีที่ทันสมัยด้วยระบบออนไลน์ มาเลเซียแสดงให้เห็นการประเมินผลและตรวจสอบข้อดีของเทคโนโลยี ในการอำนวยความสะดวกและเพิ่มคุณภาพให้แก่ผู้เสียภาษีและรัฐบาล รวมถึงความท้าทายที่อาจเกิดขึ้น ระหว่างการเปลี่ยนแปลงจากระบบเดิมเป็นระบบใหม่ ในปี 2547 คณะกรรมการรายได้ภายในประเทศของมาเลเซีย (IRB) เป็นหัวหอกในการริเริ่มนำระบบการจัดเก็บและชำระภาษีมาใช้เพื่อส่งเสริมการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์และไร้กระดาษ เป้าหมายของคณะกรรมการรายได้ภายในประเทศของมาเลเซีย (IRB) คือการเป็นผู้นำระดับโลกในด้านการบริหารภาษีที่ควรเปลี่ยนจากวิธีดั้งเดิมในการส่งแบบฟอร์มกระดาษเพื่อสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของประชาชน การปฏิรูประบบการยื่นภาษีและชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่องของมาเลเซีย แสดงให้เห็นว่า เทคโนโลยีเงินโอนใดที่จะเป็นประโยชน์ต่อทั้งเจ้าหน้าที่ภาษีและผู้เสียภาษี

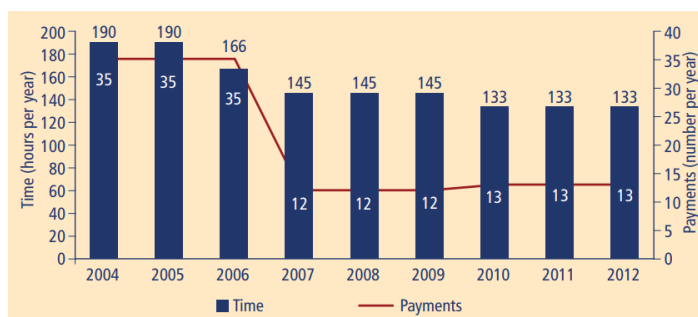
ความพยายามอย่างต่อเนื่องของ คณะกรรมการรายได้ภายในประเทศของมาเลเซีย (IRB) ในการปรับปรุงเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้หน่วยงานด้านภาษีได้รับประโยชน์มากที่สุด ระหว่างปี 2549 ถึง 2554 ผู้เสียภาษียอมใช้ระบบทางอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 5 เป็นร้อยละ 34 เนื่องจาก 1.) ระบบดำเนินการด้วยซอฟต์แวร์ที่ได้มาตรฐาน 2.) ใช้งานง่าย 3.) มีความรวดเร็วและคุณภาพของการส่งข้อมูลเพื่อตรวจสอบ 4.) ผู้ใช้ระบบมั่นใจในระบบป้องกันข้อมูลรั่วไหลและสูญหาย สามารถรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัว 5.) ระบบการคำนวณภาษีมีความถูกต้องแม่นยำ ป้องกันการผิดพลาด จากการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ทำให้รายได้จากการเก็บภาษีเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 14.5 ของจีดีพี เป็น 15.3



ข้อมูลจาก: คณะกรรมการรายได้ภายในประเทศของมาเลเซีย (IRB) อ้างในวารสาร Doing Business, 2014

ภาพประกอบที่ 3. รายได้จากการจัดเก็บภาษีและจำนวนการยื่นภาษีผ่านระบบที่เพิ่มขึ้น ของบุคคล และนิติบุคคลในมาเลเซีย ในปี 2549 – 2554

ความพยายามของคณะกรรมการรายได้ภายในประเทศของมาเลเซีย (IRB) ในการปรับปรุงระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ได้ลดภาระการบริหารในการปฏิบัติตามภาระภาษีนิติบุคคล ที่วัดโดยการทำธุรกิจ ในปี 2549 (2006) ใช้เวลาในการยื่นภาษีน้อยกว่า 24 ชั่วโมงในปี 2548 (2005) ในปี 2550 (2007) มีบริษัทขนาดเล็กและขนาดกลางจำนวนมากของมาเลเซีย ยื่นขอลดเวลา เพื่อให้สอดคล้องกับรายได้ขององค์กรและภาระภาษีแรงงานจาก 166 ชั่วโมงในปี 2549 เป็น 145 ชั่วโมง ในปี 2550 และในปี 2553 ผู้เตรียมภาษีได้ติดตั้งซอฟต์แวร์ใหม่ที่เชื่อมโยงกับระบบ นอกจากนี้ คณะกรรมการรายได้ภายในประเทศของมาเลเซีย (IRB) ยังปรับปรุงระบบการยื่นแบบอิเล็กทรอนิกส์และแนะนำการยื่นแบบประเมินภาษีออนไลน์ การปรับปรุงเหล่านี้ช่วยลดเวลาในการปฏิบัติงานถึง 133 ชั่วโมงต่อปี Joanna Nasr (2014) สรุปผลการศึกษาได้ว่า ระบบอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการจัดเก็บและจ่ายภาษี หากมีการนำมาใช้อย่างดีและถูกใช้โดยผู้เสียภาษีส่วนใหญ่จะได้รับประโยชน์ทั้งทางภาษีและผู้เสียภาษี ประสิทธิภาพของมาเลเซียแสดงให้เห็นถึงโอกาสที่เทคโนโลยีสามารถมอบให้ได้เช่นเดียวกับความท้าทายที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงเมื่อเวลาผ่านไป



ข้อมูลจาก: คณะกรรมการรายได้ภายในประเทศของมาเลเซีย (IRB) อ้างในวารสาร Doing Business, 2014

ภาพประกอบที่ 4. ระบบจัดเก็บภาษีอิเล็กทรอนิกส์ของมาเลเซีย ได้ลดภาระการปฏิบัติตามข้อกำหนดทางภาษีสำหรับธุรกิจ

สิงคโปร์เป็นหนึ่งในประเทศแรก ๆ ที่นำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการบริหารธุรกิจ ในปี 1992 กรมสรรพสามิตถูกแทนที่โดยหน่วยงานสรรพากรของสิงคโปร์ซึ่งพัฒนาระบบการจัดการภาษีแบบบูรณาการอัตโนมัติ ขั้นตอนแรกของผู้มีอำนาจคือเปลี่ยนจากระบบจัดเก็บเอกสารไปสู่การถ่ายภาพแบบไม่จำกัด การดำเนินการทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้กระบวนการด้านการบริหารมีประสิทธิภาพมากขึ้นโดยการลดพนักงานที่ไม่ช่วยให้บริการผู้เสียภาษีดีขึ้น เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานลดลงจาก 12-18 เดือน เป็น 3-5 เดือน ระหว่างปี 1992 และ ปี 2000 การเปลี่ยนแปลงนี้ทำให้พนักงานสามารถทำงานได้มากขึ้นในการตรวจสอบและสอบสวน ขั้นตอนการจัดเก็บภาษีแบบอัตโนมัติยังทำให้ระบบไม่ต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญในการจัดเก็บภาษีของเจ้าหน้าที่ภาษีรายย่อย ลดโอกาสที่จะเกิดการทุจริต มีการประมวลผลการตรวจสอบและการชำระเงินซ้ำอีกครั้ง และมีการปรับปรุงทัศนคติของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อผู้เสียภาษีอีกด้วย

บริการสรรพากรของชิลีเป็นหน่วยงานสาธารณะแห่งแรกของประเทศที่นำเอาเทคโนโลยีออนไลน์มาใช้ก่อนบริการสาธารณะอื่น ๆ ส่วนใหญ่วิธีอิเล็กทรอนิกส์มีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติตามภาษีและลดการโต้ตอบโดยตรงกับผู้เสียภาษี ชิลีเป็นหนึ่งในไม่กี่ประเทศที่สามารถเข้าถึงระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้เกือบ 100% ซึ่งการคืนภาษีทางออนไลน์กระทำเป็นครั้งแรกในปี 1998

ชิลีต้องเผชิญกับอุปสรรคหลายประการตั้งแต่เริ่มการจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ผู้เสียภาษีมีการจำกัดการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตและผู้เสียภาษิลังเลที่จะใช้ระบบใหม่เพราะพวกเขาไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยีและเห็นว่ามันเป็นภัยคุกคามต่ออาชีพของพวกเขา นอกจากนี้ระบบเทคโนโลยีการบริการรายได้ยังไม่สามารถจัดการกับความแออัดของการคืนภาษีได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงไม่กี่วันก่อนถึงกำหนด ดังนั้นชิลีจึงทำการปรับปรุงระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่องและนำเสนอแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ที่สร้างขึ้นล่วงหน้าเพื่อลดความซับซ้อนของกระบวนการสำหรับผู้เสียภาษี หน่วยงานด้านภาษียังได้ริเริ่มโครงการที่มีเชื่อมต่อโดยการสร้างเครือข่ายสาธารณะ - เอกชนมากกว่า 880 ศูนย์ e-filing ให้มีจุดเชื่อมต่อมากกว่า 30,000 จุด นอกจากนี้ยังมีการจัดการกับอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ เพื่อให้ผู้เสียภาษีสามารถใช้อุปกรณ์สำหรับผู้ให้บริการฟรีและผู้ฝึกอบรมที่จุดเชื่อมต่อ นอกจากนี้ยังได้พัฒนาหน่วยฝึกอบรมและการรับรู้เคลื่อนที่ไปสู่ส่วนต่าง ๆ ของประเทศเพื่อช่วยให้ผู้คนยื่นภาษีออนไลน์

การใช้เทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมการปฏิบัติตามภาษีโดย United States Internal Revenue Service (IRS) แสดงให้เห็นว่าประเทศที่พัฒนาแล้วยังเผชิญกับความท้าทายจากความต้องการยื่นภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่เพิ่มสูงขึ้น กรมสรรพากร (IRS) เปิดตัว e-filing ของการคืนภาษีของรัฐบาลกลางในปี 1986 แม้ว่าจากรู้ล่วงหน้าแล้วจากตัวอย่างของสิงคโปร์แต่ก็ยังทำได้ไม่ครอบคลุมในตอนแรก เพราะมีความต้องการใช้เพิ่มขึ้นตลอดเวลาเนื่องจากจำนวนของผลตอบแทนทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น

และประหยัดและไม่ซับซ้อนเหมือนการยื่นเอกสารกระดาษ แต่ภายในปี 2012 กรมสรรพากรประสบความสำเร็จ 80% ในการใช้งาน

เริ่มแรกการจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์นั้นไม่ได้ไร้กระดาษทั้งหมด จนกระทั่งปี 1999 ผู้ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ยังคงต้องส่งเอกสารกระดาษที่ลงนามแล้ว กรมสรรพากรชิลีตระหนักได้ว่าเมื่อผู้เสียภาษีเปลี่ยนไปใช้การยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์จำนวนของเอกสารกระดาษที่ลงนามยังคงมีจำนวนมากในปีนั้น กรมสรรพากรจึงเปิดตัวตัวเลือกอิเล็กทรอนิกส์เพื่อแทนที่เอกสารกระดาษที่ลงนาม นอกเหนือจากการลดค่าใช้จ่ายในการประมวลผลแล้ว การยื่นแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ลดเวลาที่ต้องใช้ในการขอรับเงินคืน ทำให้ผู้เสียภาษีจำนวนมากขึ้นเต็มใจที่จะยื่นแบบทางอิเล็กทรอนิกส์

ตารางที่ 6. ประโยชน์ของการยื่นภาษีผ่านระบบออนไลน์จากผลการศึกษาของ Joanna Nasr, 2014

ประเทศ	ลักษณะการทำงานของระบบ e-filing	ผลที่ได้รับจากการใช้งานระบบ
มาเลเซีย	<ol style="list-style-type: none"> 1.) ระบบดำเนินการด้วยซอฟต์แวร์ที่ได้มาตรฐาน 2.) ใช้งานง่าย 3.) มีความรวดเร็วและคุณภาพของการส่งข้อมูลเพื่อตรวจสอบ 4.) ระบบการคำนวณภาษีมีความถูกต้องแม่นยำป้องกันการผิดพลาด 5.) ปรับปรุงระบบการยื่นแบบอิเล็กทรอนิกส์และแนะนำการยื่นแบบประเมินภาษีออนไลน์ 	<ol style="list-style-type: none"> 1.) ผู้เสียภาษียอมใช้ระบบทางอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นจาก 5% เป็น 34% 2.) ผู้ใช้ระบบมั่นใจในระบบป้องกันข้อมูลรั่วไหลและสูญหาย 3.) การคำนวณภาษีมีความถูกต้องแม่นยำไม่ผิดพลาด 4.) รายได้จากภาษีเพิ่มขึ้นจาก 14.5% ของจีดีพี เป็น 15.3% 5.) ช่วยลดเวลาในการปฏิบัติงานถึง 133 ชั่วโมงต่อปี
สิงคโปร์	<ol style="list-style-type: none"> 1.) อิเล็กทรอนิกส์ทำให้กระบวนการด้านการบริหารมีประสิทธิภาพ 2.) มีการจัดเก็บภาษีแบบอัตโนมัติ 3.) มีการประมวลผลการตรวจสอบและการชำระเงินซ้ำอีกครั้ง 4.) มีการปรับปรุงทัศนคติของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อผู้เสียภาษี 	<ol style="list-style-type: none"> 1.) ลดพนักงานที่ไม่ช่วยให้บริการผู้เสียภาษีดีขึ้น 2.) เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานลดลงจาก 12-18 เดือน เป็น 3-5 เดือน 3.) ทำให้พนักงานสามารถทำงานได้มากขึ้นในการตรวจสอบและสอบสวน 4.) ไม่ต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญในการจัดเก็บภาษีของเจ้าหน้าที่ภาษีรายย่อย ลดโอกาสที่จะเกิดการทุจริต

ตารางที่ 6. (ต่อ)

ประเทศ	ลักษณะการทำงานของระบบ e-filing	ผลที่ได้รับจากการใช้งานระบบ
ชิลี	1.) ลดความซับซ้อนของกระบวนการสำหรับผู้เสียภาษี 2.) สร้างเครือข่ายสาธารณะ - เอกชน มากกว่า 880 ศูนย์ e-filing ให้มีจุดเชื่อมต่อมากกว่า 30,000 จุด 3.) จัดการกับอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ให้บริการผู้เสียภาษีฟรี 4.) พัฒนาหน่วยฝึกอบรมและการรับรู้เคลื่อนที่ไปสู่ส่วนต่าง ๆ ของประเทศ	1.) ผลตอบแทนทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น ประหยัดและไม่ซับซ้อนเหมือนการยื่นเอกสารกระดาษ 2.) ลดค่าใช้จ่ายในการประมวลผล 3.) ลดเวลาที่ต้องใช้ในการขอรับเงินคืน 4.) ทำให้ผู้เสียภาษีจำนวนมากขึ้นเต็มใจที่จะยื่นแบบทางอิเล็กทรอนิกส์

Fatih Yilmaz and Jacqueline Coolidge (2013) ได้ศึกษาในหัวข้อ “การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถลดต้นทุนการปฏิบัติตามภาษีในประเทศกำลังพัฒนาได้หรือไม่” (Can E-Filing Reduce Tax Compliance Costs in Developing Countries?) มีวัตถุประสงค์ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดเก็บข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (e-filing) กับค่าใช้จ่ายด้านภาษีทั้งหมดที่เกิดขึ้นจากธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลางในประเทศกำลังพัฒนา บนพื้นฐานของข้อมูลการสำรวจต้นทุนการปฏิบัติตามภาษี (TCC) ใน 12 ประเทศกำลังพัฒนาถึงแม้ว่ามีเพียง 3 ประเทศเท่านั้นที่ให้ข้อมูลที่เพียงพอ ได้แก่ แอฟริกาใต้ ยูเครน และเนปาล ผู้สังเกตการณ์ส่วนใหญ่คาดหวังว่าการใช้ e-filing ควรลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติตามภาษี แต่การวิเคราะห์นี้ชี้ให้เห็นว่านโยบายที่กำหนดให้ผู้เสียภาษีธุรกิจต้องส่งข้อมูลที่เป็นกระดาษเพิ่มเติมจากการยื่น e-filing ส่งผลให้เพิ่มค่าใช้จ่าย นอกจากนี้การนำ e-filing ไปใช้ต้องลงทุนล่วงหน้าโดยต้องมีทุนทรัพย์ เวลา ความพยายาม และทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อการเรียนรู้วิธีการใช้ e-filing อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจขนาดเล็กมีแนวโน้มที่จะเผชิญกับ “โค้งการเรียนรู้” ที่สูงชันและไม่ควรถูกบังคับให้ใช้ e-filing ก่อนที่พวกเขาส่วนใหญ่จะสามารถเข้าถึงระบบคอมพิวเตอร์ที่เชื่อถือได้ และมีโอกาสทำความเข้าใจความคุ้นเคยกับการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

ในประเทศแอฟริกาใต้ e-filing ถูกนำมาใช้ในปี 2003 สำหรับภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT) และภาษีการจ้างงาน e-filing สำหรับภาษีเงินได้ของบริษัท และบุคคลตามมาในปี 2006 นโยบายในประเทศแอฟริกาใต้ e-filing นั้นเป็นไปโดยสมัครใจ กระบวนการเสร็จสมบูรณ์ทางอิเล็กทรอนิกส์ และไม่จำเป็นต้องส่งไฟล์ e-filers อีกต่อไป การพิจารณาที่สำคัญคือ ต้นทุนการปฏิบัติตามภาษี (TCC)

การสำรวจผู้เสียภาษี SMEs ในแอฟริกาใต้นั้นดำเนินการในปี 2007 โดยมุ่งเน้นที่ปีงบประมาณก่อนหน้าคือ 2006 ผู้จ่ายภาษียอมรับมานานแล้วว่า ได้รับประโยชน์จากการใช้ e-filing

ในเนपालการดำเนินการของระบบค่อนข้างซับซ้อน บริษัทต้องมีการรายงานกระดาษเพื่อที่จะได้รับการยอมรับจากหน่วยงานสรรพากร ก่อนเข้าระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งอาจเพิ่ม ต้นทุนการปฏิบัติตามภาษี (TCC) การจัดเก็บข้อมูลในอิเล็กทรอนิกส์เนื้อหาต้องถูกต้องตามกฎหมาย แต่ไม่บังคับใช้ และหลายบริษัทบ่นเกี่ยวกับการเชื่อมต่อไอทีที่ไม่ดี นอกจากนี้ยังมีการแนะนำไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ในปีงบประมาณ 2009/2010 ในขณะที่การสำรวจ ต้นทุนการปฏิบัติตามภาษี (TCC) เสร็จในปี 2011 โดยมุ่งเน้นที่ภาษีการคลัง ปี 2009/2010

รัฐบาลยูเครนเปิดตัวระบบ e-filing แบบเต็มรูปแบบในปี 2006 ตามความสมัครใจ และ e-filers ไม่ต้องส่งสำเนาแบบแสดงรายการภาษีกระดาษ อย่างไรก็ตาม การสำรวจแสดงให้เห็นว่าผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ยังนำส่งแบบแสดงรายการภาษีกระดาษมาให้คณะกรรมการภาษีของรัฐ นอกจากนี้ SMEs มีประสบการณ์ในการยื่นแบบอิเล็กทรอนิกส์เพียงหนึ่งปีก่อนการสำรวจ ซึ่งอาจไม่เพียงพอสำหรับ "การเรียนรู้ด้วยการทำ" เพื่อให้ได้รับประโยชน์ทั้งหมด เป็นไปได้ว่าการสำรวจที่ดำเนินการหลังจากการแนะนำ e-filing ไปไม่นาน อาจไม่สามารถให้ภาพที่สมบูรณ์ของผลกระทบในระยะกลางและระยะยาวของ e-filing ในด้านต้นทุนการปฏิบัติตามภาษี (TCC)

การวิเคราะห์การถดถอย (regression analysis) ของ Fatih Yilmaz and Jacqueline Coolidge (2013) ให้ข้อมูลเชิงลึกหลายอย่าง ประการแรกเกี่ยวกับปัจจัยในการตัดสินใจใช้ e-file ของบริษัท และประการที่สองความสัมพันธ์ระหว่างการจัดเก็บข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (e-filing) กับค่าใช้จ่ายด้านภาษี (TCC) การวิเคราะห์การถดถอย (regression analysis) ส่วนใหญ่สนับสนุนผลลัพธ์ของการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (descriptive analysis) แสดงให้เห็นว่า บริษัทที่มีขนาดค่อนข้างใหญ่ดำเนินงานในเมืองหลวง หรือที่มุ่งเน้นเทคโนโลยีอุตสาหกรรมที่ตั้งอยู่ในเมืองที่พัฒนาแล้ว จ่ายภาษีมากขึ้น (โดยเฉพาะ VAT) มีแนวโน้มที่จะยื่นภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ยังพบว่าตัวแปรการรับรู้บางอย่างมีความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้ e-file เช่น บริษัทที่มีการรายงานการทุจริตระดับสูงและความไม่แน่นอนทางการเมืองที่รุนแรงมักมีแนวโน้มที่จะใช้ e-filing ในขณะที่บริษัทต่าง ๆ ซึ่งประสบปัญหาในการเข้าถึงกระแสไฟฟ้ามีแนวโน้มน้อยที่จะใช้ e-filing

Fatih Yilmaz and Jacqueline Coolidge (2013) รายงานผลกระทบของการยื่นแบบอิเล็กทรอนิกส์ต่อ ต้นทุนการปฏิบัติตามภาษี (TCC) ใน 3 ประเทศว่า มีเพียงประเทศแอฟริกาใต้เท่านั้นที่จัดการนโยบายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีหลักฐานยืนยันว่าการยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวข้องกับการลดลงของต้นทุนการปฏิบัติตามภาษี (TCC) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในทางตรงกันข้ามผู้ใช้ e-filing ในอีกสองประเทศคือ ยูเครนและเนपाल ประสบปัญหาจากการเพิ่มขึ้นของ TCC

เนื่องจากนโยบายที่ทำให้การรายงานซ้ำซ้อน เช่น รายงานสองครั้ง กล่าวคือต้องยื่นทั้งกระดาษและยื่นทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือมีกระบวนการยื่นที่ยุ่งยากซับซ้อน

การลดลงของ TCC อาจไม่เกิดขึ้นในระยะสั้น ผู้เสียภาษีอาจต้องใช้เวลาถึง 3-4 ปี ในการเรียนรู้และใช้อย่างมีประสิทธิภาพ (ตามกรณีในประสบการณ์ของแอฟริกาใต้) การสำรวจที่เนปาลและยูเครนได้ดำเนินการในปีแรกหรือปีที่สองของนโยบายและสิ่งนี้อาจทำให้เกิดการดูแลประโยชน์จาก e-filing เพราะมุ่งเน้นที่ค่าใช้จ่ายมากเกินไป นอกจากนี้หลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่า "การเรียนรู้ด้วยการทำ" ยิ่งบริษัทมีโอกาสได้สัมผัสกับระบบมากเท่าไร การลดลงของ TCC ก็จะมีมากขึ้นเท่านั้น การลงทุนล่วงหน้า (การลงทุนการเรียนรู้หรือการให้ความรู้เรื่องระบบแก่เจ้าหน้าที่ภาษี) นั้นกำลังจมอยู่ และในระยะปานกลางหรือระยะยาวจึงจะเห็นผล ยิ่งไปกว่านั้น e-filing ยังมีศักยภาพในการประหยัดค่าใช้จ่ายในด้านภาษีของภาครัฐ ซึ่งช่วยลดต้นทุนการบริหารภาษี โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อบันทึกภาษีทั้งหมดอาจลดข้อผิดพลาดและลดโอกาสการทุจริตและการมีปฏิสัมพันธ์ที่ไม่เป็นทางการระหว่างผู้จ่ายภาษีและเจ้าหน้าที่ภาษี บริษัทที่ต้องการหลีกเลี่ยงเจ้าหน้าที่ที่ทุจริตสามารถบรรลุเป้าหมายนี้ได้โดยการใช้ e-filing

ตารางที่ 7. ผลที่ได้รับจากการทำงานของระบบ e-filing กับต้นทุนการปฏิบัติตามภาษี (TCC)

ประเทศ	ลักษณะการทำงานของระบบ e-filing	ผลที่ได้รับจากการใช้งานระบบ
แอฟริกาใต้	ระบบดำเนินการตามนโยบายได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1.) ผู้เสียภาษียอมใช้ระบบ e-filing 2.) ช่วยลดต้นทุนในการปฏิบัติตามภาษีของผู้ใช้ระบบ
เนปาล	ระบบค่อนข้างยุ่งยากซับซ้อน	1.) หลายบริษัทบ่นเกี่ยวกับการเชื่อมต่อไอทีที่ไม่ดี 2.) บริษัทต้องมีการรายงานกระดาษเพื่อที่จะได้รับการยอมรับจากหน่วยงานสรรพากรก่อนเข้าระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งอาจเพิ่มต้นทุนการปฏิบัติตามภาษี
ยูเครน	เพิ่งมีการใช้ระบบ e-filing ไปไม่นาน	ไม่สามารถให้ภาพที่สมบูรณ์ของผลกระทบระยะกลางและระยะยาวของ e-filing ในด้านต้นทุนการปฏิบัติตามภาษี (TCC)

S.Md. Alibasha, J. Kishore Kumar and Naveen Kumar (2016) ศึกษา ประโยชน์และความท้าทายของ E-FILING และ E-PAYMENTS (Benefits and challenges of E-filing and E-payments) ว่า ในปัจจุบันกระบวนการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอินเทอร์เน็ต (E-filing) เป็นหนึ่งในบริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ที่ได้รับการรับรองจากหลาย ๆ ประเทศที่พัฒนาแล้วซึ่งประชาชนต้องแสดงความรับผิดชอบต่อรัฐบาลผ่านการยื่นภาษีออนไลน์ งานวิจัยเน้นถึงประโยชน์และความท้าทายของการจ่าย E-filing ว่าการยื่นแบบอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ผู้ยื่นภาษีออนไลน์สามารถรับเงินคืนได้เร็วขึ้นหรือสามารถจ่ายภาษีที่ค้างชำระทางออนไลน์

งานวิจัยของพวกเขากำหนดให้ e-Payment เป็นการโอนเงินจากบัญชีธนาคารของบุคคลไปยังบัญชีธนาคารของการบริหารภาษีที่ใช้อินเทอร์เน็ต สามารถชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ทำออนไลน์ได้ตลอดเวลา และทุกสถานที่ ภายใต้การกรอกแบบอิเล็กทรอนิกส์และการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ระบบส่งคืนและการชำระเงินทำผ่านอินเทอร์เน็ตและการบริหารภาษี ส่งการยืนยันทางอิเล็กทรอนิกส์ รับทราบผลตอบแทนและ/หรือการชำระเงิน ในกรณีของการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ผู้เสียภาษียังได้รับการยืนยันการหักบัญชีจากสถาบันการเงิน

ข้อดีของการยื่นแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) มีข้อดีกับผู้ใช้ระบบทั้งสองฝ่าย (สรรพากรและผู้ใช้ระบบ) ในด้านการจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึง การบริการลูกค้าที่ได้รับการปรับปรุง สรรพากรสามารถให้บริการที่มีประสิทธิภาพรวดเร็วและคุ้มค่าแก่ผู้ใช้ระบบบริการ เข้าถึงบัญชีสรรพากรของตัวเองจากพีซีของตัวเองด้วยการเข้าถึงระบบ ROS ตลอด 24 ชั่วโมง 365 วัน สิ่งอำนวยความสะดวกในการคำนวณเพื่อช่วยผู้ใช้ระบบในการกำหนดความเสี่ยงทางภาษี การตอบรับทางอิเล็กทรอนิกส์ในตัวและการสื่อสารที่เหมือนกันกับผู้ใช้ระบบทั้งหมด เวลาตอบสนองที่เร็วกว่าด้วยการกำจัดการส่งจดหมายการจัดการและการป้อนคีย์ของการส่งคืนตอนนี้พวกเขาจะได้รับการประมวลผลเร็วขึ้นและดึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว มีความแม่นยำและเส้นทางการตรวจสอบที่ดีขึ้นด้วยการกำจัดการป้อนข้อมูลภาษีแบบแมนนวลและการใช้การตรวจสอบและตรวจสอบคอมพิวเตอร์หลายครั้งระบบจะช่วยให้การประมวลผลข้อมูลภาษีมีความแม่นยำมากขึ้น สามารถระบุข้อมูลปัญหาเฉพาะเจาะจงได้ง่ายขึ้น ลดต้นทุนการดำเนินการ จะมีการประหยัดต้นทุนเนื่องจากลดการทำซ้ำ ลดการใช้ทรัพยากรอื่น ๆ เช่น การพิมพ์สดตมภ์ การพิมพ์แบบฟอร์ม ลดการใช้แรงงานบุคคล และกระดาษสำหรับพิมพ์แบบฟอร์ม

กรมสรรพากร (IRS) ระบุว่า ในปี 2009 มีคนจำนวนมากกว่า 90 ล้านคนยื่นแบบแสดงรายการภาษีของพวกเขา ผ่านช่องทางการยื่นภาษีออนไลน์ จุดประสงค์ของบทความนี้คือการประเมินกระบวนการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ข้อดีของการยื่นแบบอิเล็กทรอนิกส์คือ ความแม่นยำที่เพิ่มขึ้นการยืนยันที่รวดเร็วและได้รับเงินคืนที่รวดเร็วยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามการยื่นแบบอิเล็กทรอนิกส์ใช้

ว่าจะไม่มีข้อผิดพลาด และอาจมีปัญหาบางอย่างเกิดขึ้นจากการใช้วิธีการจัดเก็บภาษีนี้ ในกรณีศึกษา นี้พบว่า หากป้อนข้อมูลไม่ถูกต้อง เช่น ชื่อหรือหมายเลขประกันสังคมไม่ตรงกัน เอกสารการคืนภาษี และรายได้จะถูกส่งทางไปรษณีย์ไปตามที่อยู่ หรืออาจได้รับข้อความกลับจากหน่วยงาน IRS ผ่านซอฟต์แวร์และจะระบุสิ่งที่ผิด ผู้เสียภาษีอาจต้องป้อนข้อมูลที่ถูกต้องและส่งอีกครั้ง หากเป็นปัญหาอื่น อาจต้องส่งเป็นเอกสารไป

S.Md. Alibasha, J. Kishore Kumar and Naveen Kumar (2016) สรุปว่า การใช้บริการ อิเล็กทรอนิกส์เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารภาษีและให้บริการผู้เสียภาษีที่เพิ่มขึ้นได้กลายเป็น หนึ่งในวัตถุประสงค์หลักของการบริหารภาษี ในทำนองเดียวกัน การช้อปปิ้งออนไลน์ช่วยให้ลูกค้า สามารถนั่งในบ้านและซื้อสินค้าจากทั่วทุกมุมโลก ผู้ค้าสามารถขายผลิตภัณฑ์ของพวกเขาให้กับทุกคน ในโลกจากที่บ้าน ส่วนใหญ่แล้วประชากรจะใช้จ่ายเงินออนไลน์ (e-Payment) ในอนาคตอันใกล้ ประเทศโลกที่สามส่วนใหญ่แล้วหลังในการสร้างระบบอินเทอร์เน็ตที่ดี จำเป็นต้องมีช่องทางการชำระเงินออนไลน์ที่ปลอดภัยในประเทศกำลังพัฒนาสำหรับลูกค้าและผู้ค้า ในตอนท้ายได้กล่าวถึงประโยชน์ ของบริการอิเล็กทรอนิกส์ 3 ประการ ได้แก่ ใช้งานง่าย มีการพัฒนาที่เหมาะสมกับการใช้งาน และเป็นระบบที่รักษาความปลอดภัยของข้อมูลทางธุรกรรมการเงิน

Azimaton Saibon, Anuar Nawawi and Ahmad Saiful Azlin Puteh Salin (2016) ศึกษาเรื่อง การยอมรับการยื่นแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยผู้เสียภาษีรายบุคคล – การวิเคราะห์เบื้องต้น (E-filing Acceptance by the Individual Taxpayers – A Preliminary Analysis) เพื่อตรวจสอบ การรับรู้ของผู้เสียภาษีในระบบการจัดเก็บภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตหรือที่รู้จักกันดีในนาม e-Filing กลุ่มตัวอย่างได้รับการสุ่มเลือกจากผู้เสียภาษีหลายรายที่เดินเข้ามาในสรรพากร สาขาเปตาลิงจายา (Petaling Jaya) แบบสอบถามการสำรวจถูกแจกจ่ายด้วยมือให้แก่ผู้เสียภาษี 44 คน วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา หลังจาก 8 ปีของการดำเนินการ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า e-Filing นั้นใช้งานง่าย จากการค้นพบผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ที่มีความมั่นใจและใช้ e-Filing ในการยื่นแบบฟอร์มขอคืน ภาษีซึ่งบ่งชี้ว่าผู้เสียภาษีมีการรับรู้ที่ดีต่อการยื่นแบบแสดงรายการข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้สรุปว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบว่าการใช้ e-Filing นั้นง่าย แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเข้าใจข้อมูลในระบบ e-Filing นอกจากนี้ ส่วนใหญ่ยอมรับว่า ประสิทธิภาพการทำงานระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทาง e-Filing สามารถปฏิบัติภารกิจได้ดีขึ้น เนื่องจากผู้เสียภาษีปลอดจากความยุ่งยากในการคำนวณจำนวนภาษี และระบบนี้เพิ่ม ประสิทธิภาพในการเตรียมการยื่นภาษีเงินได้ สามารถลดความเสี่ยงของการทำผิดพลาดโดยไม่ตั้งใจ ผลลัพธ์นี้กระตุ้นให้ IRBM ดำเนินแผนการแนะนำผู้เสียภาษีให้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีของตนด้วย e-Filing บนพื้นฐานของความสมัครใจ

การนำ e-Filing ไปใช้อยู่บนพื้นฐานของความสมัครใจ e-Filing เกี่ยวข้องกับการส่งข้อมูลส่วนบุคคลที่เป็นความลับและมีความเสี่ยงที่ผู้ใช้ข้อมูลจะตกไปอยู่ในมือของบุคคลที่สาม ความเสี่ยงส่งผลกระทบต่อทัศนคติของผู้ใช้ในการเปิดเผยหรือให้ข้อมูลส่วนบุคคลบนอินเทอร์เน็ต ดังนั้นหากผู้เสียภาษีเห็นว่าการยื่นภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์มีความเสี่ยงสูงหรือไม่ปลอดภัย มีความเป็นไปได้สูงที่พวกเขาจะไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ของพวกเขาทางอิเล็กทรอนิกส์ อย่างไรก็ตามผลการวิจัยนี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า e-Filing นั้นมีความปลอดภัยในการรักษาข้อมูลความเป็นส่วนตัว

ความสมบูรณ์แบบของ e-Filing ขึ้นอยู่กับการออกแบบและโครงสร้างพื้นฐานของระบบในแง่ของโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT เพื่อสนับสนุนส่งเสริมรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์หรือการนำไปใช้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศมาเลเซียมีโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT ที่ดีพอสมควร อย่างไรก็ตามผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่แน่ใจว่าการออกแบบ e-Filing และโครงสร้างพื้นฐานสามารถรับมือกับความต้องการที่เพิ่มขึ้นโดยเฉพาะในช่วงเวลาสูงสุด (peak period) โดยรวมแล้วสามารถสรุปได้ว่าผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ในสาขา Petaling Jaya มีความเข้าใจที่ดีต่อ e-Filing สิ่งนี้ในการเพิ่มจำนวนผู้เสียภาษีที่ต้องการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทาง e-Filing ในอนาคตและช่วยให้วัตถุประสงค์ของรัฐบาลมาเลเซียบรรลุเป้าหมายการดำเนินงานของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

Oyebola Okunogbe and Victor Pouliquen (2018) ศึกษาเทคโนโลยีการจัดเก็บภาษีและการทุจริต: หลักฐานจากการแนะนำการยื่นภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ (Technology, Taxation and Corruption: Evidence from the Introduction of Electronic Tax Filing) โดยอภิปรายว่ารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จำนวนมากมีความคิดริเริ่มในการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานและหลีกเลี่ยงอคติมนุษย์ การยื่นภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-filing) เป็นตัวอย่างที่สำคัญเนื่องจากประเทศกำลังพัฒนาได้นำการยื่นภาษีออนไลน์มาใช้แทนการยื่นด้วยตนเองต่อเจ้าหน้าที่ภาษี บทความนี้ตรวจสอบผลกระทบของการยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติตามกฎระเบียบการจ่ายภาษีและการจ่ายสินบน โดยใช้รูปแบบการทดลองและข้อมูลจากประเทศทาจิกิสถาน บริษัทที่ใช้ระบบ e-Filing มีค่าใช้จ่ายลดลง ใช้เวลาน้อยลงห้าชั่วโมงต่อเดือน ในการปฏิบัติตามภาระภาษี บริษัทเหล่านี้จ่ายสินบนน้อยลงเนื่องจากการยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดโอกาสในการกรรโชก จากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าการยื่นแบบอิเล็กทรอนิกส์ลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติตามกฎระเบียบและทำให้มีความเท่าเทียมกันมากขึ้น เมื่อเวลาผ่านไปการใช้ e-Filing ได้ขยายตัวอย่างต่อเนื่องในทาจิกิสถาน ในปัจจุบันฝ่ายบริหารด้านภาษีทำงานได้เร็วขึ้น สามารถจัดสรรเวลาให้กับกิจกรรมอื่น ๆ

Mina Fanea-Ivanovici, Radu-Cristian Mu Ésetescu, Marius-Cristian Pane and Cristina Voicu (2019) ทำการศึกษาเรื่องการต่อสู้กับการทุจริตและการยกระดับมาตรฐานภาษีผ่านการแปลงเป็นดิจิทัล: บรรลุการพัฒนาที่ยั่งยืนในโรมาเนีย (Fighting Corruption and Enhancing Tax Compliance through Digitization: Achieving Sustainable Development in Romania) พวกเขาอภิปรายว่า การต่อสู้กับการทุจริตและส่งเสริมการปฏิบัติตามภาษีผ่านบริการสาธารณะดิจิทัลเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการเพิ่มการพัฒนาที่ยั่งยืนในโรมาเนีย พวกเขายืนยันว่าการต่อสู้กับการทุจริตอาจเพิ่มระดับของการพัฒนาที่ยั่งยืนผ่านบริการสาธารณะแบบดิจิทัล การใช้บริการสาธารณะดิจิทัลนำไปสู่การเพิ่มระดับของการปฏิบัติตามภาษี เนื่องจากผู้ประกอบการจะรู้สึกมั่นใจและมีความรับผิดชอบมากขึ้นหลีกเลี่ยงภาษีน้อยลงและตัดสินใจที่จะปฏิบัติตามให้ดีขึ้น การใช้บริการสาธารณะดิจิทัลลดต้นทุนสำหรับผู้ประกอบการและเพิ่มความมั่นใจในสถาบันของรัฐเนื่องจากมีระดับความโปร่งใสที่สูงขึ้น พวกเขาสรุปผลการวิจัยว่าการแปลงระบบภาษีและการชำระเงินให้เป็นแบบดิจิทัลเป็นการต่อสู้กับการทุจริตและเพิ่มการปฏิบัติตามภาษีของผู้ประกอบการในโรมาเนีย

อนศยามา บุญรอด (2560) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ของ ผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความถี่ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน อนศยามา บุญรอด สรุปผลวิจัยครั้งนี้ว่า ผู้ใช้รับรู้ว่าได้รับประโยชน์จากการใช้งาน รับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน และระบบได้รับความไว้วางใจจากผู้ใช้งานมาก แสดงให้เห็นว่า ผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตได้ให้ความเห็นว่าการขอคืนภาษีเงินได้ผ่านบริการพร้อมเพย์ มีประโยชน์แก่ผู้ใช้ ซึ่งช่วยในเรื่องประหยัดค่าใช้จ่าย ประหยัดเวลา มีความถูกต้องแม่นยำ เป็นต้น การขอคืนภาษีเงินได้ผ่านบริการพร้อมเพย์มีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สามารถเรียนรู้และทำความเข้าใจได้ง่าย รวมถึงมีช่องทางติดต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร เพื่อให้คำปรึกษา โดยหน้าเว็บไซต์มี ชื่อบริษัทที่รักษาความปลอดภัยของบริการพร้อมเพย์ และข้อมูลที่ได้รับจากกรมสรรพากร ช่วยสร้างความมั่นใจ ความไว้วางใจแก่ผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นอย่างมาก นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่าการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ด้านการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดายังคงกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูลและทรัพย์สินที่อาจถูกโจรกรรม ความเสถียรของระบบ ความเสี่ยง จากการได้รับยอดเงินที่ไม่ถูกต้อง

ตารางที่ 8. ประโยชน์ของการยื่นภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีต่องานบัญชีของผู้ใช้

ผู้ทำการศึกษา และหัวข้อ	ความถูกต้อง แม่นยำ	การป้องกัน ข้อมูลสูญหาย	การลด ทุจริต	การลดต้นทุน ค่าใช้จ่าย
Joanna Nasr (2014) Implementing electronic tax filing and payments in Malaysia, Singapore & Chile	✓	✓	✓	✓
S.Md. Alibasha, J. Kishore Kumar and Naveen Kumar (2016) Benefits and challenges of E-filing and E-payments	✓	✓		✓
Mina Fanea-Ivanovici, Radu-Cristian Mu Ésetescu, Marius-Cristian Pane and Cristina Voicu (2019) Fighting Corruption and Enhancing Tax Compliance through Digitization: Achieving Sustainable Development in Romania			✓	✓
Oyebola Okunogbe and Victor Pouliquen (2018) Technology, Taxation and Corruption: Evidence from the Introduction of Electronic Tax Filing			✓	✓
Fatih Yilmaz and Jacqueline Coolidge (2013) Can E-Filing Reduce Tax Compliance Costs in Developing Countries? (South Africa)			✓	✓

ตารางที่ 8. (ต่อ)

ผู้ทำการศึกษา และหัวข้อ	ความถูกต้อง แม่นยำ	การป้องกัน ข้อมูลสูญหาย	การลด ทุจริต	การลดต้นทุน ค่าใช้จ่าย
Azimaton Saibon, Anuar Nawawi and Ahmad Saiful Azlin Puteh Salin (2016) E-filing Acceptance by the Individual Taxpayers – A Preliminary Analysis	✓	✓		
Matthew Young (2019) Advantages and disadvantages of online tax filing	✓			✓
อณิศยาภา บุณอรอด (2560) ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ของผู้ยื่นภาษี เงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ตในเขต พื้นที่จังหวัดนครปฐม	✓			✓

จากข้อมูลในตารางที่ 8. จะเห็นว่า มีงานวิจัยถึง 7 ใน 8 ฉบับที่ให้ผลว่าการยื่นภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตช่วยลดต้นทุนเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลาในการปฏิบัติตามภาษี และยังมีงานวิจัย 5 ใน 8 เห็นว่าการยื่นภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตให้ประโยชน์ด้านบัญชีแก่ผู้ใช้ในด้านความถูกต้องแม่นยำ ช่วยลดความผิดพลาด งานวิจัย 4 ใน 8 เห็นว่าสามารถช่วยลดการทุจริต อีก 3 ใน 8 เห็นว่าระบบมีความปลอดภัยป้องกันข้อมูลรั่วไหลได้ด้วย

จากหลักทฤษฎี “DeLone and McLean IS success model” มีการวัดคุณภาพ 3 ด้าน คือ คุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ (information quality) คุณภาพของระบบสารสนเทศ (system quality) และคุณภาพของการบริการ (service quality) ซึ่ง DeLone และ McLean แนะนำให้ประเมินแยกกัน เนื่องจากตัวแปรแต่ละตัวมีผลกระทบกับ ผู้ใช้ (user) และ ความพึงพอใจของผู้ใช้ (user satisfaction) ส่วนความต้องการที่จะใช้ระบบ (intention to use) อาจใช้เป็นทางเลือกสำหรับการศึกษา (alternative measure) เฉพาะในบางบริษัท Seddon & Kiew (1996) กล่าวว่า ความต้องการที่จะใช้ระบบ (intention to use) เป็น ทศนคติ (attitude) ในขณะที่ การใช้งาน (use) เป็น พฤติกรรม (behavior) ความเชื่อมโยงระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรมเป็นสิ่งที่วัดได้ยากยิ่ง ด้วยเหตุนี้

ต่อมานักวิจัยจำนวนมากจึงเลือกที่จะศึกษาเฉพาะ พฤติกรรมการใช้ (use) เท่านั้น (William H. DeLone & Ephraim R. McLean, 2003)

อาชนเทพ อัครสุวรรณ (2558) ศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ เพื่อวิจัยความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในระบบสารสนเทศทางการบัญชีในกระทรวงพาณิชย์ ทั้งส่วนกลางและภูมิภาค จำนวน 222 คน เก็บข้อมูลจากการใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กร คุณภาพของระบบดังกล่าวประกอบด้วย 1. ความทันสมัยเป็นปัจจุบัน 2. มีรูปแบบที่ใช้งานง่าย 3. ตรงความต้องการของผู้ใช้ 4. มีความถูกต้องน่าเชื่อถือ 5. มีความครบถ้วนสมบูรณ์ตรวจสอบได้ และ 6. มีการควบคุมการเข้าถึงระบบใช้งานได้อย่างปลอดภัย นอกจากนี้ คุณภาพของการบริการ เป็นองค์ประกอบอีกอย่างหนึ่งที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบนี้ ซึ่งประกอบด้วย 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2. ความเชื่อถือได้ 3. การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ

Al-Mamary, Shamsuddin & Aziati (2014) ศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพระบบคุณภาพของสารสนเทศกับผลปฏิบัติงานขององค์กร (The Relationship between System Quality, Information Quality, and Organizational Performance) อภิปรายลักษณะของระบบที่มีคุณภาพ (System quality) ไว้ว่า จะต้องมียุทธศาสตร์ 1. ใช้ได้อย่างสะดวก (ease of use) 2. มีความยืดหยุ่นของระบบ (System flexibility) 3. มีความน่าเชื่อถือของระบบ (System reliability) 4. มีความง่ายในการเรียนรู้ (ease of learning intuitiveness) 5. มีความเชี่ยวชาญ ฉลาด ลึกซึ้ง (Sophistication) และ 6. ตอบสนองได้ทันเวลา (Response time)

คุณภาพของสารสนเทศ (Information quality) ในทัศนะของ Al-Mamary, Shamsuddin & Aziati (2014) ต้องมีลักษณะ 1. มีความถูกต้องเพื่อป้องกันการประมาณการที่ผิดพลาดและสิ้นเปลืองหรือการสูญเสียงบประมาณ (Accuracy) 2. มีเนื้อหาตรงจุดประสงค์ความต้องการ มีประโยชน์เหมาะสมกับงาน (Relevance) 3. เนื้อหาสมบูรณ์ ทุกแง่มุม ทุกมิติ (Completeness) 4. เตรียมได้ทันเวลาในการใช้สอย (Timeliness) 5. ข้อมูลมีความรัดกุม สั้นกะทัดรัด ไม่ยืดเยื้อ (Conciseness) 6. ข้อมูลมีปริมาณที่เหมาะสม ไม่มากไป ไม่น้อยไป (Appropriate Amount of Information) 7. ผู้รับข้อมูลสามารถทำความเข้าใจได้ง่าย (Understandability) และ 8. ข้อมูลที่พร้อมใช้งานตลอดเวลา สืบค้นได้ง่ายเข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็ว อีกทั้งมีระบบสำรองข้อมูลที่ที่สามารถกู้คืนข้อมูลกลับมาได้ (Accessibility)

ผลการศึกษพบว่า 1. คุณภาพของระบบ คุณภาพของสารสนเทศ และผลปฏิบัติงานขององค์กร มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก กล่าวคือ หากคุณภาพของระบบและคุณภาพของสารสนเทศดี จะมีผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรดีตามไปด้วย 2. คุณภาพของสารสนเทศมีผลกระทบต่อการยอมรับระบบสารสนเทศ ซึ่งมีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร ดังนั้นทั้งคุณภาพของระบบและคุณภาพของสารสนเทศจึงเป็นปัจจัยสำคัญให้เป็นที่ยอมรับระบบสารสนเทศ และทำให้ผลปฏิบัติงานขององค์กรดีขึ้น

พุทธารักษ์ เปล่งแสงมาศ (2551) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบ IeWf (Image-enabled Workflow Application) ซึ่งเป็นระบบปฏิบัติการเอกสารสัญญา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยใช้แบบสอบถามกับพนักงาน 341 คนในศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยการสุ่มตัวอย่าง ผลการศึกษพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะงาน ความรู้เกี่ยวกับระบบ ความง่าย ความเร็ว ความถูกต้อง การจัดหาฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ที่ทันสมัย ความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจ การเอาใจใส่ต่อผู้ใช้ระบบ มีความสัมพันธ์กับเจตคติในการใช้ระบบ ตรงตามสมมุติฐาน แต่การมีทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ ไม่มีความสัมพันธ์กับเจตคติในการใช้ระบบ เจตคติมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในด้านการทำงานที่ดีขึ้น และพนักงานเรียนรู้การใช้ระบบมากขึ้น สรุปว่าความสำเร็จในการนำระบบมาใช้งานต้องคำนึงถึงปัจจัยด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ความแตกต่างของลักษณะงาน ความรู้เกี่ยวกับระบบ การสนับสนุนจากผู้บริหาร คุณภาพของระบบ และการมีผู้เชี่ยวชาญด้านระบบบริการผู้ใช้งาน

Narasimhaiah Gorla, Toni M. Somers & Betty Wong (2010) ทำการศึกษาเรื่องผลกระทบของคุณภาพระบบสารสนเทศ คุณภาพของสารสนเทศ และคุณภาพของการบริการที่มีต่อองค์กร (Organizational Impact of system quality, information quality, and service quality) มีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้จัดการฝ่ายบัญชีจำนวน 800 คนที่สุ่มเลือกจากสมาชิกจำนวน 20,000 คน โดยใช้แบบสอบถามแบบแถบวัด 7 ระดับเป็นเครื่องมือการท่วิจัย แบบสอบถามคุณภาพประกอบด้วยตัวแปรสำคัญคือ 1. ความยืดหยุ่นในการใช้ (Flexibility) พิจารณาจากความง่ายในการใช้งาน (easy to use) มีรูปแบบการทำงานเท่าที่จำเป็น (useful features and function) สามารถแก้ไขได้ง่าย (easy to change) และ 2. ความซับซ้อน (Sophistication) พิจารณาจาก การใช้เทคโนโลยีทันสมัย (applied modern technology) รวบรวมไว้อย่างดี (well integrated) เข้าใจง่าย (user friendly) การจัดเอกสารดี (good documentation) หาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว (short response time for on-line enquiry)

ด้านคุณภาพของสารสนเทศ Narasimhaiah Gorla, Toni M. Somers & Betty Wong (2010) เลือกศึกษาตัวแปร 2 ตัว คือ 1. เนื้อหา (Content) พิจารณาจากความถูกต้อง (accuracy)

ความสมบูรณ์ (complete) ความตรงประเด็นเนื้อหากระชับ (concise) มีประโยชน์ในการทำงาน (useful in daily jobs) และช่วยในการตัดสินใจ (relevant for decision making) และ 2. รูปแบบ (Format) พิจารณาจาก ความสวยงามและการออกแบบ (good appearance and format) ความสอดคล้องกลมกลืน (consistency) และเข้าใจได้ง่าย (easily to understand)

ด้านคุณภาพการบริการ Narasimhaiah Gorla, Toni M. Somers & Betty Wong (2010) ศึกษาจากตัวแปร 4 ตัว คือ 1. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) พิจารณาจาก การทำงานเสร็จตามกำหนดเวลา (a certain time) ความจริงใจในการแก้ปัญหาให้ผู้ใช้ระบบ (sincere in solving) พึ่งพาได้ (dependable) ความตรงต่อเวลา (service at the time promises) ไม่ผิดพลาด (error free) 2. การตอบสนอง (Responsiveness) พิจารณาจาก การแจ้งกำหนดเวลางานเสร็จ (tell when services will be performed) ความพร้อมให้บริการ (prompt service) ความยินดีช่วยเหลือ (willing to help) ให้เวลากับผู้ใช้บริการ (never too busy to response) 3. ความไว้วางใจ (Assurance) พิจารณาได้จาก ความรู้สึกปลอดภัย (feel safe) ความนอบน้อม (courteous) มีความรู้ในงานที่ทำ (have the knowledge to do job) และ 4. ความใส่ใจ (Empathy) ประเมินจากความตั้งใจทำงาน (attention) ชั่วโมงทำงาน (operating hours) ให้ความสนใจจากใจจริง (interest at heart) เข้าใจความต้องการของผู้ใช้ (understand specific needs)

ผลการศึกษาเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ว่าคุณภาพของระบบสารสนเทศทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ระบบสารสนเทศ ตัวสารสนเทศ และการบริการ ถ้ายังมีมากยิ่งขึ้นส่งผลดีต่อองค์กรในทุกด้าน ผลการศึกษายังพบอีกว่า คุณภาพของการบริการ เป็นตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลส่งผลกระทบต่อองค์กรมากที่สุด รองลงมาเป็นคุณภาพของสารสนเทศและคุณภาพของระบบตามลำดับ

อุศณี กอจิตตวนิจ (2553) ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียหายต่อการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้เสียหายเงินได้บุคคลธรรมดาในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 400 คน ผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ 1. คุณภาพของระบบชำระและขอคืนภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (ความง่าย ความรวดเร็ว ความสะดวก และความถูกต้อง) 2. คุณภาพของระบบการสมัครและยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต (ความสะดวก ง่าย รวดเร็ว และครบถ้วน) 3. ความปลอดภัยและระบบตอบปัญหา (มีบุคลากรให้คำปรึกษาเมื่อมีปัญหาการใช้งาน มีการให้คำแนะนำที่เหมาะสม มีความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูล และมีระบบสำรองข้อมูลที่ดี) 4. คุณภาพของเว็บไซต์และการให้คำแนะนำ (มีรูปแบบสวยงามน่าใช้ มีรูปแบบที่ใช้งานง่าย มีเนื้อหาที่ทันสมัย และมีระบบแจ้งปัญหาหรือขอคำปรึกษาได้ทันทีเมื่อมีปัญหาการใช้งาน) 5. ระดับการศึกษา

ของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ความพึงพอใจในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตมีระดับที่แตกต่างกัน กล่าวคือผู้จบการศึกษาในระดับปริญญาโทมีความพึงพอใจมากกว่าผู้จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ปัญหาที่พบมากในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต คือ ไม่สามารถทำการแก้ไขข้อมูลได้เมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการทำรายการต้องเริ่มทำรายการใหม่ มีข้อเสนอให้ปรับปรุงระบบให้ง่ายต่อการใช้งาน มีความปลอดภัยและมีประสิทธิภาพเพื่อความสะดวกและรวดเร็ว

ตารางที่ 9. แสดงการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษาวิจัย	คุณภาพของระบบ	คุณภาพของการบริการ	คุณภาพของสารสนเทศ
อาชนเทพ อัครสุวรรณ (2558)	✓	✓	
Al-Mamary, Shamsuddin & Aziati (2014)	✓		✓
พุทธธำรงค์ ปลั่งแสงมาส (2551)	✓	✓	
Gorla, Somers & Wong (2010)	✓	✓	✓
อุศณี กอจิตตวนิจ (2553)	✓	✓	✓

จากข้อมูลตารางที่ 9. สามารถสรุปได้ว่า งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเลือกศึกษาตัวแปรด้านคุณภาพของระบบมากที่สุด งานวิจัยของคนไทย 2 ใน 3 เลือกศึกษาตัวแปรด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศและคุณภาพด้านการบริการ ส่วนงานวิจัยของชาวต่างชาติทั้ง 2 ฉบับ ศึกษาคุณภาพของระบบสารสนเทศและคุณภาพของสารสนเทศ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ประเด็นในการศึกษาคุณภาพแต่ละด้านของงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้ผลดังแสดงในตารางที่ 10-12

ตารางที่ 10. แสดงการวิเคราะห์ประเด็นในการศึกษาคุณภาพของระบบสารสนเทศ

ประเด็นศึกษาคุณภาพของระบบ (System Quality)	อาชนเทพ (2558)	Al-Mamary (2014)	พุทธารักษ์ (2551)	Gorta (2010)	อุศณี (2553)
มีรูปแบบที่ใช้งานง่าย (ease of use)	✓	✓	✓	✓	✓
ตอบสนองได้ทันเวลา (Response time)		✓	✓	✓	✓
ใช้เทคโนโลยีทันสมัย (modern technology)	✓		✓	✓	
มีความถูกต้องน่าเชื่อถือ (System reliability)	✓	✓	✓		
มีการควบคุมการเข้าถึง ระบบใช้งานได้อย่าง ปลอดภัย	✓				✓
ใช้งานได้หลากหลาย (System flexibility)		✓		✓	
มีความง่ายในการเรียนรู้ (ease of learning)		✓		✓	
มีความเชี่ยวชาญ ฉลาด ลึกซึ้ง (Sophistication)		✓		✓	
ตรงความต้องการของผู้ใช้ (Relevant)	✓				
มีความครบถ้วนสมบูรณ์ (completeness)	✓				✓
ถูกต้อง ตรวจสอบได้ (Accuracy)	✓				✓
มีระบบแจ้งปัญหาหรือขอคำปรึกษาได้ทันที เมื่อ มีปัญหาการใช้งาน					✓

เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 10. สามารถเห็นได้อย่างชัดเจนว่าผู้ศึกษาคุณภาพของระบบสารสนเทศทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ให้ความสำคัญกับรูปแบบของระบบที่ใช้งานง่าย (ease of use) มากที่สุด รองลงมา มี 4 ใน 5 ให้ความสำคัญกับความรวดเร็วในการทำงาน (Response time) และ 3 ใน 5 ให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย (modern technology) และความถูกต้องน่าเชื่อถือ (System reliability)

ตารางที่ 11. แสดงการวิเคราะห์ประเด็นในการศึกษาคุณภาพการบริการ

ประเด็นศึกษาคุณภาพของการบริการ (Service Quality)	อาชนเทพ (2558)	พุทธารักษ์ (2551)	Gorla (2010)	อุศณี (2553)
ความเชื่อถือได้ (Reliability)	✓	✓	✓	✓
มีความถูกต้อง (Accuracy)		✓	✓	✓
ความพร้อมให้บริการ (prompt service)		✓	✓	✓
ทันเวลาในการใช้สอย (Timeliness)		✓	✓	✓
ความยินดีช่วยเหลือ (willing to help)		✓	✓	✓
การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Responsiveness)	✓		✓	✓
พึ่งพาได้ (dependable)			✓	✓
ความรู้สึกปลอดภัย (feel safe)			✓	✓
ให้ความสนใจจากใจจริง (interest at heart)		✓	✓	

ตารางที่ 11. (ต่อ)

ประเด็นศึกษาคุณภาพของการบริการ (Service Quality)	อาชนเทพ (2558)	พุทธารักษ์ (2551)	Gorla (2010)	อุศณี (2553)
มีความรู้ในงานที่ทำ (have the knowledge to do job)		✓	✓	
ความไว้วางใจ (Assurance)		✓	✓	
ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible)	✓			✓
ความจริงใจในการแก้ปัญหาให้ผู้ใช้งาน (sincere in solving)			✓	
เข้าใจความต้องการของผู้ใช้ (understand specific needs)			✓	
ความตั้งใจทำงาน (attention)			✓	
ความนอบน้อม (courteous)			✓	
การแจ้งเวลางานเสร็จ (tell when services will be performed)			✓	
ชั่วโมงทำงาน (operating hours)			✓	

ข้อมูลจากตารางที่ 11. แสดงให้เห็นว่า ความเชื่อถือได้ (Reliability) เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและนำมาเป็นประเด็นในการศึกษาด้านคุณภาพการบริการเป็นลำดับแรก ปัจจัยด้านความถูกต้อง ความพร้อมให้บริการ ความทันเวลา ยินดีในการให้ความช่วยเหลือ และการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ทั้ง 5 ประการเป็นประเด็นสำคัญที่ได้นำมาศึกษาเป็นลำดับที่ 2 และสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน

ตารางที่ 12. แสดงการวิเคราะห์ประเด็นในการศึกษาคุณภาพของสารสนเทศ

ประเด็นศึกษาคุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality)	Al-Mamary (2014)	Gorla (2010)	อุศณี (2553)
ทำความเข้าใจได้ง่าย (Understandability)	✓	✓	✓
มีความถูกต้อง (Accuracy)	✓	✓	✓
มีประโยชน์เหมาะสมกับงาน (Relevance)	✓	✓	
เนื้อหาสมบูรณ์ ทุกแง่มุม ทุกมิติ (Completeness)	✓	✓	✓
เตรียมได้ทันเวลาในการใช้สอย (Timeliness)	✓		✓
สั้นกะทัดรัด ไม่ยืดเยื้อ (Conciseness)	✓	✓	
ข้อมูลที่พร้อมใช้งานตลอดเวลา กู้คืนข้อมูลกลับมาได้ (Accessibility)	✓		✓
มีปริมาณข้อมูลที่เหมาะสม (Appropriate Amount of Information)	✓		
ความสวยงามและการออกแบบ (good appearance and format)		✓	✓
ความสอดคล้องกลมกลืน (consistency)		✓	

จากตารางที่ 12. สามารถสรุปได้ว่าประเด็นในการศึกษาคุณภาพของสารสนเทศด้านการทำความเข้าใจง่าย (Understandability) มีความโดดเด่นที่สุด นอกจากนี้ มีงานวิจัย 2 ใน 3 ฉบับให้ความสำคัญกับ ความถูกต้อง (Accuracy) ความเหมาะสมกับกับงาน (Relevance) เวลา (Timeliness) ความกระชับ (Conciseness) และการพร้อมในการใช้งานและการกู้ข้อมูล

(Accessibility) ส่วนปริมาณข้อมูลที่เหมาะสม (Appropriate Amount of Information) ความสวยงามและการออกแบบ (good appearance and format) รวมถึงความสอดคล้องกลมกลืน (consistency) เป็นประเด็นที่ผู้วิจัยให้ความสำคัญน้อยที่สุด

กฤษณ์ รักชาติเจริญ (2553, หน้า 103-110) ได้ทำการศึกษาค้นคว้า และเปรียบเทียบวิธีประเมินการทำงานของระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บริการสาธารณะในภาครัฐ “รัฐอิเล็กทรอนิกส์” (e-Government Model for Assessment) ของนักทฤษฎีหรือนักวิชาการที่ผ่านมา โดยการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของ “รัฐอิเล็กทรอนิกส์” ของนักวิชาการดังต่อไปนี้ 1. Abdulmohsen, Al-Badi & Mayhew (2005) 2. Delone & McLean (2003) 3. Norshidah Mohamed (2008) และ 4. คณะกรรมาธิการเศรษฐกิจและสังคมแห่งเอเชียและแปซิฟิก (ESCAP, 2009) เพื่อเสาะหาวิธีการประเมิน “รัฐอิเล็กทรอนิกส์” ที่เหมาะสมกับบริการสาธารณะในประเทศไทย ผลการศึกษาและเปรียบเทียบพบว่า

Abdulmohsen, Al-Badi & Mayhew (2005) พบองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการของเว็บไซต์ ที่ทำให้ประสบความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะซึ่งบริหารงานโดยหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ 1. ความง่ายในการเข้าถึงเว็บไซต์โดยใช้ตัวชี้นำ 2. ความง่ายในการใช้งานเครื่องมือในเว็บไซต์ 3. มีปัจจัยที่ทำให้การใช้งาน “รัฐอิเล็กทรอนิกส์” มีประสิทธิภาพ หลังเสร็จสิ้นการทำวิจัยในประเทศซาอุดีอาระเบียและประเทศโอมาน พวกเขาพบว่า ตัวชี้นำเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การพัฒนาระบบ “รัฐอิเล็กทรอนิกส์” เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

Delone & McLean (2003) เสนอต้นแบบการวัดความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 6 อย่าง ได้แก่ 1. คุณภาพของข้อมูล ให้ความสำคัญกับรายละเอียดข้อมูลวิธีการใช้งาน ความเป็นส่วนตัว มีความสมบูรณ์ ตรงประเด็น เข้าใจและมีความปลอดภัย 2. คุณภาพของระบบ ให้ความสำคัญกับการนำมาใช้ประโยชน์ได้จริง มีความพร้อมในการใช้งานและช่วยประหยัดเวลา 3. คุณภาพด้านบริการ ให้ความสำคัญกับความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีหน่วยงานรัฐวิสาหกิจดูแลระบบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศหรือระบบอินเทอร์เน็ต 4. คุณลักษณะของผู้ใช้งาน ให้ความสำคัญกับการเคยมีประสบการณ์การใช้งานระบบ “รัฐอิเล็กทรอนิกส์” 5. ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และ 6. ให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการได้รับจากการใช้งานระบบ “รัฐอิเล็กทรอนิกส์”

Norshidah Mohamed (2008) วัดความสำเร็จของ “รัฐอิเล็กทรอนิกส์” โดยปัจจัย 4 ด้าน ดังนี้ 1. ความพึงพอใจ 2. คุณภาพของระบบในด้านประโยชน์ ความพร้อมในการใช้งาน ความน่าเชื่อถือ และความรวดเร็วในการทำงานของระบบ “รัฐอิเล็กทรอนิกส์” 3. คุณภาพของข้อมูล มีความสมบูรณ์ ตรงประเด็น ชัดเจนเข้าใจง่าย รักษาความเป็นส่วนตัว และมีความปลอดภัย 4. คุณภาพ

การบริการ ประเมินจากความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ มีหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และระบบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศหรือระบบอินเทอร์เน็ตที่ให้บริการ

สำหรับคณะกรรมการมาธิการเศรษฐกิจและสังคมแห่งเอเชียและแปซิฟิก (ESCAP, 2009) เกณฑ์ในการประเมินความสำเร็จของ “รัฐอิเล็กทรอนิกส์” สำหรับองค์กรต่าง ๆ เช่น EU, UNPAN (United Nations Online Network in Public Administration and Finance), e-Government, Benchmarking Electronic Service Delivery และ KeeLAN เป็นต้น เน้นการประเมินเว็บไซต์เป็นสำคัญ เพราะเป็นสื่อบริการสาธารณะขององค์กร ปัจจัยที่นำมาพิจารณา ได้แก่ 1. ความพึงพอใจของผู้ใช้ 2. ประโยชน์ และ 3. การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ

กฤษฎิ์ รักชาติเจริญ สรุปจากการศึกษาค้นคว้าและเปรียบเทียบต้นแบบประเมินรัฐอิเล็กทรอนิกส์ จากการนำเสนอกรอบแนวความคิดของนักทฤษฎีต่าง ๆ ว่า นอกจากปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ คุณภาพระบบ คุณภาพการบริการ คุณลักษณะของผู้ใช้งาน ความพึงพอใจ และประโยชน์ของผู้ใช้บริการ ที่มีผลต่อความสำเร็จของ “รัฐอิเล็กทรอนิกส์” แล้ว เขายังสร้างกรอบแนวความคิดใหม่จากการพบว่า ระบบเว็บไซต์ (website system) ที่ซึ่งประกอบด้วย 1. การบูรณาการ (Integration) 2. การเชื่อมโยง (link) และ 3. ความหลากหลาย (varies) สามารถเพิ่มความสำเร็จของ “รัฐอิเล็กทรอนิกส์” ในประเทศไทยได้

ตารางที่ 13. แนวความคิดและทฤษฎีของนักวิชาการที่มีต่อปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ	Delone & McLean (2003)	Abdulmohsen (2005)	Mohamed (2008)	ESCAP (2009)	กฤษฎิ์ (2553)
คุณภาพของระบบสารสนเทศ (system quality)	✓	✓	✓		✓
คุณภาพของสารสนเทศ (information quality)	✓	✓	✓		✓
ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ (satisfaction)	✓		✓	✓	✓
คุณประโยชน์ของระบบ (net benefits)	✓	✓		✓	✓

ตารางที่ 13. (ต่อ)

ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ	Delone & McLean (2003)	Abdulmohsen (2005)	Mohamed (2008)	ESCAP (2009)	กฤษณ์ (2553)
คุณภาพการบริการ (service quality)	✓		✓		✓
คุณลักษณะของผู้ใช้งาน (user)	✓				✓
การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT management)				✓	✓

จากข้อมูลตารางที่ 13. สามารถเห็นได้ชัดเจนขึ้นว่า ในการศึกษาปัจจัยที่ทำให้ระบบสารสนเทศประสบความสำเร็จ นักวิชาการส่วนใหญ่ที่ กฤษณ์ รักษาติเจริญ รวบรวมไว้ ได้ให้ความสำคัญในการศึกษาปัจจัยทั้ง 4 ด้านเป็นลำดับแรก ซึ่งได้แก่ 1. คุณภาพของระบบสารสนเทศ (System Quality) 2. คุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality) 3. ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ (User Satisfaction) และ 4. คุณประโยชน์ของระบบ (Net Benefits) ส่วนคุณภาพการบริการ (Service Quality) เป็นปัจจัยที่นำมาศึกษาเป็นลำดับต่อมา

หลังจากประมวลความรู้จากการศึกษางานวิจัย และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จและความล้มเหลวของการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในบริบทต่าง ๆ แล้ว ผู้วิจัยพบว่า นักวิชาการจำนวนมากทั้งในประเทศและต่างประเทศได้นำหลักทฤษฎีความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีการพัฒนามาอย่างต่อเนื่องเป็นเวลากว่า 10 ปี (1992-2003) ชื่อ “DeLone & McLean IS success model” มาปรับใช้ในการหาคำตอบให้กับงานวิจัยของตน ทั้งหมดทั้งปวงเพื่อเอื้อประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้ระบบสารสนเทศ และเป็นข้อมูลสำหรับการปรับปรุงและพัฒนาระบบให้ดียิ่งขึ้น

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อมุ่งพัฒนาและหาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้นเพื่อให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย (Population)

ประชากรที่ใช้ศึกษาในงานวิจัยนี้ คือ ผู้ประกอบการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 286,566 ราย (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2562)

2. ขนาดตัวอย่าง (Sample Size)

ขนาดตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้หาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณของ Taro Yamane ซึ่งกำหนดระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนอยู่ที่ร้อยละ 5 โดยคำนวณจากสูตรดังนี้

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

โดยที่ n = ขนาดตัวอย่าง
 N = ขนาดประชากร
 e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

แทนค่า $n = \frac{286,566}{1 + 286,566 (0.05)^2}$

$$n = 400$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ คือผู้ประกอบการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ราย โดยแยกเป็นเขตดังนี้

ลำดับ	เขต	จำนวนนิติบุคคล	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1	เขตวัฒนา	14,326	20
2	เขตบางรัก	12,203	17
3	เขตจตุจักร	10,992	15
4	เขตห้วยขวาง	10,531	15
5	เขตประเวศ	10,363	15
6	อื่นๆ	228,151	318
รวม		286,566	400

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรในงานวิจัยนี้มีตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่

1. ด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศ (System Quality) จากการศึกษาค้นคว้าจากทฤษฎีต่าง ๆ รวมถึงเอกสารและงานวิจัยที่ผ่านมา สามารถแจกแจงรายละเอียดของคุณภาพของระบบสารสนเทศ ได้ดังนี้

1.1 ระบบ ถูกออกแบบมาให้ใช้งานง่าย

1.2 ระบบ เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้

1.3 ระบบ หรือเว็บไซต์ ออกแบบได้ทันสมัย เหมาะสมกับการใช้งาน

1.4 ระบบ เรียนรู้ได้ง่าย

1.5 ระบบ ประมวลผลรวดเร็ว

2. ด้านคุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality) จากการศึกษาค้นคว้าจากทฤษฎีต่าง ๆ รวมถึงเอกสารและงานวิจัยที่ผ่านมา สามารถแจกแจงรายละเอียดของคุณภาพของสารสนเทศได้ดังนี้

2.1 ข้อมูลในระบบ มีความถูกต้อง เชื่อถือได้

2.2 ข้อมูลในระบบ ตรงกับความต้องการ

2.3 ข้อมูลในระบบ มีเนื้อหาครบถ้วนสมบูรณ์

2.4 ข้อมูลในระบบ มีเนื้อหาเป็นปัจจุบันทันเหตุการณ์

2.5 ข้อมูลในระบบ มีความรัดกุม สั้นกะทัดรัด ตรงประเด็น

3. ด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) จากการศึกษาค้นคว้าจากทฤษฎีต่าง ๆ รวมถึงเอกสารและงานวิจัยที่ผ่านมา สามารถแจกแจงรายละเอียดของคุณภาพการบริการ ได้ดังนี้

3.1 ระบบ ให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสมเสมอ

3.2 ระบบ ให้บริการอย่างทั่วถึงและเสมอภาคเท่าเทียม

3.3 ระบบ สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ

3.4 ระบบ ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว

3.5 ระบบ มีความสามารถในการให้บริการข้อมูลและข่าวสาร

4. ด้านคุณประโยชน์ของระบบ (System Benefits) จากการศึกษาค้นคว้าจากทฤษฎีต่าง ๆ รวมถึงเอกสารและงานวิจัยที่ผ่านมา สามารถแจกแจงรายละเอียดของคุณประโยชน์ของระบบได้ดังนี้

4.1 ระบบยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ช่วยประหยัดเวลา

4.2 ระบบยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ช่วยลดความผิดพลาด

4.3 ระบบยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ช่วยรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

4.4 ระบบยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ทำให้การทำงานสะดวก

4.5 ระบบยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

1. ความถูกต้องแม่นยำ ลดความผิดพลาด จากการศึกษาค้นคว้าจากทฤษฎีต่าง ๆ รวมถึงเอกสารและงานวิจัยที่ผ่านมา สามารถแจกแจงรายละเอียดของความถูกต้องแม่นยำ ลดความผิดพลาด ได้ดังนี้

1.1 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ใช้งานง่าย เรียนรู้ได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

1.2 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ช่วยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

1.3 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ช่วยเตือนเมื่อคำนวณผิดพลาด

2. การป้องกันข้อมูลสูญหาย จากการศึกษาค้นคว้าจากทฤษฎีต่าง ๆ รวมถึงเอกสารและงานวิจัยที่ผ่านมา สามารถแจกแจงรายละเอียดของการป้องกันข้อมูลสูญหาย ได้ดังนี้

2.1 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่เป็นความลับ

2.2 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีการสำรองข้อมูล เพื่อป้องกันไม่ให้ข้อมูลสูญหาย

2.3 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีระบบป้องกันข้อมูลรั่วไหล

3. การลดโอกาสที่จะเกิดการทุจริต จากการศึกษาค้นคว้าจากทฤษฎีต่าง ๆ รวมถึงเอกสารและงานวิจัยที่ผ่านมา สามารถแจกแจงรายละเอียดของการลดโอกาสที่จะเกิดการทุจริต ได้ดังนี้

3.1 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ลดการเผชิญหน้ากันระหว่างผู้เสียภาษีและเจ้าหน้าที่สรรพากร

3.2 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ป้องกันการทำรายการ double paying (การจ่ายเงินซ้ำ)

3.3 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ลดโอกาสในการถูกกรรโชกทรัพย์

4. การลดต้นทุนค่าใช้จ่าย จากการศึกษาค้นคว้าจากทฤษฎีต่าง ๆ รวมถึงเอกสารและงานวิจัยที่ผ่านมา สามารถแจกแจงรายละเอียดของการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย ได้ดังนี้

4.1 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ช่วยให้ประหยัดเวลา

4.2 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ช่วยลดการใช้ทรัพยากร เช่น กระดาษ แรงงาน

4.3 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ทำได้ทุกที่ จึงลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการศึกษา วิเคราะห์ และหาคำตอบ เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1. แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ตอนที่ 1 มีจำนวนคำถาม 3 ข้อ

ตอนที่ 2. เป็นการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีลักษณะแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 อันดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตอนที่ 2 นี้ มีจำนวน 32 ข้อ แบ่งออกเป็น คุณภาพของระบบ (System Quality) จำนวน 5 ข้อ คุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality) จำนวน 5 ข้อ คุณภาพการบริการ (Service Quality) จำนวน 5 ข้อ คุณประโยชน์ของระบบ (Benefit) จำนวน 5 ข้อ และประโยชน์ที่ผู้ใช้ได้รับจากการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต (Usefulness) จำนวน 12 ข้อ

ผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดความกว้างของอันตรภาคชั้น (Fisher, 1953) เพื่อเป็นเกณฑ์ในการแปลความหมายและวัดระดับคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3. แบบสำรวจความคิดเห็น เพื่อใช้ในการปรับปรุงการให้บริการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น 2 ข้อ ได้แก่ 1. ปัญหาหรือข้อยุ่งยากที่พบในการใช้ระบบยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต (มี Check List ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกทำเครื่องหมายได้มากกว่า 1 ข้อ) 2. เป็นข้อเสนอแนะหลังการใช้ระบบการยื่นแบบภาษีของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีลักษณะปลายเปิด (Open-ended form)

การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม โดยให้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านบัญชีและภาษี จำนวน 3 คน ตรวจสอบความถูกต้องและเนื้อหาของแบบสอบถาม เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency: IOC) ระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยเกณฑ์ในการให้คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ มีดังนี้

คะแนน +1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

คะแนน 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

คะแนน -1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญ คำนวณจากสูตรดังนี้

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

โดยที่ $\sum R$ = ผลรวมของคะแนนในแต่ละข้อคำถาม

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

หากข้อคำถามมีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.50 แสดงว่าข้อคำถามนั้นมีคุณภาพความเที่ยงตรงซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษานี้ได้รับการตรวจสอบแล้วว่า อยู่ในเกณฑ์มีคุณภาพความเที่ยงตรง (ค่าดัชนีความสอดคล้อง เท่ากับ 1 ทุกข้อ)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ติดต่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง
2. เตรียมแบบสอบถามให้มีจำนวนที่เพียงพอกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างและเหลือเผื่อสำหรับกรณีมีความต้องการเพิ่มเติม

3. อธิบายให้กลุ่มตัวอย่างเข้าใจในวัตถุประสงค์ และประโยชน์ที่จะได้รับการทำแบบสอบถาม

4. อธิบายวิธีการทำแบบสอบถามให้เข้าใจก่อนลงมือทำ

5. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

6. นำผลที่ได้จากแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบ แล้วจึงนำไปตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์และวิธีการให้คะแนน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Average) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผลที่ได้จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวนทั้งสิ้น 400 ชุด นำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่ออธิบายผลการศึกษา และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1. คุณลักษณะของนิติบุคคล

ตอนที่ 2. ปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต

ตอนที่ 3. ผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต

ตอนที่ 4. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาหรือข้อยุ่งยากในการใช้ระบบยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต

ตอนที่ 5. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตและผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต

ตอนที่ 6. ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต

สำหรับสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ มีความหมายดังต่อไปนี้

n แทน จำนวนของตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง

S.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง

t แทน ค่าการแจกแจงแบบ t (t-distribution)

Sig. แทน ค่าความน่าจะเป็นที่คำนวณได้จากค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R ²	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์
F	แทน	ค่าการแจกแจงแบบ F (F-distribution)

ตอนที่ 1. คุณลักษณะของนิติบุคคล

ตารางที่ 14. แสดงจำนวน ร้อยละ คุณลักษณะของนิติบุคคลที่ใช้เป็นตัวอย่างในการศึกษา

คุณลักษณะของนิติบุคคล	จำนวน (n=400)	ร้อยละ (100.00)
ประเภทกิจการ:		
ผลิต	66	16.50
ขายสินค้า	152	38.00
บริการ	182	45.50
รวม	400	100.00
ทุนจดทะเบียน:		
ต่ำกว่า 5 ล้านบาท	238	59.50
5 - 10 ล้านบาท	116	29.00
มากกว่า 10 ล้านบาท	46	11.50
รวม	400	100.00
ผู้ทำบัญชีของกิจการ:		
แผนกบัญชีของกิจการ	124	31.00
สำนักงานบัญชี	160	40.00
ผู้ทำบัญชีอิสระ	116	29.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 14. พบว่า นิติบุคคลเป็นกิจการประเภทผลิตร้อยละ 16.50 ประเภทขายสินค้า ร้อยละ 38.00 และประเภทบริการร้อยละ 45.50 ส่วนใหญ่มีทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 5 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 59.50 และส่วนใหญ่ผู้ทำบัญชีของกิจการเป็นสำนักงานบัญชี คิดเป็นร้อยละ 40.00

ตอนที่ 2. ปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 15. แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามแต่ละด้าน

ปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต	\bar{X}	S.D.
คุณภาพของระบบ	4.20	0.54
คุณภาพของสารสนเทศ	4.25	0.52
คุณภาพการบริการ	4.25	0.53
คุณประโยชน์ของระบบ	4.38	0.49
ปัจจัยรวม	4.27	0.47

จากตารางที่ 15. พบว่า ภาพรวมปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านคุณประโยชน์ของระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านคุณภาพของสารสนเทศ และคุณภาพการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านคุณภาพของระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 16. แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านคุณภาพของระบบ

คุณภาพของระบบ	\bar{X}	S.D.
ระบบ ถูกออกแบบมาให้ใช้งานง่าย	4.19	0.68
ระบบ เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้	4.35	0.60
ระบบ หรือเว็บไซต์ ออกแบบได้ทันสมัย เหมาะสมกับการใช้งาน	4.17	0.63
ระบบ เรียนรู้ได้ง่าย	4.18	0.69
ระบบ ประมวลผลรวดเร็ว	4.10	0.73
ภาพรวมคุณภาพของระบบ	4.20	0.54

จากตารางที่ 16. พบว่า ภาพรวมปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านคุณภาพของระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 อยู่ในระดับมาก โดยเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ระบบเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา

เป็นเรื่องระบบถูกออกแบบมาให้ใช้งานง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 อยู่ในระดับมาก ส่วนเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ระบบประมวลผลรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 อยู่ในระดับมากเช่นกัน

ตารางที่ 17. แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านคุณภาพของสารสนเทศ

คุณภาพของสารสนเทศ	\bar{X}	S.D.
ข้อมูลในระบบ มีความถูกต้อง เชื่อถือได้	4.38	0.60
ข้อมูลในระบบ ตรงกับความต้องการ	4.20	0.67
ข้อมูลในระบบ มีเนื้อหาครบถ้วนสมบูรณ์	4.16	0.64
ข้อมูลในระบบ มีเนื้อหาเป็นปัจจุบันทันเหตุการณ์	4.35	0.65
ข้อมูลในระบบ มีความรัดกุม สั้นกะทัดรัด ตรงประเด็น	4.16	0.65
ภาพรวมคุณภาพของสารสนเทศ	4.25	0.52

จากตารางที่ 17. พบว่า ภาพรวมปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านคุณภาพของสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นเรื่องข้อมูลในระบบมีเนื้อหาเป็นปัจจุบันทันเหตุการณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ข้อมูลในระบบมีเนื้อหาครบถ้วนสมบูรณ์ และข้อมูลในระบบมีความรัดกุม สั้นกะทัดรัด ตรงประเด็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 18. แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ	\bar{X}	S.D.
ระบบ ให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสมเสมอ	4.23	0.65
ระบบ ให้บริการอย่างทั่วถึงและเสมอภาคเท่าเทียม	4.39	0.65
ระบบ สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ	4.31	0.67
ระบบ ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	4.12	0.73
ระบบ มีความสามารถในการให้บริการข้อมูลและข่าวสาร	4.19	0.67
ภาพรวมคุณภาพการบริการ	4.25	0.53

จากตารางที่ 18. พบว่า ภาพรวมปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านคุณภาพการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ระบบให้บริการอย่างทั่วถึงและเสมอภาคเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นเรื่องระบบสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ระบบให้บริการได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 19. แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านคุณประโยชน์ของระบบ

คุณประโยชน์ของระบบ	\bar{X}	S.D.
ระบบยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ช่วยประหยัดเวลา	4.50	0.62
ระบบยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ช่วยลดความผิดพลาด	4.34	0.66
ระบบยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ช่วยรักษาความปลอดภัยของข้อมูล	4.37	0.64
ระบบยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ทำให้การทำงานสะดวก	4.40	0.64
ระบบยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	4.31	0.65
ภาพรวมคุณประโยชน์ของระบบ	4.38	0.49

จากตารางที่ 19. พบว่า ภาพรวมปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านคุณประโยชน์ของระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ระบบยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตช่วยประหยัดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นเรื่องระบบยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตทำให้การทำงานสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ระบบยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

ตอนที่ 3. ผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 20. แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตจำแนกตามแต่ละด้าน

ผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต	\bar{X}	S.D.
ความถูกต้องแม่นยำ	4.34	0.56
การป้องกันข้อมูลสูญหาย	4.32	0.55
การลดทุจริต	4.31	0.54
การลดต้นทุนค่าใช้จ่าย	4.45	0.55
ผลสำเร็จรวม	4.36	0.48

จากตารางที่ 20. พบว่า ภาพรวมผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านความถูกต้องแม่นยำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านการลดทุจริต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

ตารางที่ 21. แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตด้านความถูกต้องแม่นยำ

ความถูกต้องแม่นยำ	\bar{X}	S.D.
การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ใช้งานง่าย เรียนรู้ได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.24	0.69
การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ช่วยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล	4.34	0.67
การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ช่วยเตือนเมื่อคำนวณผิดพลาด	4.43	0.64
ภาพรวมความถูกต้องแม่นยำ	4.34	0.56

จากตารางที่ 21. พบว่า ภาพรวมผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความถูกต้องแม่นยำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตช่วยเตือนเมื่อคำนวณผิดพลาด

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นเรื่องการยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตช่วยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตใช้งานง่าย เรียนรู้ได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

ตารางที่ 22. แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตด้านการป้องกันข้อมูลสูญหาย

การป้องกันข้อมูลสูญหาย	\bar{X}	S.D.
การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่เป็นความลับ	4.35	0.60
การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีการสำรองข้อมูล เพื่อป้องกันไม่ให้ข้อมูลสูญหาย	4.29	0.68
การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีระบบป้องกันข้อมูลรั่วไหล	4.33	0.67
ภาพรวมการป้องกันข้อมูลสูญหาย	4.33	0.55

จากตารางที่ 22. พบว่า ภาพรวมผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการป้องกันข้อมูลสูญหาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่เป็นความลับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นเรื่องการยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีระบบป้องกันข้อมูลรั่วไหล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีการสำรองข้อมูลเพื่อป้องกันไม่ให้ข้อมูลสูญหาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

ตารางที่ 23. แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตด้านการลดทวงจริต

การลดทวงจริต	\bar{X}	S.D.
การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ลดการเผชิญหน้ากันระหว่างผู้เสียภาษีและเจ้าหน้าที่สรรพากร	4.37	0.67
การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ป้องกันการทำรายการ double paying (การจ่ายเงินซ้ำ)	4.29	0.67
การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ลดโอกาสในการถูกกรรโชคทรัพย์	4.28	0.67
ภาพรวมการลดทวงจริต	4.31	0.54

จากตารางที่ 23. พบว่า ภาพรวมผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการลดทวงจริต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตลดการเผชิญหน้ากันระหว่างผู้เสียภาษีและเจ้าหน้าที่สรรพากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นเรื่องการยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตป้องกันการทำรายการ double paying (การจ่ายเงินซ้ำ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตลดโอกาสในการถูกกรรโชคทรัพย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

ตารางที่ 24. แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตด้านการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย

การลดต้นทุนค่าใช้จ่าย	\bar{X}	S.D.
การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ช่วยให้ประหยัดเวลา	4.46	0.65
การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ช่วยลดการใช้ทรัพยากร เช่น กระดาษ แรงงาน	4.32	0.73
การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ทำได้ทุกที่ จึงลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	4.58	0.60
ภาพรวมการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย	4.45	0.55

จากตารางที่ 24. พบว่า ภาพรวมผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตทำได้ทุกที่ จึงลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นเรื่องการยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตช่วยให้ประหยัดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตช่วยลดการใช้ทรัพยากร เช่น กระดาษ แรงงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

ตอนที่ 4. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาหรือข้อยุ่งยากในการใช้ระบบยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 25. แสดงจำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาหรือข้อยุ่งยากในการใช้ระบบ

ปัญหาหรือข้อยุ่งยากในการใช้ระบบ	จำนวน	ร้อยละ
ระบบค้างหรือหยุดชะงักบ่อยในขณะที่ทำการยื่นแบบภาษี	216	55.70
ระบบประมวลผลล่าช้าในแต่ละขั้นตอน	127	32.70
ไม่มั่นใจว่าการทำรายการยื่นแบบภาษีเสร็จสมบูรณ์	118	30.40
หากพบข้อผิดพลาดในภายหลัง ไม่สามารถเรียกข้อมูลเดิมเพื่อแก้ไขได้	158	40.70
ไม่มั่นใจในการรักษาความลับของข้อมูล	69	17.80

จากตารางที่ 25. พบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นมากที่สุดคือ ระบบค้างหรือหยุดชะงักบ่อยในขณะที่ทำการยื่นแบบภาษี เท่ากับร้อยละ 55.70 ปัญหารองลงมาคือ หากพบข้อผิดพลาดในภายหลัง ไม่สามารถเรียกข้อมูลเดิมเพื่อแก้ไขได้ เท่ากับร้อยละ 40.70 ระบบประมวลผลล่าช้าในแต่ละขั้นตอน เท่ากับร้อยละ 32.70 ไม่มั่นใจว่าการทำรายการยื่นแบบภาษีเสร็จสมบูรณ์ เท่ากับร้อยละ 30.40 และ ไม่มั่นใจในการรักษาความลับของข้อมูล เท่ากับร้อยละ 17.80

ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างที่ได้ศึกษา ได้แก่ ระบบการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตควรมีการปรับปรุงการประมวลผลให้รวดเร็วยิ่งขึ้น ปรับปรุงให้สามารถแนบรายงานภาษีซื้อและภาษีขายได้ ปรับปรุงช่องสำหรับกรอกตัวเลขให้มีตัวค้นตำแหน่งของตัวเลขเพื่อความชัดเจน และควรเพิ่มบริการยื่นแบบภาษีฉบับเพิ่มเติมทางอินเทอร์เน็ต

ตอนที่ 5. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตและผลสำเร็จของ
การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 26. แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตและ
ผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต

ตัวแปร	คุณภาพ ของระบบ	คุณภาพ ของสารสนเทศ	คุณภาพ การบริการ	คุณภาพ ประโยชน์ ของระบบ	ปัจจัยรวม	ความถูกต้อง แม่นยำ	ความปลอดภัย ของข้อมูล	การลดทุจริต	การลดต้นทุน ค่าใช้จ่าย	ผลสำเร็จรวม
คุณภาพ ของระบบ	1									
คุณภาพ ของสารสนเทศ	.841**	1								
คุณภาพ การบริการ	.811**	.829**	1							
คุณภาพ ประโยชน์ ของระบบ	.700**	.696**	.756**	1						
ปัจจัยรวม	.922**	.925**	.934**	.861**	1					
ความถูกต้อง แม่นยำ	.628**	.637**	.684**	.822**	.757**	1				
ความปลอดภัย ของข้อมูล	.527**	.577**	.591**	.735**	.664**	.802**	1			
การลดทุจริต	.593**	.607**	.658**	.745**	.712**	.736**	.759**	1		
การลดต้นทุน ค่าใช้จ่าย	.557**	.583**	.611**	.675**	.664**	.623**	.570**	.635**	1	
ผลสำเร็จรวม	.658**	.687**	.726**	.851**	.799**	.904**	.896**	.893**	.807**	1

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 26. พบว่า ภาพรวมปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์ทางสถิติในทิศทางเดียวกันกับภาพรวมผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตทั้ง 4 ด้าน ที่ระดับความสำคัญ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.799 เมื่อพิจารณาทีละด้าน พบว่า ปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตทั้ง 4 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านความถูกต้องแม่นยำ ด้านการป้องกันข้อมูลสูญหาย ด้านการลดทุจริต และด้านการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.757 0.664 0.712 และ 0.664 ตามลำดับ

ตอนที่ 6. ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 27. ผลการศึกษาปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ที่มีผลต่อผลสำเร็จด้านความถูกต้องแม่นยำ ของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัย	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Collinearity	
	Coefficients		Coefficients			Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.126	.147		.856	.392		
คุณภาพของระบบ	.004	.059	.003	.060	.952	.246	4.073
คุณภาพของสารสนเทศ	.071	.063	.066	1.122	.263	.228	4.395
คุณภาพการบริการ	.100	.061	.096	1.633	.103	.230	4.341
คุณสมบัติของระบบ	.792	.050	.701	15.788	.000	.403	2.481
R	.828						
R ²	.686						
F	215.915**						
Durbin-Watson	2.142						

จากตารางที่ 27. พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 สามารถอธิบายความผันแปรของผลสำเร็จด้านความถูกต้องแม่นยำได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ($F=215.915^{**}$) ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ และปัจจัยด้านคุณสมบัติของระบบ มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จด้านความถูกต้องแม่นยำ ร้อยละ 82.80 และตัวแปรอิสระทั้ง 4 สามารถอธิบายผลสำเร็จด้านความถูกต้องแม่นยำได้ ร้อยละ 68.60 เมื่อพิจารณาทีละตัวแปร พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จด้านความถูกต้องแม่นยำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีเพียงด้านเดียวคือ ปัจจัยด้านคุณสมบัติของระบบ

ตารางที่ 28. ผลการศึกษาปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ที่มีผลต่อผลสำเร็จด้านการป้องกันข้อมูลสูญหาย ของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัย	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Collinearity	
	Coefficients		Coefficients			Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
(Constant)	.593	.174		3.398	.001		
คุณภาพของระบบ	-.131	.070	-.127	-1.865	.063	.246	4.073
คุณภาพของสารสนเทศ	.211	.075	.199	2.817	.005	.228	4.395
คุณภาพการบริการ	.025	.072	.024	.341	.734	.230	4.341
คุณประโยชน์ของระบบ	.748	.059	.667	12.588	.000	.403	2.481
R	.743						
R ²	.553						
F	121.943**						
Durbin-Watson	1.657						

จากตารางที่ 28. พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 สามารถอธิบายความผันแปรของผลสำเร็จด้านการป้องกันข้อมูลสูญหายได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ($F=121.943^{**}$) ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ และปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จด้านการป้องกันข้อมูลสูญหาย ร้อยละ 74.30 และตัวแปรอิสระทั้ง 4 สามารถอธิบายผลสำเร็จด้านการป้องกันข้อมูลสูญหายได้ ร้อยละ 55.30 เมื่อพิจารณาทีละตัวแปร พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จด้านการป้องกันข้อมูลสูญหาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศ และปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ

ตารางที่ 29. ผลการศึกษาปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ที่มีผลต่อผลสำเร็จด้านการลด
 ทุจริต ของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัย	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Collinearity	
	Coefficients		Coefficients			Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
(Constant)	.549	.166		3.314	.001		
คุณภาพของระบบ	-.008	.067	-.008	-.118	.906	.246	4.073
คุณภาพของสารสนเทศ	.078	.071	.075	1.098	.273	.228	4.395
คุณภาพการบริการ	.174	.069	.172	2.525	.012	.230	4.341
คุณประโยชน์ของระบบ	.622	.056	.568	11.022	.000	.403	2.481
R	.760						
R ²	.577						
F	134.901**						
Durbin-Watson	1.612						

จากตารางที่ 29. พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 สามารถอธิบายความผันแปรของผลสำเร็จด้านการลดทุจริตได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ($F=134.901^{**}$) ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ และปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จด้านการลดทุจริต ร้อยละ 76.00 และตัวแปรอิสระทั้ง 4 สามารถอธิบายผลสำเร็จด้านการลดทุจริตได้ ร้อยละ 57.70 เมื่อพิจารณาทีละตัวแปร พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จด้านการลดทุจริต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ และปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ

ตารางที่ 30. ผลการศึกษาปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ที่มีผลต่อผลสำเร็จด้านการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย ของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัย	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Collinearity	
	Coefficients		Coefficients			Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.929	.185		5.018	.000		
คุณภาพของระบบ	-.013	.074	-.013	-.176	.860	.246	4.073
คุณภาพของสารสนเทศ	.155	.080	.147	1.940	.053	.228	4.395
คุณภาพการบริการ	.142	.077	.138	1.841	.066	.230	4.341
คุณประโยชน์ของระบบ	.530	.063	.477	8.389	.000	.403	2.481
R	.696						
R ²	.485						
F	93.034**						
Durbin-Watson	1.771						

จากตารางที่ 30. พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 สามารถอธิบายความผันแปรของผลสำเร็จด้านการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ($F=93.034^{**}$) ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ และปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จด้านการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย ร้อยละ 69.60 และตัวแปรอิสระทั้ง 4 สามารถอธิบายผลสำเร็จด้านการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย ได้ ร้อยละ 48.50 เมื่อพิจารณาทีละตัวแปร พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จด้านการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีเพียงด้านเดียวคือ ปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร สำหรับการนำเสนอในบทนี้จะแบ่งเป็น 3 หัวข้อ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการศึกษา
3. ข้อจำกัดในงานวิจัยและข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร สรุปได้ดังนี้

1. นิติบุคคลส่วนใหญ่เป็นกิจการประเภทบริการ (ร้อยละ 45.50) มีทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 5 ล้านบาท (ร้อยละ 59.50) และผู้ทำบัญชีของกิจการเป็นสำนักงานบัญชี (ร้อยละ 40.00)
2. นิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแบบสอบถามตอนที่ 2 ถึงปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตเฉลี่ยรวมทั้ง 4 ด้าน ว่ามีผลต่อความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านคุณประโยชน์ของระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านคุณภาพของสารสนเทศ และคุณภาพการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 อยู่ในระดับมากที่สุด คุณภาพของระบบมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ 4.20 แต่ยังคงอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของคุณภาพแต่ละด้าน เริ่มจากคุณภาพของระบบ พบว่า นิติบุคคลในกรุงเทพมหานครให้น้ำหนักความสำคัญกับ “ประโยชน์แก่ผู้ใช้” มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 คุณภาพของสารสนเทศ นิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญกับ “ความถูกต้องเชื่อถือได้” มากที่สุด เฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ต่อมาคุณภาพการบริการ นิติบุคคลในกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับ “การให้บริการอย่างทั่วถึงและเสมอภาคเท่าเทียม” มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39

และด้านคุณสมบัติของระบบ นิติบุคคลในกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับการ “ช่วยประหยัดเวลา” มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50

3. นิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ภาพรวมผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านความถูกต้องแม่นยำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านการลดทุจริต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

เมื่อพิจารณาลงในรายละเอียดพบว่า ภายใต้อด้านความถูกต้องแม่นยำ นิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร ให้น้ำหนักความสำคัญ “การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ช่วยเตือนเมื่อคำนวณผิดพลาด” ไว้มากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนด้านการป้องกันข้อมูลสูญหาย นิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร ให้น้ำหนักความสำคัญ “การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีระบบรักษาความปลอดภัย ของข้อมูลที่เป็นความลับ” มากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 เกี่ยวข้องด้านการลดทุจริต นิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร ให้น้ำหนักความสำคัญ “การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ลดการเผชิญหน้ากันระหว่างผู้เสียภาษีและเจ้าหน้าที่สรรพากร” มากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 และด้านการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย นิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร ให้น้ำหนักความสำคัญ “การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ทำให้ทุกที่ จึงลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง” มากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58

4. จากการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

4.1 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อความถูกต้องแม่นยำ ลดความผิดพลาด ของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ และปัจจัยด้านคุณสมบัติของระบบ มีความสัมพันธ์เชิงบวก ต่อผลสำเร็จด้านความถูกต้องแม่นยำของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จด้านความถูกต้องแม่นยำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ “ปัจจัยด้านคุณสมบัติของระบบ”

4.2 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อการป้องกันข้อมูลสูญหาย ของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

(Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ และปัจจัยด้านคุณสมบัติของระบบ มีความสัมพันธ์เชิงบวก ต่อผลสำเร็จด้านการป้องกันข้อมูลสูญหายของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จด้านการป้องกันข้อมูลสูญหาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ “ปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศ” และ “ปัจจัยด้านคุณสมบัติของระบบ”

4.3 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อการลดทุจริต ของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ และปัจจัยด้านคุณสมบัติของระบบ มีความสัมพันธ์เชิงบวก ต่อผลสำเร็จด้านการลดทุจริตของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จด้านการลดทุจริต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ “ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ” และ “ปัจจัยด้านคุณสมบัติของระบบ”

4.4 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย ของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ และปัจจัยด้านคุณสมบัติของระบบ มีความสัมพันธ์เชิงบวก ต่อผลสำเร็จด้านการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จด้านการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ “ปัจจัยด้านคุณสมบัติของระบบ”

5. ผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า นิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครประสบปัญหาที่เกิดขึ้นมากที่สุดคือ ระบบค้างหรือหยุดชะงักบ่อยในขณะที่ทำการยื่นแบบภาษี เท่ากับร้อยละ 55.70 ปัญหารองลงมาคือ หากพบข้อผิดพลาดในภายหลัง ไม่สามารถเรียกข้อมูลเดิมเพื่อแก้ไขได้ เท่ากับร้อยละ 40.70 ระบบประมวลผลล่าช้าในแต่ละขั้นตอน เท่ากับร้อยละ 32.70 ไม่มั่นใจว่าการทำรายการยื่นแบบภาษีเสร็จสมบูรณ์ เท่ากับร้อยละ 30.40 และไม่มั่นใจในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เท่ากับร้อยละ 17.80

นอกจากนี้ยังได้รับข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร 4 ประการเพื่อการพัฒนากระบวนการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ได้แก่ 1.) การเสนอให้เพิ่มความรวดเร็วในการประมวลผล ของระบบการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต 2.) ปรับปรุงให้สามารถแนบรายงานภาษีซื้อและภาษีขายได้ 3.) ปรับปรุงช่องสำหรับกรอกตัวเลขให้มีตัวค้นตำแหน่งของตัวเลข เพื่อความชัดเจน และ 4.) ควรเพิ่มบริการยื่นแบบภาษีฉบับเพิ่มเติมทางอินเทอร์เน็ต

อภิปรายผลการศึกษา

ข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยนี้ เป็นไปตามสมมติฐานและวัตถุประสงค์ในการวิจัย โดยผลที่ได้จากการวิจัยมีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อความถูกต้องแม่นยำ ลดความผิดพลาด พบว่า นิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ โดยสอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมที่ว่า การยื่นภาษีออนไลน์นั้นถูกต้องแม่นยำและรวดเร็วยิ่งกว่าการยื่นด้วยเอกสารที่กรอกด้วยมือ เพราะระบบการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต สามารถตรวจพบข้อผิดพลาด และให้โอกาสผู้ใช้งานแก้ไขข้อมูลที่ผิดพลาดได้ทันที และเนื่องจากผู้เสียภาษีไม่ต้องยุ่งยากในการคำนวณจำนวนภาษีเงินได้ด้วยตัวเอง จึงสามารถลดความเสี่ยงของการทำผิดพลาดโดยไม่ตั้งใจ (กรมสรรพากร, 2561; อนุรักษ์ภา บุษอรอด, 2560; Alibasha & Kumar, 2016; Nasr, 2014; Saibon, Nawawi & Salin, 2016; Tax Slayer, 2019; Young, 2019)

การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อการป้องกันข้อมูลสูญหาย พบว่า นิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศ และปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ โดยสอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมที่ว่า ระบบการยื่นแบบแสดงรายการทางภาษีที่ดำเนินการด้วยซอฟต์แวร์มาตรฐาน และดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ ข้อมูลจะถูกส่งผ่านเซิร์ฟเวอร์ที่ปลอดภัยและจะถูกเข้ารหัส ผู้ใช้งานระบบ จึงมีความมั่นใจว่า e-Filing มีความปลอดภัยสามารถป้องกันข้อมูลความเป็นส่วนตัวรั่วไหลและสูญหาย (Alibasha & Kumar, 2016; Nasr, 2014; Saibon, Nawawi & Salin, 2016; Tax Slayer, 2019)

การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อการลดทุจริต พบว่า นิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ และปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ โดยสอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมที่ว่า ระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ดีในการจัดเก็บภาษีสามารถช่วยลดโอกาสในการเกิดการทุจริตได้ เนื่องจากเป็นวิธีที่ลดการเผชิญหน้าและการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เสียภาษีกับเจ้าหน้าที่สรรพากร เจ้าหน้าที่ไม่ต้องรับเงินสดโดยตรง ทำให้การจัดเก็บภาษีเป็นไปอย่างโปร่งใส มีประสิทธิภาพ จึงนำไปสู่การบรรลุแผนพัฒนาประเทศที่ยั่งยืน

(Fanea-Ivanovici, Ésetescu, Pane & Voicu, 2019; Nasr, 2014; Okunogbe & Pouliquen, 2018; Yilmaz & Coolidge, 2013)

การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย พบว่า นิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ โดยสอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมที่ว่า การยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวข้องกับการลดลงของต้นทุนการปฏิบัติตามภาษี (TCC) มีข้อดีกับทั้ง สรรพากรและผู้ใช้งานระบบ การจัดเก็บภาษีแบบอัตโนมัติทำให้ประหยัดพลังงาน ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบและชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการประมวลผล จึงมีการประหยัดต้นทุนเนื่องจากลดการทำซ้ำ ลดการใช้ทรัพยากรอื่น ๆ เช่น การพิมพ์แสตมป์ การพิมพ์แบบฟอร์ม ลดการใช้แรงงานบุคคล และกระดาษ สำหรับพิมพ์แบบฟอร์ม (กรมสรรพากร, 2561; อดิศยาภา บุณอรอด, 2560; Alibasha & Kumar, 2016; DeLone & McLean, 2003; Fanea-Ivanovici, Ésetescu, Pane & Voicu, 2019; Nasr, 2014; Okunogbe & Pouliquen, 2018; Yilmaz & Coolidge, 2013; Young, 2019)

ข้อจำกัดในงานวิจัยและข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

1. ข้อจำกัดในงานวิจัยครั้งนี้

1.1 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น

1.2 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลเพื่อทำการศึกษามีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครฉบับนี้อยู่ในช่วงระหว่างเดือน มิถุนายน 2562 ถึงเดือนกรกฎาคม 2562 เท่านั้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตกับกลุ่มตัวอย่างผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่อื่น เพื่อให้ได้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีให้เกิดความพึงพอใจบริการของรัฐบาล ด้วยระบบการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตที่มีสมรรถนะระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) เพื่อรองรับปริมาณงานและการขยายงาน/บริการในอนาคต มีความทันสมัย โปร่งใสมากยิ่งขึ้น เป็นการสนับสนุน ให้ผู้เสียภาษีเข้าสู่ระบบการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต อันเป็นส่วนหนึ่งในการสนับสนุนการมีส่วนร่วมส่งเสริมการพัฒนาประเทศที่ยั่งยืน อย่างมีคุณภาพ

2.2 ควรศึกษาประโยชน์หรือความสำเร็จของระบบการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตที่กรมสรรพากรได้รับ ซึ่งข้อมูลด้านประโยชน์สุทธิของระบบ (Net system benefits) จากทั้งผู้ให้และผู้รับบริการสามารถนำไปสู่การประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร เช่น ระบบช่วยลดข้อผิดพลาด สามารถลดเวลาในการทำงาน เพิ่มผลผลิตหรือผลงาน ลดต้นทุน สร้างความโปร่งใส และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้จริง นำมาซึ่งการพัฒนาเศรษฐกิจ (Economic Development) ของประเทศ

บรรณานุกรม

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2562). แหล่งค้นหาข้อมูลนิติบุคคลและประเภทธุรกิจในประเทศไทย. สืบค้นเมื่อ 5 พฤษภาคม 2562, จากเว็บไซต์: <https://datawarehouse.dbd.go.th/area/overview#>
- กรมสรรพากร. (2547). กรมสรรพากรเผยแพร่ให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากร. สืบค้นเมื่อ 12 กันยายน 2561, จากเว็บไซต์: <https://www.ryt9.com/s/prg/129605>
- กรมสรรพากร. (2561). กรมสรรพากรร่วมกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เชื่อมโยงฐานข้อมูลงบการเงินและการยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้นิติบุคคลเข้าด้วยกัน เพื่อลดภาระของผู้ประกอบการและยกระดับความง่ายในการประกอบธุรกิจ. สืบค้นเมื่อ 7 กันยายน 2561, จากเว็บไซต์: http://www.rd.go.th/publish/fileadmin/user_upload/news/news22_2561
- กรมสรรพากร. (2561). ประโยชน์ที่ได้รับจากการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต. สืบค้นเมื่อ 4 กันยายน 2561, จากเว็บไซต์: <https://rdserver.rd.go.th/publish/index.php?page=benefit>
- กรมสรรพากร. (2561). Thailand 4.0 กับการแจ้งสิทธิเพื่อรับประโยชน์ทางภาษี [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. วารสารสรรพากร. ปีที่ 7 (75), 26.
- กรมสรรพากร. (2562). กรมสรรพากรแนะนำแบบผ่านออนไลน์พร้อมเพย์ได้รับเงินคืนภาษีว่องไว. สืบค้นเมื่อ 10 เมษายน 2562, จากเว็บไซต์: <https://www.thaipost.net/main/detail/0000025729>
- กฤษณ์ รักชาติเจริญ. (2553). ตัวแบบการประเมินรัฐอิเล็กทรอนิกส์ e-Government Model for Assessment. สืบค้นเมื่อ 10 เมษายน 2562, จากเว็บไซต์: https://www.bu.ac.th/knowledgecenter/executive_journal/july_sep_12/pdf/aw14.pdf
- พุทธารักษ์ ปลั่งแสงมาส. (2551). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบงาน Image-enabled Workflow Application กรณีศึกษา: ศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

- วิพร เกตุแก้ว. (2556). **เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารรัฐกิจ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2560). **การสำรวจการมี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ.2560**. สืบค้นเมื่อ 4 กันยายน 2561, จากเว็บไซต์: http://www.nso.go.th/sites/2014/DocLib13/2560/FullReportICT_60.pdf
- อณัศยามา บุญรอด. (2560). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ของผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม** (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- อาชนเทพ อัครสุวรรณ. (2558). **การศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์).
- อุศณี กอจิตตวนิจ. (2553). **ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- Adenekan Dedeke. (2000). A Conceptual Framework for Developing Quality Measures for Information Systems. **Proceedings of the 2000 Conference on Information Quality**. Retrieved September 30, 2018, from <http://mitiq.mit.edu/ICIQ/Documents/IQ%20Conference%202000/Papers/ACconceptualFramework4DevelopQualityMeasure.pdf>
- Al-Mamary, Shamsuddin & Aziati. (2014). The Relationship between System Quality, Information Quality and Organizational Performance. **International Journal of Knowledge and Research in Management & E-Commerce**, Volume 4, Number 3, July 2014, 7-10.
- Azimaton Saibon, Anuar Nawawi & Abmad Saiful Azlin Puteh Salin. (2016). E-filing Acceptance by the Individual Taxpayers – A Preliminary Analysis [Electronic version]. **Journal of Administrative Science**, 13 (2), 1-9.

- Fatih Yilmaz & Jacqueline Coolidge. (2013). **Can E-Filing Reduce Tax Compliance Costs in Developing Countries?** Retrieved March 31, 2019, from <http://documents.worldbank.org/curated/en/496681468124159526/pdf/WPS6647.pdf>
- Fengyi Lin, Seedy S. Fofanah & Deron Liang. (2011). **Assessing citizen adoption of e-Government initiatives in Gambia: A validation of the technology acceptance model in information systems success** [Electronic version]. Retrieved September 30, 2018, from <https://isslab.csie.ncu.edu.tw/download/publications/9.pdf>
- Fred D. Davis, Richard P. Bagozzi & Paul R. Warshaw. (1989). **User Acceptance of Computer Technology** [Electronic version]. Retrieved September 29, 2018, from https://en.wikipedia.org/wiki/Technology_acceptance_model
- James A. O'brien. (2002). **Introduction to Information Systems** [Electronic version]. Retrieved September 30, 2018, from home.apu.edu/ddavis/busi240/chap001_revised.ppt
- Joanna Nasr. (2014). **Implementing electronic tax filing and payments in Malaysia.** Retrieved April 8, 2019, from <https://www.doingbusiness.org/content/dam/doingBusiness/media/Annual-Reports/English/DB14-Chapters/DB14-Implementing-electronic-tax-filing.pdf>
- Matthew Young. (2019). **Advantages and disadvantages of online tax filing** [Electronic version].
- Mina Fanea-Ivanovici, Radu-Cristian Mu Ésetescu, Marius-Cristian Pane & Cristina Voicu. (2019). **Fighting Corruption and Enhancing Tax Compliance through Digitization: Achieving Sustainable Development in Romania.** (Faculty of International Business and Economics, Bucharest University).
- Narasimhaiah Gorla, Toni M. Somers & Betty Wong. (2010). Organizational impact of system quality, information quality and service quality [Electronic version]. **Journal of Strategic Information Systems**, 2010 (19), 207-228.

- Oyebola Okunogbe & Victor Pouliquen. (2018). **Technology, Taxation and Corruption: Evidence from the Introduction of Electronic Tax Filing.** (PhD in Public Policy and MPA in International Development, Harvard University).
- Parasuraman, Zeithaml & Berry. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality [Electronic version]. **Journal of Retailing**, 1988 (64), 12-36.
- Reza Vaezi. (2013). **User Satisfaction with Information Systems: A Comprehensive Model of Attribute Satisfaction.** (The Degree Doctor of Philosophy, University of Houston).
- S.Md. Alibasha, Kishore Kumar & Naveen Kumar. (2016). Benefits and Challenges of E-filing and E-Payments [Electronic version]. **International Journal of Commerce, Business and Management**, 2016 (5), 71-75.
- Seddon & Kiew. (1996). Modification of Delon and Mclean Model in the Success of Information System for Good University Governance [Electronic version]. **The Turkish Online Journal of Educational Technology**, 2015 (14), 115.
- Taxslayer. (2019). **What are the Benefits of E-Filing Your Income Tax Return?** Retrieved April 8, 2019, from <https://www.taxslayer.com/support/10128/5-Benefits-of-E-Filing-Your-Income-Tax?language=1&page=4&q=job%20searchexpenses>
- William H. DeLone & Ephraim R. McLean. (2003). Information Systems Success Measurement. **Foundations and Trends in Information Systems**, 2016 (2), 9-11.
- William H. DeLone & Ephraim R. McLean. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update [Electronic version]. **Journal of Management Information Systems**, 2003 (19), 23-26.

Wixom & Watson. (2001). Modification of Delon and Mclean Model in the Success of Information System for Good University Governance [Electronic version].
The Turkish Online Journal of Educational Technology, 2015 (14), 115.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของ
นิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร”

ตอนที่ 1. คุณลักษณะของนิติบุคคล

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ตามความเป็นจริง

1. ประเภทกิจการ

ผลิต

ขายสินค้า

บริการ

2. ทุนจดทะเบียน

ต่ำกว่า 5 ล้านบาท

5 – 10 ล้านบาท

มากกว่า 10 ล้านบาท

3. ผู้ทำบัญชีของกิจการ

แผนกบัญชีของกิจการ

สำนักงานบัญชี

ผู้ทำบัญชีอิสระ

ตอนที่ 2. ปัจจัยที่มีผลต่อประโยชน์ในการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความคิดเห็น ซึ่งแต่ละช่องมีความหมายดังต่อไปนี้

หมายเลข 1 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความน้อยที่สุด

หมายเลข 2 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความน้อย

หมายเลข 3 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความปานกลาง

หมายเลข 4 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความมาก

หมายเลข 5 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความมากที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
คุณภาพของระบบ (System Quality)					
1.1 ระบบ ถูกออกแบบมาให้ใช้งานง่าย					
1.2 ระบบ เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้					
1.3 ระบบ หรือเว็บไซต์ ออกแบบได้ทันสมัย เหมาะสมกับการใช้งาน					
1.4 ระบบ เรียนรู้ได้ง่าย					
1.5 ระบบ ประมวลผลรวดเร็ว					
คุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality)					
2.1 ข้อมูลในระบบ มีความถูกต้อง เชื่อถือได้					
2.2 ข้อมูลในระบบ ตรงกับความต้องการ					
2.3 ข้อมูลในระบบ มีเนื้อหาครบถ้วนสมบูรณ์					
2.4 ข้อมูลในระบบ มีเนื้อหาเป็นปัจจุบันทันเหตุการณ์					
2.5 ข้อมูลในระบบ มีความรัดกุม สั้นกะทัดรัด ตรงประเด็น					

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ	ระดับ ความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
คุณภาพการบริการ (Service Quality)					
3.1 ระบบ ให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสมเสมอ					
3.2 ระบบ ให้บริการอย่างทั่วถึงและเสมอภาคเท่าเทียม					
3.3 ระบบ สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ					
3.4 ระบบ ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว					
3.5 ระบบ มีความสามารถในการให้บริการข้อมูลและข่าวสาร					
คุณประโยชน์ของระบบ (System Benefits)					
4.1 ระบบยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ช่วยประหยัดเวลา					
4.2 ระบบยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ช่วยลดความผิดพลาด					
4.3 ระบบยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ช่วยรักษาความปลอดภัยของข้อมูล					
4.4 ระบบยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ทำให้การทำงานสะดวก					
4.5 ระบบยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน					
ผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ที่มีต่องานบัญชีของผู้ใช้	ระดับ ความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
ความถูกต้องแม่นยำ ลดความผิดพลาด					
1.1 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ใช้งานง่าย เรียนรู้ได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
1.2 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ช่วยตรวจสอบความถูกต้อง ของข้อมูล					
1.3 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ช่วยเตือนเมื่อคำนวณผิดพลาด					
การป้องกันข้อมูลสูญหาย					
2.1 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีระบบรักษาความปลอดภัย ของข้อมูลที่เป็นความลับ					
2.2 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีการสำรองข้อมูล เพื่อป้องกัน ไม่ให้ข้อมูลสูญหาย					
2.3 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีระบบป้องกันข้อมูลรั่วไหล					

ผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ที่มีต่องานบัญชีของผู้ใช้	ระดับ ความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
การลดโอกาสที่จะเกิดการทุจริต					
3.1 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ลดการเผชิญหน้ากันระหว่าง ผู้เสียภาษีและเจ้าหน้าที่สรรพากร					
3.2 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ป้องกันการทำรายการ double paying (การจ่ายเงินซ้ำ)					
3.3 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ลดโอกาสในการถูกกรรโชคทรัพย์					
การลดต้นทุนค่าใช้จ่าย					
4.1 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ช่วยให้ประหยัดเวลา					
4.2 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ช่วยลดการใช้ทรัพยากร เช่น กระดาษ แรงงาน					
4.3 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ทำได้ทุกที่ จึงลดค่าใช้จ่าย ในการเดินทาง					

ตอนที่ 3. แบบสำรวจความคิดเห็น เพื่อใช้ในการปรับปรุงระบบการยื่นภาษีทางอินเทอร์เน็ต

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ตามความเป็นจริง

1. ปัญหาหรือข้อยุ่งยากที่พบในการใช้ระบบยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ระบบค้างหรือหยุดชะงักบ่อยในขณะที่ทำการยื่นแบบภาษี
- ระบบประมวลผลล่าช้าในแต่ละขั้นตอน
- ไม่มั่นใจว่าการทำรายการยื่นแบบภาษีเสร็จสมบูรณ์
- หากพบข้อผิดพลาดในภายหลัง ไม่สามารถเรียกข้อมูลเดิมเพื่อแก้ไขได้
- ไม่มั่นใจในการรักษาความลับของข้อมูล

2. ข้อเสนอแนะเพื่อใช้ในการปรับปรุงระบบยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

แบบประเมินดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือวิจัย (IOC)

แบบประเมินดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือวิจัย (IOC)

งานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของ
นิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร”

ตอนที่ 1. คุณลักษณะของนิติบุคคล

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ตามความเป็นจริง

1. ประเภทกิจการ

ผลิต

ขายสินค้า

บริการ

2. ทุนจดทะเบียน

ต่ำกว่า 5 ล้านบาท

5 – 10 ล้านบาท

มากกว่า 10 ล้านบาท

3. ผู้ทำบัญชีของกิจการ

แผนกบัญชีของกิจการ

สำนักงานบัญชี

ผู้ทำบัญชีอิสระ

ตอนที่ 2. ปัจจัยที่มีผลต่อประโยชน์ในการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความคิดเห็น

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ	ผู้เชี่ยวชาญให้ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	สอดคล้อง (+1)	ไม่แน่ใจ (0)	ไม่สอดคล้อง (-1)	
คุณภาพของระบบ (System Quality)				
1.1 ระบบ ถูกออกแบบมาให้ใช้งานง่าย				
1.2 ระบบ เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้				
1.3 ระบบ หรือเว็บไซต์ ออกแบบได้ทันสมัย เหมาะสมกับการใช้งาน				
1.4 ระบบ เรียนรู้ได้ง่าย				
1.5 ระบบ ประมวลผลรวดเร็ว				
คุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality)				
2.1 ข้อมูลในระบบ มีความถูกต้อง เชื่อถือได้				
2.2 ข้อมูลในระบบ ตรงกับความต้องการ				
2.3 ข้อมูลในระบบ มีเนื้อหาครบถ้วน สมบูรณ์				
2.4 ข้อมูลในระบบ มีเนื้อหาเป็นปัจจุบัน ทันเหตุการณ์				
2.5 ข้อมูลในระบบ มีความรัดกุม สั้น กระชับ ตรงประเด็น				

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ	ผู้เชี่ยวชาญให้ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	สอดคล้อง (+1)	ไม่แน่ใจ (0)	ไม่สอดคล้อง (-1)	
คุณภาพการบริการ (Service Quality)				
3.1 ระบบ ให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสมเสมอ				
3.2 ระบบ ให้บริการอย่างทั่วถึงและเสมอภาคเท่าเทียม				
3.3 ระบบ สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ				
3.4 ระบบ ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว				
3.5 ระบบ มีความสามารถในการให้บริการข้อมูลและข่าวสาร				
คุณประโยชน์ของระบบ (System Benefits)				
4.1 ระบบยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ช่วยประหยัดเวลา				
4.2 ระบบยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ช่วยลดความผิดพลาด				
4.3 ระบบยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ช่วยรักษาความปลอดภัยของข้อมูล				
4.4 ระบบยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ทำให้การทำงานสะดวก				
4.5 ระบบยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน				

ผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีผ่านระบบ อินเทอร์เน็ตที่มีต่องานบัญชีของผู้ใช้	ผู้เชี่ยวชาญให้ความคิดเห็น			ข้อ เสนอแนะ
	สอดคล้อง (+1)	ไม่แน่ใจ (0)	ไม่สอดคล้อง (-1)	
ความถูกต้องแม่นยำ ลดความผิดพลาด				
1.1 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต ใช้งานง่าย เรียนรู้ได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน				
1.2 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต ช่วยตรวจสอบความถูกต้อง ของข้อมูล				
1.3 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต ช่วยเตือนเมื่อคำนวณ ผิดพลาด				
การป้องกันข้อมูลสูญหาย				
2.1 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต มีระบบรักษาความปลอดภัย ของข้อมูลที่เป็นความลับ				
2.2 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต มีการสำรองข้อมูล เพื่อ ป้องกันไม่ให้ข้อมูลสูญหาย				
2.3 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต มีระบบป้องกันข้อมูลรั่วไหล				

ผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีผ่านระบบ อินเทอร์เน็ตที่มีต่องานบัญชีของผู้ใช้	ผู้เชี่ยวชาญให้ความคิดเห็น			ข้อ เสนอแนะ
	สอดคล้อง (+1)	ไม่แน่ใจ (0)	ไม่สอดคล้อง (-1)	
การลดโอกาสที่จะเกิดการทุจริต				
3.1 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต ลดการเผชิญหน้ากันระหว่าง ผู้เสียภาษีและเจ้าหน้าที่สรรพากร				
3.2 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต ป้องกันการทำรายการ double paying (การจ่ายเงินซ้ำ)				
3.3 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต ลดโอกาสในการถูกกรรโชค ทรัพย์				
การลดต้นทุนค่าใช้จ่าย				
4.1 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต ช่วยให้ประหยัดเวลา				
4.2 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต ช่วยลดการใช้ทรัพยากร เช่น กระดาษ แรงงาน				
4.3 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต ทำได้ทุกที่ จึงลดค่าใช้จ่าย ในการเดินทาง				

ตอนที่ 3. แบบสำรวจความคิดเห็น เพื่อใช้ในการปรับปรุงระบบการยื่นภาษีทางอินเทอร์เน็ต

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ตามความเป็นจริง

1. ปัญหาหรือข้อยุ่งยากที่พบในการใช้ระบบยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ระบบค้างหรือหยุดชะงักบ่อยในขณะที่ทำการยื่นแบบภาษี
- ระบบประมวลผลล่าช้าในแต่ละขั้นตอน
- ไม่มั่นใจว่าการทำรายการยื่นแบบภาษีเสร็จสมบูรณ์
- หากพบข้อผิดพลาดในภายหลัง ไม่สามารถเรียกข้อมูลเดิมเพื่อแก้ไขได้
- ไม่มั่นใจในการรักษาความลับของข้อมูล

2. ข้อเสนอแนะเพื่อใช้ในการปรับปรุงระบบยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต

.....

.....

.....

ภาคผนวก ค

ตารางแบบประเมินดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือวิจัย (IOC)

ตารางแบบประเมินดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือวิจัย (IOC)

งานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของ
นิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร”

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ	คะแนนความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวม	IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
คุณภาพของระบบ (System Quality)					
1.1 ระบบ ถูกออกแบบมาให้ใช้งานง่าย	1	1	1	3	1.00
1.2 ระบบ เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้	1	1	1	3	1.00
1.3 ระบบ หรือเว็บไซต์ ออกแบบได้ ทันสมัย เหมาะสมกับการใช้งาน	1	1	1	3	1.00
1.4 ระบบ เรียนรู้ได้ง่าย	1	1	1	3	1.00
1.5 ระบบ ประมวลผลรวดเร็ว	1	1	1	3	1.00
คุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality)					
2.1 ข้อมูลในระบบ มีความถูกต้อง เชื่อถือได้	1	1	1	3	1.00
2.2 ข้อมูลในระบบ ตรงกับความต้องการ	1	1	1	3	1.00
2.3 ข้อมูลในระบบ มีเนื้อหาครบถ้วน สมบูรณ์	1	1	1	3	1.00
2.4 ข้อมูลในระบบ มีเนื้อหาเป็นปัจจุบัน ทันเหตุการณ์	1	1	1	3	1.00
2.5 ข้อมูลในระบบ มีความรัดกุม สั้น กะทัดรัด ตรงประเด็น	1	1	1	3	1.00

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ	คะแนนความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวม	IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
คุณภาพการบริการ (Service Quality)					
3.1 ระบบ ให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสม เสมอ	1	1	1	3	1.00
3.2 ระบบ ให้บริการอย่างทั่วถึงและเสมอ ภาคเท่าเทียม	1	1	1	3	1.00
3.3 ระบบ สร้างความเชื่อมั่นให้กับ ผู้ให้บริการ	1	1	1	3	1.00
3.4 ระบบ ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	1	1	1	3	1.00
3.5 ระบบ มีความสามารถในการให้บริการ ข้อมูลและข่าวสาร	1	1	1	3	1.00
คุณประโยชน์ของระบบ (System Benefits)					
4.1 ระบบยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ช่วยประหยัดเวลา	1	1	1	3	1.00
4.2 ระบบยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ช่วยลดความผิดพลาด	1	1	1	3	1.00
4.3 ระบบยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ช่วยรักษาความปลอดภัยของข้อมูล	1	1	1	3	1.00
4.4 ระบบยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ทำ ให้การทำงานสะดวก	1	1	1	3	1.00
4.5 ระบบยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	1	1	1	3	1.00

ผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีผ่านระบบ อินเทอร์เน็ตที่มีต่องานบัญชีของผู้ใช้	คะแนนความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวม	IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
ความถูกต้องแม่นยำ ลดความผิดพลาด					
1.1 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต ใช้งานง่าย เรียนรู้ได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	1	1	1	3	1.00
1.2 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต ช่วยตรวจสอบความถูกต้อง ของข้อมูล	1	1	1	3	1.00
1.3 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต ช่วยเตือนเมื่อคำนวณ ผิดพลาด	1	1	1	3	1.00
การป้องกันข้อมูลสูญหาย					
2.1 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต มีระบบรักษาความปลอดภัย ของข้อมูลที่เป็นความลับ	1	1	1	3	1.00
2.2 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต มีการสำรองข้อมูล เพื่อ ป้องกันไม่ให้ข้อมูลสูญหาย	1	1	1	3	1.00
2.3 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต มีระบบป้องกันข้อมูลรั่วไหล	1	1	1	3	1.00

ผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีผ่านระบบ อินเทอร์เน็ตที่มีต่องานบัญชีของผู้ใช้	คะแนนความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวม	IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
การลดโอกาสที่จะเกิดการทุจริต					
3.1 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต ลดการเผชิญหน้ากันระหว่าง ผู้เสียภาษีและเจ้าหน้าที่สรรพากร	1	1	1	3	1.00
3.2 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต ป้องกันการทำรายการ double paying (การจ่ายเงินซ้ำ)	1	1	1	3	1.00
3.3 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต ลดโอกาสในการถูกกรรโชค ทรัพย์	1	1	1	3	1.00
การลดต้นทุนค่าใช้จ่าย					
4.1 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต ช่วยให้ประหยัดเวลา	1	1	1	3	1.00
4.2 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต ช่วยลดการใช้ทรัพยากร เช่น กระดาษ แรงงาน	1	1	1	3	1.00
4.3 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต ทำได้ทุกที่ จึงลดค่าใช้จ่าย ในการเดินทาง	1	1	1	3	1.00

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล	นางสาวพนิดา สุภาพอาภรณ์
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2521
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	82/80 ถนนประชาชื่น แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร
สถานที่ทำงาน	สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7
ตำแหน่งงาน	นักตรวจสอบภาษี
วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี	บัญชีบัณฑิต
สถานที่สำเร็จการศึกษา	มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
ปีที่สำเร็จการศึกษา	พ.ศ. 2543