

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้  
บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงาน  
กลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร  
FACTORS AFFECTING THE EFFICIENCY OF FILING PERSONAL  
INCOME TAX RETURNS VIA THE INTERNET OF FINANCIAL  
INSTITUTION GROUP EMPLOYEES IN BANGKOK

อุไรพรรณ แซ่ลี  
Uraipan Saelee

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี  
มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
ปีการศึกษา 2562  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีปทุม

FACTORS AFFECTING THE EFFICIENCY OF FILING PERSONAL  
INCOME TAX RETURNS VIA THE INTERNET OF FINANCIAL  
INSTITUTION GROUP EMPLOYEES IN BANGKOK

Uraipan Saelee

INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT  
OF THE REQUIRMENTS FOR THE DEGREE OF  
MASTER OF ACCOUNTANCY SCHOOL OF ACCOUNTANCY  
SRIPATUM UNIVERSITY  
ACADEMIC YEAR 2019  
COPY OF SRIPATUM UNIVERSITY

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการ  
ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของ  
พนักงานกลุ่มสถาบันการเงิน ในเขตกรุงเทพมหานคร  
FACTORS AFFECTING THE EFFICIENCY OF FILING  
PERSONAL INCOME TAX RETURNS VIA THE  
INTERNET OF FINANCIAL INSTITUTION GROUP  
EMPLOYEES IN BANGKOK

นักศึกษา

อุไรพรรณ แซ่ลี รหัส 62503120

หลักสูตร

บัญชีมหาบัณฑิต

คณะ

บัญชี

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ดร.ประเวศ เพ็ญวุฒิกุล

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

  
..... ประธานกรรมการ  
( ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ สาระพัด )

  
..... กรรมการ  
( ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์ )

  
..... กรรมการ  
( ดร.ประเวศ เพ็ญวุฒิกุล )

คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม อนุมัติให้นับการศึกษาค้นคว้าอิสระ ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต

คณบดีคณะบัญชี





(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ฐิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์)

วัน 25 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2563

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงิน ในเขตกรุงเทพมหานคร
คำสำคัญ	การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา/ ชำระภาษีออนไลน์/ ระบบอินเทอร์เน็ต/ สำนักงานสรรพากร
นักศึกษา	อุไรพรรณ แซ่ลี รหัส 62503120
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ดร.ประเวศ เพ็ญวุฒิกุล
หลักสูตร	บัญชีมหาบัณฑิต
คณะ	บัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา	2562

## บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 2) เพื่อศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 3) เพื่อศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยเครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ โดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่มีการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.538$ , S.D. = 0.573) และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.206$ , S.D. = 0.666) และพบว่า โดยภาพรวมประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.033$ , S.D. = 0.740) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคล

ธุรกรรม โดยภาพรวม และรายด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านเอกสาร และด้านการบริการและ  
ประชาสัมพันธ์ มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบ ผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตทั้ง  
ในภาพรวม และรายด้าน คือ ด้านทันเวลา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน และด้านการประหยัดเวลาและ  
ค่าใช้จ่าย ในขณะที่การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการยอมรับเทคโนโลยี  
และด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้  
บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ทั้งในภาพรวม และรายด้าน คือ ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน  
และด้านการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย และพบว่า การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบฯ ด้านการยอมรับ  
เทคโนโลยี มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน  
ระบบอินเทอร์เน็ต ด้านทันเวลา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความเมตตา กรุณาอย่างสูง จาก ดร.ประเวศ เพ็ญวุฒิกุล อาจารย์ที่ปรึกษา ที่เสียสละเวลาอันมีค่าให้ความช่วยเหลือ คำแนะนำและความคิดเห็นต่าง ๆ เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิติตาภรณ์ สิ้นจรรยาศักดิ์ ที่ได้ให้ความรู้และแนวทางในการดำเนินการวิจัย รวมถึงคณาจารย์หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต ผู้ให้ความรู้ ตลอดจนเจ้าของผลงานวิจัย วิทยานิพนธ์และเอกสารวิชาการทุกท่าน ที่ผู้ศึกษาได้นำมาศึกษาเพื่อประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการวิจัยในการวิจัยในครั้งนี้ทุกท่าน

ขอขอบคุณพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร ที่เสียสละเวลาในการให้ข้อมูลและตอบแบบสอบถาม เพื่อประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ร่วมหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิตที่คอยช่วยเหลือให้คำแนะนำ และแบ่งปันประสบการณ์ ช่วยกันคิดและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ จนการค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จเป็นที่เรียบร้อย

หากการค้นคว้าอิสระฉบับนี้สามารถเป็นประโยชน์ในการศึกษา หรือในการปฏิบัติงาน ผู้ศึกษาขอมอบความดีนี้ให้กับบิดา มารดา ครูบาอาจารย์ทุกท่าน แต่หากมีข้อบกพร่องประการใด ผู้ศึกษาขอรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

อุไรพรรณ แซ่ลี

สิงหาคม 2563

## สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย	I
กิตติกรรมประกาศ	III
สารบัญ	IV
สารบัญตาราง	VI
สารบัญภาพ	IX
<b>บทที่</b>	<b>หน้า</b>
1 บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
1.3 ขอบเขตของการศึกษา.....	3
1.4 สมมติฐานของการศึกษา.....	4
1.5 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	6
1.6 นิยามศัพท์.....	6
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา.....	8
1.8 ข้อจำกัดของการศึกษา.....	8
2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
2.1 แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government).....	9
2.2 แนวคิดกรมสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue).....	26
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา.....	30
2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต.....	32
2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ.....	34
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	38

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 ระเบียบวิธีการศึกษา.....	43
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	43
3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	44
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	48
3.4 การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงิน.....	50
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต.....	53
4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร.....	57
4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต.....	60
4.5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	63
5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	81
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	81
5.2 อภิปรายผล.....	86
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	97
บรรณานุกรม.....	99
ภาคผนวก.....	103
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	104
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิง เนื้อหาของเครื่องมือวิจัย.....	112
ประวัติผู้ศึกษา.....	124



## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	50
2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	51
3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อปี.....	51
4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับรู้ข้อมูล ข่าวสารการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต.....	52
5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ในการยื่น แบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต.....	52
6 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน ระบบอินเทอร์เน็ต โดยภาพรวม.....	53
7 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM).....	54
8 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk).....	55
9 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust).....	56
10 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร โดยภาพรวม.....	57
11 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ด้านความรู้.....	57
12 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ด้านเอกสาร.....	58
13 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ด้านการบริการและประชาสัมพันธ์.....	59
14 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยภาพรวม.....	60

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
15 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านความทันเวลา.....	60
16 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน.....	61
17 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านความประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย.....	62
18 แสดงการทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร.....	63
19 แสดงการทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านทันเวลา ของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร.....	64
20 แสดงการทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วนของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร.....	66
21 แสดงการทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร.....	67
22 แสดงการทดสอบสมมติฐานการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) และด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต.....	69
23 แสดงการทดสอบสมมติฐานการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) และด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านทันเวลา.....	70

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
24 แสดงการทดสอบสมมติฐานการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) และด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน.....	72
25 แสดงการทดสอบสมมติฐานการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) และด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย.....	73
26 แสดงการทดสอบสมมติฐานการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านเอกสาร และด้านการบริการและประชาสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต.....	75
27 แสดงการทดสอบสมมติฐานการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านเอกสาร และด้านการบริการและประชาสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านทันเวลา.....	76
28 แสดงการทดสอบสมมติฐานการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านเอกสาร และด้านการบริการและประชาสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน.....	78
29 แสดงการทดสอบสมมติฐานการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านเอกสาร และด้านการบริการและประชาสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย.....	79

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ภาษี คือ สิ่งที่รัฐบาลบังคับเรียกเก็บจากประชาชน และองค์กรภาคเอกชน ซึ่งเป็นรายได้ของรัฐบาลนั้นมีกระทรวงการคลังเป็นผู้ดูแล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำมาใช้เป็นประโยชน์ในการบริหารและพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าทั้งทางเศรษฐกิจ การศึกษา สาธารณสุข การคมนาคม การประชาสัมพันธ์ การป้องกันประเทศและรักษาความสงบภายในประเทศ สร้างสาธารณูปโภค รวมไปถึงเงินเดือนของราชการ ทหาร ตำรวจ ผู้ทำหน้าที่ให้บริการประชาชน โดยไม่มีสิ่งตอบแทนโดยตรงให้กับผู้เสียภาษี เรียกได้ว่าการเรียกเก็บภาษีจากประชาชน เป็นเครื่องมือการคลังของรัฐบาลที่สำคัญในการบริหารประเทศ ประเภทของภาษีอากร แบ่งเป็นภาษีอากรทางตรง และภาษีทางอ้อม ซึ่งกฎหมายที่ทางรัฐบาลใช้ในการเรียกเก็บภาษี คือ ประมวลรัษฎากร ภาระหน้าที่ในการเสียภาษีนั้นมิใช่ของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง แต่เป็นหน้าที่ที่พึงต้องปฏิบัติในฐานะที่เป็นพลเมืองของประเทศชาติที่มีความรับผิดชอบคนหนึ่ง ทั้งนี้รัฐบาลได้มอบหมายงานให้แก่ กรมสรรพากร กรมศุลกากร และกรมสรรพสามิตเป็นผู้ควบคุมดูแลในการจัดเก็บภาษี แต่ก็ยังมีหน่วยงานอื่น ๆ ทำหน้าที่เก็บภาษีและค่าธรรมเนียมเป็นรายได้เข้ารัฐอยู่บ้าง ได้แก่ กรมการขนส่งทางบก กรมตำรวจ ฯลฯ (ดวงพร เพชรคง , 2560)

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คือ ภาษีที่จัดเก็บจากบุคคลธรรมดา หรือจากหน่วยภาษีที่มีลักษณะพิเศษ ตามที่กฎหมายกำหนด โดยปกติจัดเก็บเป็นปี รายได้ที่เกิดขึ้นในปีใด ๆ เข้าข่ายอยู่ในเกณฑ์ที่ต้องเสียภาษี ผู้มีรายได้มีหน้าที่ต้องนำไปแสดงรายการตนเองตามแบบแสดงรายการภาษีที่กำหนดภายในเดือนมกราคมถึงมีนาคมของปีถัดไป สำหรับผู้มีเงินได้บางกรณีกฎหมายยังกำหนดให้ยื่นแบบฯเสียภาษีตอนครึ่งปี สำหรับรายได้ที่เกิดขึ้นจริงในช่วงครึ่งปีแรก เพื่อเป็นการบรรเทาภาระภาษีที่ต้องชำระและเงินได้บางกรณีกฎหมายกำหนดให้ผู้จ่ายทำหน้าที่หักภาษี ณ ที่จ่ายจากเงินได้ที่จ่ายบางส่วนเพื่อให้มีการทยอยชำระภาษีขณะที่มีเงินได้เกิดขึ้นอีกด้วย (กรมสรรพากร, 2561)

ผู้ที่มีหน้าที่เสียภาษีประชาชนผู้มีรายได้ โดยรัฐจะจัดเก็บภาษีจากความสามารถของบุคคลผู้ที่มีรายได้มากจะเสียภาษีมากกว่าผู้มีรายได้ปานกลาง ส่วนผู้ที่มีรายได้ต่ำอาจไม่ต้องเสียภาษีเลยก็ได้ ซึ่งภาษีนั้น ได้แบ่งออกเป็นหลายประเภท ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล

ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีอากรแสดมป์ รวมไปถึงภาษีที่จัดเก็บจากท้องถิ่น ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ (ชวฤทธิ โยศรีคุณ, 2562)

กรมสรรพากร รัฐบาลได้มอบหมายให้มีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีจากฐานรายได้และฐานการบริโภคภายในประเทศ ตามประมวลรัษฎากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นรายได้ให้รัฐบาล นำมาใช้พัฒนาประเทศได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีเงินได้ปิโตรเลียม ภาษีมูลค่าเพิ่ม อากรแสดมป์ นอกจากนี้ยังพิจารณาปรับปรุงตัวบทกฎหมาย และระบบการบริหารจัดเก็บภาษีเพื่อส่งเสริมการออม การลงทุนและการแข่งขันในการผลิตและการส่งออกกับนานาชาติ ตลอดจนสร้างความเป็นธรรมในการกระจายรายได้ และเสริมสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี และยังทำความตกลงระหว่างประเทศเพื่อขจัดการเก็บภาษีซ้ำซ้อนระหว่างกัน เพื่อสนับสนุนการค้าและการลงทุนระหว่างประเทศ (กรมสรรพากร, 2561)

จากการที่กรมสรรพากรได้วางระบบการให้บริการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตภายใต้โครงการ E-revenue ให้บริการชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตและให้บริการข้อมูลแบบออนไลน์เป็นการเพิ่มช่องทางการชำระภาษีเพื่อช่วยให้ผู้เสียภาษีที่เลือกใช้บริการแบบออนไลน์ ได้รับความสะดวกและรวดเร็วมาตั้งแต่ ปี2545 จนถึงปัจจุบัน จำนวนผู้ลงทะเบียนในระบบและยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตมีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปีแต่ถึงกระนั้นการที่มีผู้ให้ความสนใจในการยื่นแบบฯ ทางออนไลน์จำนวนมากก็ไม่ได้ หมายความว่าความสำเร็จของกรมสรรพากร เนื่องจากประชาชนผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ ยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต ทั้งในด้านการเข้าใช้งานของระบบอินเทอร์เน็ต ด้านความรู้เกี่ยวกับการวางแผนภาษีความรู้เกี่ยวกับประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ก่อให้เกิดผลกระทบตามมาหลังจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต ทำให้ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ บางรายต้องมายื่นแบบฯ เพิ่มเติมเนื่องจากกรอกข้อมูลผิดพลาด หรือไม่ได้ภาษีที่ชำระไว้เกินคืน หรือได้คืนแต่ล่าช้า (อนันธิตรา ดอนันท์เทธา, 2560)

จากเหตุผลดังกล่าวผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร ที่เป็นผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เพื่อให้ข้อมูลที่ได้รับมีประโยชน์และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้เสียภาษี มีความเข้าใจและสามารถใช้เทคโนโลยีในการยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีความถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ทันต่อเวลา และประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบชำระภาษี ที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
2. เพื่อศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
3. เพื่อศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ การวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดพื้นที่การวิจัยไว้เฉพาะกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ขอบเขตด้านประชากร การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตด้านประชากรไว้เฉพาะพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น
3. ตัวแปรในการวิจัยครั้งนี้
  - 3.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย
    - 3.1.1 การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน ด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) และด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust)
    - 3.1.2 การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านเอกสาร และด้านการบริการและประชาสัมพันธ์
  - 3.2 ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย ด้านพันเวลา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน และด้านการประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย

#### 1.4 สมมติฐานของการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้นำกรอบแนวคิดและงานการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องมากำหนดเป็นสมมติฐานในการศึกษาดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และปัจจัยที่ส่งผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

สมมติฐานที่ 1.1 การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และปัจจัยที่ส่งผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านทันเวลา

สมมติฐานที่ 1.2 การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และปัจจัยที่ส่งผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน

สมมติฐานที่ 1.3 การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และปัจจัยที่ส่งผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย

**สมมติฐานที่ 2** การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) และด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

สมมติฐานที่ 2.1 การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) และด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านทันเวลา

สมมติฐานที่ 2.2 การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ด้านการรับรู้ความเสี่ยง



(Perceived Risk) และด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน

สมมติฐานที่ 2.3 การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) และด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย

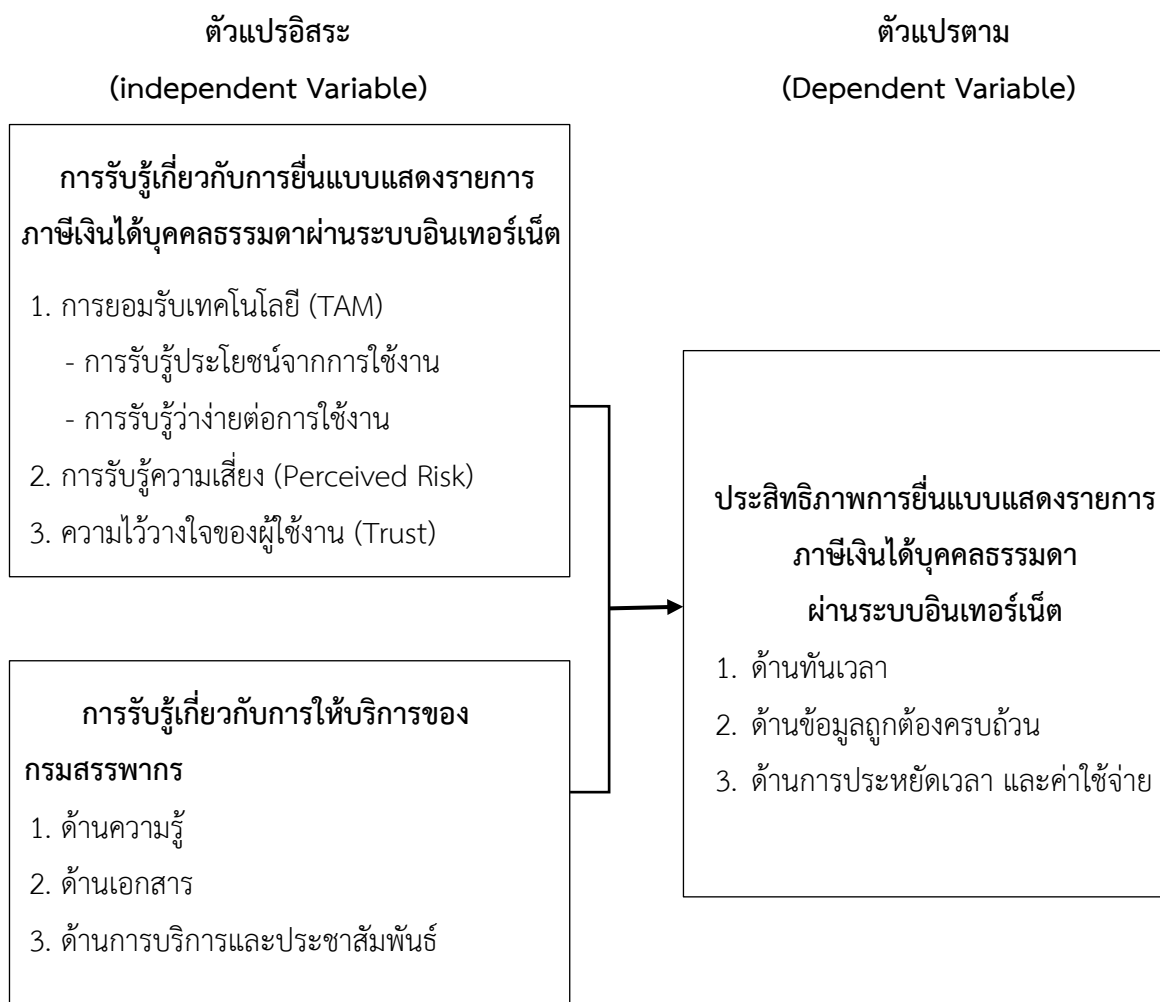
**สมมติฐานที่ 3** การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านเอกสาร และด้านการบริการและประชาสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

สมมติฐานที่ 3.1 การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านเอกสาร และด้านการบริการและประชาสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านทันเวลา

สมมติฐานที่ 3.2 การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านเอกสาร และด้านการบริการและประชาสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน

สมมติฐานที่ 3.3 การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านเอกสาร และด้านการบริการและประชาสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย

## 1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## 1.6 นิยามศัพท์

**ภาษี** หมายถึง เงินที่รัฐบาล บังคับเรียกเก็บจากประชาชนเพื่อใช้จ่ายในการบริหารประเทศ หรือท้องถิ่นให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม

**กรมสรรพากร** หมายถึง หน่วยงานที่รัฐบาลมอบหมายให้ทำหน้าที่จัดเก็บภาษีตามประมวลรัษฎากร ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา, ภาษีเงินได้นิติบุคคล, ภาษีมูลค่าเพิ่ม, ภาษีสรรพสามิต และ อากรแสตมป์ รวมถึงจัดเก็บภาษีเงินได้ปิโตรเลียม และภาษีมรดก

**ผู้มีเงินได้** หมายถึง ผู้มีเงินได้พึงประเมินในปีภาษีที่ล่วงมาแล้ว เนื่องจากหน้าที่งาน หรือกิจการที่ทำในประเทศไทย หรือเนื่องจากกิจการของนายจ้างในประเทศไทย หรือเนื่องจากทรัพย์สินที่อยู่ในประเทศไทย

**เงินได้พึงประเมิน** หมายถึง เงินได้อันขาดลักษณะพึงเสียภาษีเงินได้ตามประมวลรัษฎากร ที่ผู้มีเงินได้ ได้รับและให้หมายความรวมถึงตลอดถึงทรัพย์สิน หรือประโยชน์อย่างอื่นที่ได้รับ ซึ่งอาจคิดคำนวณได้เป็นเงิน และไม่ว่าเงินได้นั้นจะเกิดจากแหล่งเงินได้ใด (มาตรา 39)

**ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา** หมายถึง ผู้ที่มีเงินได้เกิดขึ้นระหว่างปี ที่ผ่านมามีสถานะอย่างหนึ่งอย่างใด ดังนี้ 1) บุคคลธรรมดา 2) ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือคณะบุคคลที่มีใช้นิติบุคคล 3) ผู้ถึงแก่ความตายระหว่างปีภาษี และ 4) กองมรดกที่ยังไม่ได้แบ่ง

**ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา** หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากบุคคลทั่วไป หรือจากหน่วยภาษีที่มีลักษณะพิเศษตามที่กฎหมายกำหนดและมีรายได้เกิดขึ้นตามเกณฑ์ที่กำหนดโดยปกติจัดเก็บเป็นรายปีรายได้ที่เกิดขึ้นในปีใด ๆ ผู้มีรายได้มีหน้าที่ต้องนำไปแสดงรายการตนเองตามที่แสดงรายการภาษีที่กำหนดภายในเดือนมกราคมถึงมีนาคม ของปีถัดไปผู้มีเงินได้บางกรณีกฎหมายยังกำหนดให้ยื่นแบบฯ เสียภาษีตอนครึ่งปี สำหรับรายได้ที่เกิดขึ้นจริง ในช่วงครึ่งปีแรกเพื่อเป็นการบรรเทาภาระภาษีที่ต้องชำระและเงินได้บางกรณีกฎหมายกำหนดให้ผู้จ่ายทำหน้าที่หักภาษีเงินได้ที่จ่ายจากเงินได้ที่จ่ายบางส่วน เพื่อให้มีการทยอยชำระภาษีขณะที่มีเงินได้เกิดขึ้นอีกด้วย

**e-Revenue** หมายถึง ระบบ ราชการอิเล็กทรอนิกส์ เป็นกระบวนการปฏิรูประบบบริหารบริการ และกระบวนการของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ และมีธรรมาภิบาล ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็วตลอดเวลา ทัวถึง และเป็นธรรม ลดช่องว่างในระบบราชการ สามารถเข้าถึงได้จากบ้านของประชาชนได้โดยตรง

**e-Filing** หมายถึง ระบบการให้บริการยื่นเอกสารต่าง ๆ ผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือระบบจัดเก็บไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ โดยจากเดิมที่เป็นระบบการยื่นโดยส่งเอกสารด้วยตนเอง ผู้ที่จะยื่นเอกสารต้องเดินทางไปยื่นที่จุดให้บริการด้วยตนเอง ซึ่งใช้ระยะเวลาในการดำเนินการประมวลผล วิเคราะห์ และให้บริการแก่ประชาชน

**สถาบันการเงิน** หมายถึง สถาบันที่ทำหน้าที่ระดมเงินออม ให้กู้ยืมแก่ผู้ที่ต้องการเงินไปเพื่อการบริโภคหรือเพื่อการลงทุนดำเนินธุรกิจ โดยจ่ายดอกเบี้ยให้แก่ผู้ออม และคิดดอกเบี้ยจากผู้กู้ยืม กิจกรรมเหล่านี้เกิดขึ้นเมื่อคนเราประกอบอาชีพมีรายได้เกิดขึ้น เขาย่อมมีอิสระที่จะนำรายได้นั้นไปใช้จ่ายเพื่อการบริโภคก็ได้ หรือจะเก็บออมไว้ในสถาบันการเงินต่าง ๆ เพื่อให้ได้รับดอกเบี้ยออกงายก็ได้ และทางด้านการเงินของประเทศปกติก็จะมีอยู่ 2 กลุ่ม คือกลุ่มหนึ่งมีรายได้แล้วต้องการจะเก็บออมไว้ ส่วนอีกกลุ่มหนึ่งต้องการเงินทุนไปประกอบธุรกิจของตน สถาบันการเงินจะเข้ามาเป็นตัวกลาง

ให้บริการทางการเงินแก่คนทั้ง 2 กลุ่มนี้ สถาบันการเงินจะระดมเงินออกจากประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ กัน แล้วให้ผู้ที่ต้องการกู้ยืมไปลงทุนในกิจการของตน

**ประสิทธิภาพ** หมายถึง ผลสำเร็จที่พิจารณาในแง่ของเศรษฐศาสตร์ ที่มีตัวบ่งชี้ ได้แก่ ความประหยัด หรือคุ่มค่า (ประหยัดต้นทุน ประหยัดทรัพยากร ประหยัดเวลา) ความทันเวลา และมีคุณภาพ ทั้งกระบวนการ ได้แก่ Input Process และ Output

### 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ของกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
3. เพื่อสร้างแรงจูงใจให้ประชากรยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
4. เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้มีเงินได้ฯ ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากขึ้น
5. เพื่อให้ผู้ที่สนใจข้อมูลที่ได้ นำไปศึกษา วางแผน และพัฒนางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

### 1.8 ข้อจำกัดของการศึกษาวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร เท่านั้น และไม่สามารถใช้อ้างอิงพื้นที่อื่น ๆ ได้

## บทที่ 2

### แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร รายงาน และรวบรวมแนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการศึกษาวิจัย ดังนี้

- 2.1 แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)
- 2.2 แนวคิดกรมสรรพากรเกี่ยวกับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue)
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
- 2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
- 2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

##### ความหมายของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) เป็นวิธีการบริหารจัดการของภาครัฐในยุคสมัยใหม่ที่มีการใช้เทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์และเครือข่าย โดยมีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ดังต่อไปนี้

สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2562) ได้กำหนดความหมายของ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ไว้ว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการปฏิรูปกระบวนการผลิต การดำเนินธุรกิจ การค้า การบริการ การศึกษา การสาธารณสุข การบริหารราชการแผ่นดิน รวมทั้งกิจกรรมทาง

เศรษฐกิจและสังคมอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจ การพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในสังคม และการจ้างงานที่เพิ่มขึ้น เศรษฐกิจและสังคมที่รูปแบบ และกระบวนการดำเนินกิจกรรมใด ๆ ถูกขับเคลื่อนและเปลี่ยนแปลงด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลในการสร้างมูลค่า และขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืนในระยะยาว

ศักดิ์ เสกขุนทด (2560) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) หมายถึง วิธีการบริหารจัดการของภาครัฐในยุคสมัยใหม่ที่มีการใช้เทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์และเครือข่ายทางด้านการสื่อสารเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้แก่ภาครัฐ พร้อมทั้งการปรับปรุงการบริการให้แก่ประชาชนเกี่ยวกับข้อมูลและสารสนเทศต่าง ๆ เป็นการส่งเสริมพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งเป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนและรัฐบาลให้มีความใกล้ชิดกันมากขึ้น โดย e-Government นี้ได้ถูกจัดความสำคัญซึ่งได้รับความร่วมมืออย่างใกล้ชิดจากภาครัฐ ภาคประชาชน และภาคธุรกิจ ช่วยให้การบริหารจัดการภาครัฐมีความเป็นธรรมและความโปร่งใสมากขึ้น ในส่วนการทำงานของทางราชการ ประชาชนสามารถขอข้อมูลที่ต้องการและสามารถเข้าไปตรวจสอบได้ และเป็นอีกแนวทางหนึ่งในการลดปัญหาการคอร์รัปชัน

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (2560) ได้กำหนดความหมายของ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ไว้คือ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) มาใช้ในภาครัฐ (e-Government) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการประชาชน และภาคธุรกิจ จะต้องเร่งดำเนินการพัฒนานำ มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการเป็นรูปธรรมอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ทันสมัยและโปร่งใส เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงสารสนเทศและการบริการภาครัฐอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน ขณะเดียวกันสามารถนำ ICT มาใช้ เพื่อทำการปฏิรูประบบบริหารองค์กรของ ภาครัฐให้ได้เป้าประสงค์ของการบริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2559) ได้ให้ความหมายของ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ว่าเป็นนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาให้บริการแก่ประชาชนให้สามารถรู้เท่าทัน สื่อ รัฐบาล และสังคมยุคใหม่ที่มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จนบางครั้งประชาชนอาจตามไม่ทัน และรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ยังช่วยให้ประชาชนมีเกาะป้องกันตัวเองให้มีความรู้รอบตัวที่ควรรู้ไว้เพื่อเป็นประโยชน์ในการใช้ชีวิต

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (2559) ได้กำหนดความหมายของ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ไว้คือ วิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการของภาครัฐ ปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน บริการข้อมูลและสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ทำให้ประชาชนได้รับการบริการจากภาครัฐที่ดี ขึ้น มีความใกล้ชิดกับภาครัฐมากขึ้น อีกทั้งทำให้ประเทศมีความสามารถในการแข่งขันกับนานาประเทศได้ดีขึ้นด้วย

กฤษฎณ์ รักษาติเจริญ (2555) ได้อธิบายความหมาย รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ไว้หมายถึง การที่ภาครัฐนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการและพัฒนาหน่วยงานของรัฐ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ รวมถึงเพิ่มการเข้าถึงบริการของรัฐให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถเสริมสร้างการทำงานของภาครัฐให้เกิดความโปร่งใสทุกขั้นตอน ลดต้นทุน ลดค่าใช้จ่าย ลดกำลังคนในหน่วยงาน สนับสนุนให้ประชาชนเกิดความสะดวกรวดเร็วในการเข้ารับบริการสาธารณะ และมีความใกล้ชิดกับภาครัฐมากขึ้น อีกทั้งทำให้ประเทศมีความสามารถในการแข่งขันกับนานาประเทศได้ดีขึ้นด้วย

จากความหมาย “รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์” ข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) เป็นวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่โดยการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่ายสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของภาครัฐ ปรับปรุงการบริการแก่ประชาชน การบริหารด้านข้อมูลและสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ประชาชนมีความใกล้ชิดกับภาครัฐมากขึ้น สื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการเข้าถึงบริการของรัฐประการสำคัญโดยจะต้องมีความร่วมมืออย่างใกล้ชิดและเต็มใจจากทั้ง 3 ฝ่าย ได้แก่ ภาครัฐ ภาคธุรกิจ และประชาชน

### แนวคิดเกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

นักวิชาการหลายท่านได้อธิบายถึงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) โดยให้ความหมายไว้ ดังนี้

พิฑูวรรณ กิตติคุณ (2558) กล่าวว่า แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เกิดขึ้นเมื่อประเทศไทยได้เข้าร่วมข้อตกลงด้านอิเล็กทรอนิกส์ของ อาเซียน (e-ASEAN Agreement) ในวันที่ 28 พฤศจิกายน 2542 โดยจุดประสงค์หลักของข้อตกลงด้าน “อิเล็กทรอนิกส์ของอาเซียน” คือ การเสริมสร้างศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของภูมิภาคอาเซียน โดยประเทศสมาชิกจะต้องมีการดำเนินการสร้างโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะทำให้เกิดการเชื่อมโยงระหว่างกันอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการผลักดันให้เกิดระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของแต่ละประเทศสมาชิก สำหรับประเทศไทยได้เริ่มพัฒนาโครงการที่เรียกว่า e-Thailand ขึ้น โดยแนวคิดของ e-Thailand คือ แนวทางการพัฒนาประเทศเพื่อลดช่องว่างความเหลื่อมล้ำในสังคมอย่างเป็นธรรม และพัฒนาสังคมบุคลากร และสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งส่งเสริมการค้า การลงทุน การสร้างความเชื่อมั่นและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและภาคเอกชน

บาพิฑูวรรณ กิตติคุณ (2558) รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกว่า e-Government เป็นวิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ หรือเรียกง่าย ๆ ว่าเป็นวิธีการบริหารจัดการหน่วยงานของรัฐสมัยใหม่ เพราะเป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของภาครัฐ ปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน

บริการข้อมูลต่าง ๆ แก่ประชาชน ทำให้ประชาชนได้รับการบริการจากภาครัฐที่ดีขึ้นและมีความใกล้ชิดกับภาครัฐมากขึ้น อีกทั้งทำให้ประเทศมีความสามารถในการแข่งขันกับนานาประเทศได้ดีขึ้นด้วย การที่ภาครัฐนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ และพัฒนาหน่วยงานของรัฐ โดยการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อพัฒนาศักยภาพในการดำเนินงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน โดยหลักการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ยึดหลักการ ดังต่อไปนี้

1. ที่เดียว คือ ประชาชนสามารถติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานของรัฐที่จุดเดียว โดยได้รับบริการแบบเบ็ดเสร็จจากหน้าเว็บไซต์ที่บูรณาการบริการต่าง ๆ ที่เคยอยู่อย่างกระจัดกระจายให้มารวมอยู่ที่เดียวได้

2. ทันใด คือ หน่วยงานของรัฐสามารถให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์แก่ประชาชน โดยมีการตอบรับแบบทันทีทันใด ไม่เสียเวลารอการตอบกลับทางเอกสาร ส่งผลให้ประชาชนสามารถทราบผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างทันถ่วงที

3. ทั่วไทย คือ ประชาชนสามารถใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกที่ เพราะรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถเชื่อมโยงประชาชนคนไทยทุกที่ในโลกให้สามารถเข้าใช้บริการของภาครัฐได้ โดยผ่านการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่หน่วยงานของรัฐจัดบริการได้

4. ทุกเวลา คือ ประชาชนสามารถใช้บริการออนไลน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกเวลา เนื่องจากคอมพิวเตอร์ แมชชีนและระบบอินเทอร์เน็ตเปิดทุกวัน ตลอดยี่สิบสี่ชั่วโมงประชาชนจะได้รับความสะดวกเพิ่มขึ้น เนื่องจากสามารถรับบริการนอกเวลาราชการได้

5. ทั่วถึงและเท่าเทียม คือ การให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ประชาชนมีความเสมอภาคและเท่าเทียมในโอกาสการเข้ารับบริการจากภาครัฐ โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมาติดต่อรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ

6. โปร่งใสและเป็นธรรมาภิบาล คือ การให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะต้องมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ประชาชนสามารถเข้ามาสืบค้นข้อมูลได้เพราะรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นแหล่งข้อมูลที่เปิดเผย

ดังนั้น รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) อาศัยกระบวนการทำงานของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์โดยการนำบริการต่าง ๆ ของภาครัฐมาทำการออนไลน์ผ่านระบบเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ตนั่นเอง สื่ออิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการเข้าถึงบริการของภาครัฐ ความสำเร็จของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะเกิดขึ้นได้จากความร่วมมือทั้งจากภาครัฐ และภาคประชาชน ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้นอกจากการบริการที่มีประสิทธิภาพแล้วการเกิดธรรมาภิบาลและความโปร่งใส ที่มีเพิ่มมากขึ้นในกระบวนการทำงานของระบบราชการก็เป็นผลลัพธ์ประการหนึ่ง เพราะหน่วยงานของรัฐ มีการเปิดเผยข้อมูลของตน และประชาชนสามารถเข้าไปตรวจสอบได้ ซึ่งจะนำไปสู่การลดการ



คอร์รัปชันได้ในที่สุด จะเห็นได้ว่ารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถตอบโจทย์ของการพัฒนาระบบราชการได้ เพราะเป็นเครื่องมือที่สามารถพัฒนาและปรับปรุงระบบงานให้มีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่า และเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจในการให้บริการประชาชน และสนับสนุนให้หน่วยงานของรัฐได้มีการพัฒนาและปรับปรุงตนเอง ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมทั้งยกระดับมาตรฐานการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐให้สูงขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อการบริการประชาชน และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชนเป็นสำคัญ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จึงนับว่าเป็นกลไกสำคัญประการหนึ่งในการบริหารจัดการภาครัฐในยุคปัจจุบัน

สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2562) ได้อธิบายไว้ว่า เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อการใช้ชีวิตของประชาชนทุกคน การดำเนินงานของภาครัฐกิจ ภาครัฐ และภาคประชาสังคมทุก ๆ องค์กร แต่เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วอยู่ตลอดเวลา และยากต่อการคาดเดาในระยะยาว ดังนั้น การพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม จึงต้องตระหนักและรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีที่จะเกิดขึ้นในอนาคตและนัยจากการเปลี่ยนแปลงนั้นส่งผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ดังนี้

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

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

3. เกิดแนวโน้มการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อให้เกิดการผลิตมากขึ้น (Consumption to Production) โดยในอดีตที่ผ่านมาสังคมในระดับประชาชนยังใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร การเข้าถึง

ข้อมูลข่าวสารหรือกิจกรรมสาระบันเทิงเป็นส่วนใหญ่ แต่ในยุคปัจจุบันนั้นจะเป็นโลกที่ประชาชนและผู้บริโภคกลายเป็นผู้ผลิต โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อทำให้เกิดผลผลิตและรายได้มากขึ้น

4. เกิดการแข่งขันที่อยู่บนพื้นฐานของนวัตกรรมสินค้าและบริการ (Innovation Economy) โดยในโลกยุคดิจิทัลนี้การแข่งขันในเชิงราคาจะเป็นเรื่องของอดีต (เช่น การตัดราคาสินค้าและบริการทางออนไลน์) และธุรกิจที่ไม่สามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อปรับเปลี่ยนกระบวนการทางธุรกิจ สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและบริการเดิมของตน หรือสร้างสินค้าและบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของตลาดจะไม่สามารถแข่งขันได้อีกต่อไป

5. เกิดการใช้ระบบอัจฉริยะ (Smart Everything) มากขึ้นเรื่อย ๆ จากนี้ไปจะเป็น ยุคของการใช้เทคโนโลยีและแอปพลิเคชันอัจฉริยะต่าง ๆ ในกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมมากขึ้นเรื่อย ๆ ตั้งแต่ระดับประชาชน เช่น การใช้ชีวิตประจำวันในบ้าน การเดินทาง การดูแลสุขภาพ การใช้พลังงาน ไปจนถึงระดับอุตสาหกรรม เช่น การเกษตร การผลิตสินค้าในโรงงาน หรือแม้กระทั่งเรื่องการเฝ้าระวังภัยพิบัติ การดูแลสิ่งแวดล้อม และอื่น ๆ อีกมากมายในอนาคต

6. เกิดข้อมูลทั้งจากผู้ใช้งาน และจากอุปกรณ์เซ็นเซอร์ต่าง ๆ จำนวนมหาศาล โลกดิจิทัลจึงเป็นโลกของการแข่งขันด้วยข้อมูล ซึ่งศักยภาพในด้านการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) จะเป็นเรื่องจำเป็นและเป็นพื้นฐานสำหรับทุกหน่วยงานและองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน นอกจากนี้ข้อมูลส่วนบุคคลจะมีความสำคัญมากทั้งในเชิงธุรกิจและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจะกลายเป็นประเด็นสำคัญในยุคของ Big Data

7. เกิดความเสี่ยงด้านความปลอดภัยไซเบอร์ตามมาอีกหลายรูปแบบ เช่น การก่อวินาศกรรมความรักราคาแก่ผู้ใช้ระบบ การเข้าถึงข้อมูลและระบบโดยไม่ได้รับอนุญาต การรั่วไหลข้อมูล และระบบการสร้างความเสียหายแก่ระบบ การโจรกรรมข้อมูลบนระบบคอมพิวเตอร์ (ข้อมูลการค้าการเงิน หรือข้อมูลส่วนตัว) หรือแม้แต่การโจมตีโครงสร้างพื้นฐานที่มีความสำคัญยิ่งยวดที่สามารถทำให้ระบบเศรษฐกิจหยุดชะงัก และได้รับความเสียหายหรือเกิดอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินของบุคคล โดยที่ภัยไซเบอร์เหล่านี้ล้วนแล้วแต่ พัฒนาอย่างรวดเร็วตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและบ่อยครั้งยังเป็นเรื่องที่ถูกคุกคามจากนอกประเทศ ทำให้การป้องกันหรือติดตามจับกุมการกระทำผิดเป็นเรื่องที่ยากและสลับซับซ้อนมากขึ้นอีกด้วย

8. เกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ในเรื่องของโครงสร้างกำลังคนทั้งในเชิงลบและเชิงบวก งานหลายประเภทโดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคอุตสาหกรรม โรงงาน และภาคบริการจะเริ่มถูกทดแทนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่สามารถทำได้ดีกว่า และมีประสิทธิภาพมากกว่า (เช่น พนักงานขายตัว การใช้บริการทางการเงิน) ขณะเดียวกันก็จะมีงานรูปแบบใหม่ที่ต้องใช้ความรู้และทักษะสูงเกิดขึ้น เช่น นักวิทยาศาสตร์หรือผู้เชี่ยวชาญด้านข้อมูล ผู้เชี่ยวชาญด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ผู้เชี่ยวชาญ

ด้านโซเซี่ยลเน็ตเวิร์ค นักธุรกิจดิจิทัล ฯลฯ นอกจากนี้จะมีงานบางประเภทที่อาจต้องเปลี่ยนบทบาทไป เช่น ครูกลายเป็นผู้อำนวยการสอนมากกว่าผู้สอน

นอกจากนี้พลวัตของเทคโนโลยีดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและไม่หยุดยั้งส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิต รูปแบบ กิจกรรมของปัจเจกชนและองค์กร รวมถึงระบบเศรษฐกิจและสังคมความสามารถในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลจึงเป็นปัจจัยสำคัญของการพัฒนาประเทศ

ดังที่หลากหลายประเทศได้ตระหนักและมีการลงทุน พัฒนา และส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อนำไปสู่เศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลที่หมายถึงระบบเศรษฐกิจและสังคมที่เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นกลไกสำคัญในการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคม การใช้ชีวิตประจำวันของประชาชน การเปลี่ยนกระบวนทัศน์ทางความคิดรูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์ของคนในสังคม การปฏิรูประบบราชการ ซึ่งรวมถึงการผลิต การค้าการบริการ และการบริหารราชการแผ่นดินอันนำมาสู่การพัฒนาทางเศรษฐกิจการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในสังคม โดยแนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลของประเทศไทยนั้น จะตั้งอยู่บนคุณลักษณะสำคัญที่เกิดจากความสามารถและพลวัตของเทคโนโลยีดิจิทัล อันได้แก่

1) การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือในการเชื่อมต่อกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมของประชาคมในประเทศและประชาคมโลก การเชื่อมต่องดดังกล่าวนำไปสู่การแบ่งปันทรัพยากรแนวคิดใหม่ และผลประโยชน์ร่วมกันอย่างไร้พรมแดน โดยที่ประชาชนในประเทศสามารถมีบทบาทและมีส่วนร่วมได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

2) การเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจและสังคมที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมโดยเฉพาะอย่างยิ่งนวัตกรรมดิจิทัลเพื่อสร้างคุณค่า (Value Creation) และขีดความสามารถทางการแข่งขันในระดับสากล ตลอดจนการยกระดับ “คุณภาพชีวิต” ของประชาชนในประเทศ

3) การสร้างและใช้ประโยชน์จากข้อมูลจำนวนมาก ทั้งที่เป็นข้อมูลที่มีการบันทึกโดยบุคคล เช่น ข้อมูลการเงิน ข้อมูลลูกค้า ข้อมูล Social Media และข้อมูลที่มีการจัดเก็บโดยอุปกรณ์และไหลผ่านเครือข่าย (Internet of Things) มาวิเคราะห์ผ่านระบบประมวลผลขนาดใหญ่ เพื่อใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานในการผลิตและบริการ และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในยุคดิจิทัลของประเทศ รวมถึงการให้บริการประชาชน

4) การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่แพร่กระจายแทรกซึมไปทุกภาคส่วน เพื่อสร้างโอกาสให้คนทุกกลุ่มมีส่วนร่วมในการสร้างและนำพาประเทศไทยไปสู่สังคมที่ทุกคนสามารถกลายเป็นผู้ผลิตและสร้างมูลค่า

### ประเภทการให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

พิชิตธรรม กิติคุณ (2558) ได้อธิบายถึงลักษณะการให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) แบ่งออกได้ดังนี้

1. การให้บริการจากภาครัฐสู่ประชาชน (Government to Citizen : G2C) เป็นการให้บริการพื้นฐานจากภาครัฐหรือหน่วยงานของรัฐไปสู่ประชาชนโดยตรง ประชาชนสามารถทำธุรกรรมโดยผ่านเครือข่ายสารสนเทศ ของภาครัฐ อินเทอร์เน็ตจึงกลายเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะรองรับ และสามารถตอบสนองกับกิจกรรมที่ประชาชนขอรับบริการได้ เช่น การชำระเงินภาษี การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และการค้นหาข้อมูลซึ่งภาครัฐดำเนินการให้บริการข้อมูลผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น

2. การให้บริการจากภาครัฐสู่ภาคเอกชน (Government to Business : G2B) เป็นการให้บริการพื้นฐานจากภาครัฐหรือหน่วยงานของรัฐสู่ภาคเอกชน โดยภาครัฐจะต้องให้การบริการที่รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ รวมถึงมีความถูกต้องของข้อมูล เช่น การจดทะเบียนการค้า การจัดซื้อจัดจ้างอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

3. การให้บริการจากภาครัฐสู่ภาครัฐ (Government to Government : G2G) เป็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการทำงานระหว่างหน่วยงานของรัฐ หรือภายในหน่วยงานของรัฐ โดยเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานใหม่ด้วยการใช้ระบบสารสนเทศของภาครัฐร่วมกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ มีความรวดเร็ว และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐ รวมทั้งสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน ทำให้เกิดการ ทำงานร่วมกัน เช่น ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบบัญชี และการเงิน ระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

4. การให้บริการจากภาครัฐสู่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ (Government to Employee : G2E) การสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะทำให้เกิดการให้บริการแก่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพราะรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะเป็นเครื่องมือที่จำเป็นเพื่อช่วยในการปฏิบัติงาน เช่น ระบบการพัฒนาศักยภาพภาครัฐ ระบบสวัสดิการ เป็นต้น

กฤษณ์ รักชาติเจริญ (2555) ได้อธิบายถึงรูปแบบของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและภาคเอกชน แบ่งออกเป็น 4 ประเภทดังนี้

1. การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารงานระหว่างรัฐบาลสู่หน่วยงาน ภาครัฐ หรือรัฐบาลของรัฐอื่น (Government to Governments: G2G) คือ การทำธุรกรรมระหว่างหน่วยงานภาครัฐทั้งในประเทศ และระหว่างประเทศเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูล

ข่าวสารระหว่างกัน เช่น การร่วมมือในโครงการต่าง ๆ การประกาศข้อควรระวังในแต่ละเรื่องที่สำคัญ เพื่อให้ปฏิบัติงานสอดคล้องซึ่งกันและกัน เป็นต้น

2. การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารงานระหว่างรัฐบาลสู่ประชาชน (Government to Citizens: G2C) เป็นรูปแบบการทำงานของหน่วยงานภาครัฐเพื่อบริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูล และการบริการของภาครัฐได้ทุกสถานที่ ประชาชนสามารถรับข้อมูล ข่าวสารของภาครัฐ หรือส่งข้อมูลให้กับรัฐได้โดยผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ เช่น การดาวน์โหลดเอกสารต่าง ๆ ของหน่วยงานราชการผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน เช่น ปัจจุบันประชาชนทุกคนได้เข้ารับบริการยื่นแบบเสียภาษีผ่านทางเว็บไซต์ของกรมสรรพากร เป็นต้น

3. การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารงานระหว่างรัฐบาลสู่บุคลากรในหน่วยงาน/องค์กร (Government to Employees: G2E) คือ การดำเนินงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับบุคลากรของรัฐเอง เพื่อการติดต่อสื่อสารจากส่วนกลางไปสู่ผู้ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ ปัจจุบันนี้ภาครัฐในหลาย ๆ ประเทศก็ได้เห็นความสำคัญในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นสื่อกลางระหว่างรัฐกับบุคลากรของรัฐ เช่น การส่งจดหมายเวียน หรือการประกาศต่าง ๆ เป็นต้น

4. การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารงานระหว่างรัฐบาลสู่องค์กรธุรกิจ (Government to businesses: G2B) คือ การที่ภาครัฐต้องดำเนินธุรกรรมต่าง ๆ กับภาคเอกชน และในทางกลับกัน ซึ่งอาจมีความสอดคล้องเกี่ยวข้องกับประชาชนกับรัฐหน่วยงานภาคธุรกิจสามารถเข้าไปติดต่อขอข้อมูลผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ ที่รัฐจัดเตรียมไว้ ทั้งนี้ รัฐกับภาคธุรกิจจะเพิ่มส่วนของการซื้อขายแลกเปลี่ยนระหว่างกัน การให้ข้อมูลเพื่อพิจารณาก่อนการทำธุรกิจ เช่น การจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ การยื่นซองประกวดราคา ยื่นซองประมูลผ่านระบบเครือข่าย เป็นต้น

### **ประโยชน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์**

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ของประเทศไทยมุ่งเน้นการพัฒนาในระยะยาวอย่างยั่งยืน โดยประโยชน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. ด้านประโยชน์ต่อประชาชน รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ประชาชนได้ใช้ระบบสารสนเทศที่ดีกว่าเดิม สามารถเข้าถึงการบริการของรัฐได้มากขึ้น ประชาชนมีช่องทางในการรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และสามารถรับบริการได้ทุกที่ทุกเวลา

2. ด้านประโยชน์ต่อหน่วยงาน รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทำให้หน่วยงานของรัฐสามารถลดต้นทุนในการดำเนินงาน สามารถปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและ

ประสิทธิผล เพิ่มประสิทธิภาพ ในการให้บริการพื้นฐานของรัฐ การทำงานของหน่วยงานของรัฐมีช่องทางการสื่อสารที่มากขึ้น ทั้งภายในหน่วยงานของรัฐและระหว่างหน่วยงานของรัฐ และสร้างความโปร่งใสในการดำเนินงาน รวมทั้งเกิดการผลักดันให้หน่วยงานของรัฐให้บริการข้อมูลที่ดีมีมาตรฐาน และมีคุณภาพแก่ประชาชน รวมทั้งเป็นช่องทางการสื่อสาร ภายในหน่วยงานรัฐและระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วย ปัจจัยส่งเสริมสู่ความสำเร็จของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

ศักดิ์ เสกขุนทด (2560) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) มี 4 ประการ ดังนี้

1. ช่วยให้รัฐบาลและการบริการของภาครัฐสามารถเข้าถึงประชาชนได้มากขึ้น
2. สามารถสร้างบริการตามความต้องการของประชาชนทุกคนได้เพิ่มขึ้น
3. เป็นประโยชน์ต่อประเทศในการลดปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน
4. ทำให้มีสารสนเทศที่ดีและมีประโยชน์ในการใช้งานได้ดีกว่าแบบเดิม

นอกจากนี้ ศักดิ์ เสกขุนทด (2560) ได้กล่าวเพิ่มเติมเกี่ยวกับประโยชน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ในส่วนของการรับบริการสำหรับผู้ที่ใช้งาน e-Government ไว้ ดังนี้

ภาครัฐกับประชาชน (G2C) การให้บริการจากภาครัฐสู่ประชาชน โดยวิธีการคือประชาชนจะดำเนินธุรกรรมผ่านทางเครือข่ายสารสนเทศของภาครัฐ เช่น การจดทะเบียน ชำระภาษี จ่ายค่าปรับ รวมทั้งการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ตลอดจนการปฏิสัมพันธ์ของประชาชนกับผู้ลงคะแนนเสียง การค้นหาข้อมูลของภาครัฐแบบออนไลน์ได้ เป็นต้น

ภาครัฐกับเอกชน (G2B) การให้บริการที่ภาครัฐอำนวยความสะดวกต่อภาคธุรกิจและอุตสาหกรรม เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นธรรม มีความโปร่งใส ไม่ว่าจะเป็นการลงทุน การจดทะเบียนทางการค้า การชำระภาษีนำเข้าและส่งออก ส่งเสริมการลงทุนทั้งผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อย

ภาครัฐกับภาครัฐ (G2G) การใช้ระบบเครือข่ายสารสนเทศที่มีการลงลายมือชื่อแบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการเพิ่มความเร็วและอำนวยความสะดวกในการส่งเอกสารภายในภาครัฐ

ภาครัฐกับข้าราชการ และพนักงานของรัฐ (G2E) การสร้างระบบเพื่อเป็นเครื่องมือสำหรับการปฏิบัติงานต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นระบบการพัฒนาบุคลากรจากภาครัฐ ระบบสวัสดิการ ข้อบังคับในการปฏิบัติงานทางราชการ เป็นต้น

สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2562) ระบุไว้ว่า ประเทศไทยอยู่ในกลุ่มประเทศที่พัฒนาแล้ว รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) เป็นการนำเอา

เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้สร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและคุณค่าทางสังคมอย่างยั่งยืน ซึ่งประโยชน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) มีดังนี้

มิติด้านโครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตลอดเวลา จึงยากที่จะคาดการณ์ภาพอนาคตได้ แต่อาจกล่าวได้ว่า ในระยะ 10 ปีต่อจากนี้เทคโนโลยีดิจิทัลจะไม่ใช่สิ่งแปลกใหม่ในสังคม เพราะการแพร่กระจายและการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลของประชาชนทุกคน ทุกกลุ่ม ทำให้ประชาชนคุ้นเคยและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลโดยอัตโนมัติ ทำให้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเสมือนปัจจัยที่ห้าในการใช้ชีวิตประจำวัน การดำเนินกิจกรรมทุกประเภท ดังนั้น ประชาชนอาจไม่ได้สังเกตหรือรู้สึกถึงการมีอยู่ของเทคโนโลยีดิจิทัล แต่หากขาดเทคโนโลยีดิจิทัล การดำเนินงานต่าง ๆ จะหยุดชะงักลงโดยสิ้นเชิง

มิติด้านเศรษฐกิจ เศรษฐกิจประเทศไทยเชื่อมโยงกับระบบเศรษฐกิจโลกด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นด้านการค้า การผลิต การลงทุน หรือการจ้างงาน ทำให้ประเทศไทยก้าวข้ามกับดักรายได้ปานกลางไปสู่การเป็นประเทศที่มีรายได้สูงทัดเทียมประเทศที่พัฒนาแล้ว อย่างไรก็ตาม การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลอาจส่งผลกระทบต่อการนำหุ่นยนต์และระบบอัจฉริยะมาทดแทนกำลังคนในกระบวนการผลิตของภาคการผลิตและการบริการเป็นจำนวนมาก

มิติด้านสังคม ประเทศไทยจะปรับเปลี่ยนแนวความคิดการพัฒนาจากศูนย์กลางไปยังชนบทเป็นการพัฒนาความเจริญจากชนบทเข้าสู่ศูนย์กลาง ควบคู่ไปกับการสร้างให้เกิดโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลที่ทันสมัยทัดเทียมประเทศที่เจริญแล้ว โครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลจะมีเทคโนโลยีสมัยใหม่มาแทนที่ และการใช้งานจะถูกพัฒนาให้เป็นบริการที่ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ ซึ่งการเข้าถึงบริการจะสามารถทำได้ทุกที่ทุกเวลา ด้วยอุปกรณ์อัจฉริยะที่หลากหลายการใช้บริการโครงข่ายดิจิทัลเพื่อติดต่อสื่อสารกับผู้ที่อยู่ห่างไกลกัน สามารถทำได้เสมือนกับเป็นการสื่อสารแบบใกล้ตัว ข้อมูลปริมาณมหาศาลจะถูกจัดเก็บในศูนย์ข้อมูลหรือแหล่งเก็บข้อมูลที่กระจายอยู่ทั่วบนเครือข่ายเปรียบเสมือนกับข้อมูลที่จัดเก็บมีอยู่ทุกที่ และสามารถเข้าถึงได้แบบทันทีเมื่อต้องการ

มิติด้านภาครัฐ การทำงานของภาครัฐที่หลอมรวมกันเสมือนเป็นองค์กรเดียวที่ทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างชาญฉลาด รวดเร็ว โปร่งใส เปลี่ยนแปลงบทบาทภาครัฐในอนาคตโดยภาครัฐจะไม่เป็นผู้สร้างบริการสาธารณะอีกต่อไป แต่แปรเปลี่ยนไปเป็นผู้อำนวยความสะดวกในการสร้างบริการสาธารณะโดยภาคเอกชน และประชาชน เรียกว่า บริการระหว่างกัน (Peer to Peer) ตามหลักการออกแบบที่เป็นสากล (Universal Design) ที่ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงบริการได้โดยไม่มีข้อจำกัดทางกายภาพ พื้นที่และภาษา โดยบทบาทของภาครัฐในอนาคตเป็นเพียงผู้อำนวยความสะดวก ผู้กำกับดูแลบริหารจัดการการให้บริการระหว่างกันให้เกิดความเป็นธรรม ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการปกครองและบริหารบ้านเมืองโดยสมบูรณ์ นอกจากนี้ จากความสำเร็จใน

การก้าวเข้าสู่การเป็น One Government ทำให้ประเทศไทยเป็นผู้นำด้านรัฐบาลดิจิทัล ทั้งการบริหารจัดการภาครัฐและบริการประชาชนในภูมิภาคอาเซียน

มิติด้านทุนมนุษย์ ด้วยการเตรียมความพร้อมในการสร้างกำลังคนและการจ้างงานรูปแบบใหม่ ๆ ในระยะก่อนหน้าประเทศไทยจะมีความพร้อมและเป็นหนึ่งในศูนย์กลางด้านกำลังคนดิจิทัลของภูมิภาคอาเซียน ขณะเดียวกันด้วยการเคลื่อนย้ายบุคลากรเป็นไปอย่างง่ายดายมากขึ้น กำลังคนด้านดิจิทัลที่ทำงานในประเทศไทยจะมีความหลากหลาย โดยมีผู้เชี่ยวชาญและกำลังคนจากต่างประเทศด้านดิจิทัลเข้ามาทำงานในประเทศไทยมากขึ้น ผู้เชี่ยวชาญด้านดิจิทัลของประเทศไทยทำงานให้กับบริษัทที่ตั้งอยู่ต่างประเทศมากขึ้น

มิติด้านความเชื่อมั่น มีกฎหมาย กฎระเบียบที่เอื้อต่อเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลประเทศไทย เป็นประเทศต้นแบบที่มีการพัฒนาทบทวนกฎระเบียบกติกาด้านดิจิทัลอย่างต่อเนื่องจริงจังในภูมิภาคอาเซียน

สมชัย สัจจพงษ์ (2559) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ที่ช่วยเชื่อมโยงระบบความสะดวกต่าง ๆ มีดังนี้

#### 1. ประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับ

1.1 การจ่ายเงินและการรับเงินมีความสะดวกมากขึ้น ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ตลอดจน ลดความเสี่ยงจากการถือเงินสด

1.2 ลดความผิดพลาดในการกรอกข้อมูลการทำรายการ เนื่องจากระบบ e-Payment จะดึงข้อมูลจากฐานข้อมูลมาใช้สามารถลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นและมีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

1.3 มีการยืนยันการตัดบัญชีและการนำเงินเข้าบัญชี การสั่งชำระเงินหรือรับชำระเงินก็จะได้รับข้อความ ยืนยันการตัดบัญชีและข้อความยืนยันการนำเงินเข้าบัญชีโดยไม่ต้องสอบถามผลของการทำรายการโดยตรง

1.4 ค่าธรรมเนียมการใช้บริการถูกลง

1.5 มีช่องทางการชำระเงินผ่านบัตรมากขึ้น

1.6 รับเงินจากภาครัฐได้ง่ายและสะดวกมากขึ้น เช่น เงินคืนภาษีบุคคลธรรมดาและเบี้ยยังชีพคนชรา เป็นต้น

#### 2. ประโยชน์ที่ภาคธุรกิจจะได้รับ

2.1 ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและโอกาสในการทำธุรกิจ ผ่านช่องทางการรับชำระเงินที่หลากหลายและมีมาตรฐานสากลมากขึ้น ช่วยให้คู่ค้าที่อยู่ห่างกันสามารถชำระเงินระหว่างกันได้ เป็นการเพิ่มโอกาสของการทำธุรกิจระหว่างประเทศได้อีกด้วย



2.2 ช่วยเพิ่มความโปร่งใสในการชำระเงิน ช่วยแก้ปัญหาการหลบเลี่ยงการชำระภาษี ทำให้รัฐสามารถ จัดเก็บภาษีได้เต็มเม็ดเต็มหน่วยมากขึ้นด้วย

2.3 ช่วยลดต้นทุนการจัดการด้านเอกสารและนำส่งภาษีที่เกี่ยวข้อง

2.4 การชำระเงินและการรับเงินมีต้นทุนที่ถูกลง

3. ประโยชน์ที่ภาครัฐจะได้รับ

3.1 การจัดเก็บข้อมูลถูกต้องและครบถ้วนมากยิ่งขึ้น

3.2 ลดโอกาสการเกิดทุจริตด้านการฟอกเงิน และการเลี่ยงภาษี

3.3 สามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัยมากขึ้น

3.4 ช่วยลดต้นทุนการบริหารจัดการเงินสด เช่น ต้นทุนในการผลิตธนบัตรและเหรียญ

ลดลง

3.5 สร้างความเชื่อมั่นและสนับสนุนการทำธุรกรรมการชำระเงินในรูปแบบต่าง ๆ  
คุ้มครองผู้บริโภคให้มีบริการที่ปลอดภัย และได้มาตรฐานมากขึ้น

นอกจากนี้ โครงการดังกล่าวยังช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ช่วยชักจูงให้เศรษฐกิจนอกระบบสู่ระบบ และช่วยให้มีการเก็บรวบรวมฐานข้อมูลการรับจ่ายเงินและสวัสดิการประชาชน ซึ่งจะสามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อกำหนดนโยบายพัฒนาเศรษฐกิจและลดความเหลื่อมล้ำได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งทั้งหมดนี้จะเป็นประโยชน์ต่อเศรษฐกิจไทยโดยรวม

**แนวคิดเกี่ยวกับระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) และระบบบริการพร้อมเพย์ (Promptpay)**

1. แนวคิดระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment)

การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ และมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ฯ นี้ ซึ่งกำหนดให้มีการดำเนินการ 5 โครงการสำคัญคู่ขนานกันไปในเวลาเดียวกัน (ทองอุไร ลี้มปิติ, 2559) ดังนี้

1.1 การรับชำระเงินแบบ Any ID ซึ่งเป็นความพยายามเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรรมการโอนเงินหรือการชำระเงินจากการโอนเงินหรือการชำระเงินปกติ ในปัจจุบันที่จะต้องใช้หมายเลขบัญชีธนาคารหรือสถาบันการเงิน ซึ่งมีตัวเลขจำนวนมากหลายหลักทำให้ยากต่อการจดจำและการสื่อสารเปลี่ยนเป็นจากการชำระเงินหรือการโอนเงินในระบบ Any ID ซึ่งจะสามารถทำได้โดยใช้หมายเลขอื่นที่ผู้รับโอนได้ลงทะเบียนไว้กับธนาคารหรือสถาบันการเงิน โดยในระยะแรกจะเริ่มต้นจากหมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน และหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งจะทำให้การจ่ายเงินระหว่างภาครัฐและประชาชนตรงกับเป้าหมายง่ายขึ้น ในขณะที่การโอนเงินระหว่างประชาชนด้วยกัน หรือระหว่างประชาชนกับภาคธุรกิจจะมีความสะดวกและปลอดภัยมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ โครงการดังกล่าวสามารถให้

ประชาชนลงทะเบียนด้วยระบบหมายเลขได้ และระบบโอนเงินด้วยหมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน และหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้

1.2 การขยายการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการใช้ บัตรอิเล็กทรอนิกส์ได้เป็นวงกว้างมากขึ้น โดยทำให้ต้นทุนการชำระเงินด้วยบัตรลดลงด้วยค่าธรรมเนียมที่ถูกลง ในขณะที่ต้องเพิ่มการกระจายอุปกรณ์รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ให้แพร่หลายมากยิ่งขึ้น ควบคู่กันไปตามความเหมาะสมของผู้รับชำระเงินที่เป็นร้านค้าในแต่ละพื้นที่ รวมทั้งหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องกับการจ่ายเงินให้ประชาชนไปพร้อม ๆ กัน โดยการขยายการใช้บัตรในลักษณะเช่นนี้จะเป็นการเพิ่มทางเลือกในการชำระเงินที่สะดวกปลอดภัยมากขึ้นให้แก่ประชาชน

1.3 ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการพัฒนาการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice) และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt) เพื่ออำนวยความสะดวกและลดขั้นตอน ในการจัดทำ รวมทั้งการนำส่งรายงานการทำธุรกรรมทางการเงิน และการนำส่งภาษี เมื่อมีการชำระเงินผ่านระบบ e-Payment ซึ่งจะเป็นการช่วยลดต้นทุน ระยะเวลา และขั้นตอนของภาคเอกชนในการจัดทำเอกสารและการชำระภาษี

1.4 e-Payment ภาครัฐ เป็นการบูรณาการฐานข้อมูลสวัสดิการสังคม และพัฒนาระบบการรับจ่ายเงินภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยส่งเสริมการรับจ่ายเงินของหน่วยงานภาครัฐผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ส่งเสริมให้มีฐานข้อมูลกลางเกี่ยวกับสวัสดิการของภาครัฐ ควบคู่กับการจ่ายเงินให้แก่ประชาชนโดยตรงผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะช่วยให้สามารถจ่ายเงินช่วยเหลือและเงินสวัสดิการให้แก่ประชาชนได้ตรงกลุ่มเป้าหมาย และลดความผิดพลาด ความซ้ำซ้อน และโอกาสการทุจริตจากการจ่ายด้วยเงินสดหรือเช็ค ซึ่งต้องดำเนินการควบคู่ไปกับการลงทะเบียนประชาชนผู้มีรายได้น้อยเพื่อรับสวัสดิการผ่านสถาบันการเงิน

1.5 การให้ความรู้และส่งเสริมการใช้ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ โครงการสุดท้าย คือ การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วภูมิภาค ไม่เฉพาะในกรุงเทพฯ ได้เห็นประโยชน์จาก e-Payment และมอบสิทธิประโยชน์ เช่น การขึ้นรถเมล์ฟรีให้แก่ผู้มีรายได้น้อยได้อย่างแท้จริง เป็นต้น

ดังนั้น โครงการ National e-Payment จึงเป็นงานหลักที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งผลักดันให้เป็นรูปเป็นร่าง เพราะเป็นการช่วยยกระดับโครงสร้างพื้นฐานทางการเงินของไทย และเป็นการอำนวยความสะดวกให้การดำเนินธุรกรรมทางการเงินและกิจกรรมทางเศรษฐกิจโดยรวม รวมทั้งจะก่อให้เกิดประโยชน์โดยตรงต่อทุกภาคส่วนด้วย สำหรับประโยชน์ต่อเศรษฐกิจไทยโดยรวมจะช่วยลดต้นทุนของประเทศ โดยเฉพาะต้นทุนการบริหารจัดการเงินสดของประเทศ ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ช่วยชักจูงให้เศรษฐกิจนอกระบบเข้าสู่ระบบ และช่วยให้มีการเก็บรวบรวมฐานข้อมูลการรับจ่ายเงินและสวัสดิการประชาชน

จากแนวคิดระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) ในข้างต้นสรุปได้ว่า โครงการ National e-Payment เป็นโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ โดยภาครัฐมีนโยบายพัฒนาเศรษฐกิจและลดความเหลื่อมล้ำให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการทางการเงิน มีค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม สะดวก ปลอดภัย และง่าย โดยเฉพาะประชาชนผู้มีรายได้น้อยที่มีสิทธิรับเงินสวัสดิการจากภาครัฐ จะมีช่องทางการรับเงินช่วยเหลือที่สะดวกขึ้น รวมทั้งการรับจ่ายเงินกับหน่วยงานภาครัฐจะมีช่องทางที่รวดเร็วมากขึ้น ในขณะที่ภาครัฐสามารถจ่ายเงินสวัสดิการให้ถึงมือประชาชนเต็มเม็ดเต็มหน่วย ถูกกลุ่มเป้าหมาย และที่สำคัญคือจะมีฐานข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์ในการประเมินผลนโยบายปัจจุบันเพื่อนำไปพัฒนา นโยบายสวัสดิการสังคมในอนาคตได้ และยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการรับจ่ายเงินของภาครัฐผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยในการบริหารจัดการเงินงบประมาณให้รวดเร็ว ลดค่าใช้จ่าย และโปร่งใสมากขึ้น

## 2. แนวคิดระบบบริการพร้อมเพย์ (Promptpay)

National e-Payment เป็นระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่รัฐบาลกำลังผลักดัน เนื่องจากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจเพื่อให้การขับเคลื่อนเศรษฐกิจของไทยมีความก้าวหน้า มีระบบรองรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้มาตรฐาน สอดคล้องกับการใช้งานเทคโนโลยี โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือที่ขยายวงกว้างขึ้น และมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อเป็นประโยชน์ทางเศรษฐกิจโดยรวม รัฐบาลโดยกระทรวงการคลัง จึงได้ริเริ่มผลักดันแนวคิด National e-Payment ขึ้นมา โดยโครงการนี้ได้รับมติเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2558 เพื่อดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ โดยสามารถแบ่งได้เป็น 4 โครงการ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2559) ดังนี้

**โครงการที่ 1** บริการโอนเงิน และรับโอนเงินแบบใหม่ "พร้อมเพย์-PromptPay" เป็นบริการทางเลือกใหม่ให้ประชาชน ธุรกิจ และหน่วยงานต่าง ๆ ได้มี ทางเลือกในการโอนเงิน และรับเงินเป็นบริการที่เพิ่มขึ้นมาจากการโอนเงินในรูปแบบเดิม ๆ โดยมีจุดมุ่งหมายในการสร้างความสะดวกสบาย รวดเร็ว และปลอดภัยในการใช้บริการโอนเงิน โดยสามารถใช้เลขประจำตัวประชาชน หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ หมายเลขกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ เลขที่บัญชีธนาคาร หรือที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail address) ในการระบุผู้รับโอนที่ได้ลงทะเบียนไว้ กับสถาบันการเงิน รวมถึงรองรับการรับชำระเงินของร้านค้า และธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ ในการเปิดตัวระยะแรกจะเริ่มต้นจากการเปิดให้โอนด้วยหมายเลขประจำตัวประชาชน และหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ก่อน ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้สะดวกมากขึ้น และเป็นพื้นฐานของโครงการอื่น ๆ และการบริการทางการเงินต่าง ๆ ในอนาคตอีกด้วย โดยช่องทางการโอน

เงินพร้อมเพย์สามารถทำได้ผ่าน Mobile Banking, Internet Banking และ ATM ทั้งนี้ สามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้จากธนาคารพาณิชย์ที่เลือกใช้บริการ โดยการโอนเงินพร้อมเพย์นี้มีค่าธรรมเนียมที่คิดแตกต่างจากการโอนปกติ ซึ่งมูลค่าโดยรวมนั้นถูกกว่าการโอนเงินปกติโดยเฉพาะการโอนข้ามธนาคารหรือข้ามเขต/จังหวัด นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการสามารถเลือกผูกบัญชีธนาคารได้หลากหลายรูปแบบ ขึ้นอยู่กับความสะดวกในการใช้งาน แต่โดยหลักการคือ สามารถผูกบัญชีธนาคารกับเลขบัตรประจำตัวประชาชน หรือเบอร์โทรศัพท์มือถือในรูปแบบ 1 บัญชีธนาคาร ต่อ 1 เลขบัตรประจำตัวประชาชน หรือเบอร์โทรศัพท์มือถือ (1-to-1 relationship) หรือ 1 บัญชีธนาคาร ต่อหลายเบอร์โทรศัพท์มือถือ และ/หรือเลขบัตรประจำตัวประชาชน (1-to-many relationship)

สำหรับข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการนั้นจะถูกเก็บรักษาอย่างปลอดภัย โดยทางธนาคารหรือ NITMX นั้นไม่สามารถนำข้อมูลของลูกค้ามาเปิดเผยหรือขายต่อได้ เพราะมีกฎหมาย พ.ร.บ. ธุรกิจสถาบันการเงิน และ พ.ร.ฎ. ควบคุมดูแลธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ควบคุมอยู่ และ ธปท. มีการตรวจสอบกำกับดูแลอย่างสม่ำเสมอ ในแง่มุมของเทคนิคระบบพร้อมเพย์ ได้ถูกออกแบบและพัฒนาโดยบริษัทที่เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านระบบการชำระเงิน และเป็นผู้พัฒนาระบบ การชำระเงินที่ใช้ในประเทศต่าง ๆ ในส่วนของข้อมูลของการชำระเงินจะถูกเก็บอยู่ในระบบกลาง มีระบบการรักษาความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล และถูกเข้ารหัสความปลอดภัยไว้ทั้งหมด

ประโยชน์ที่จะได้รับจากโครงการระบบบริการพร้อมเพย์ (Promptpay) นี้ สามารถแบ่งออกเป็น 4 ภาคส่วน ดังนี้

1. ภาคประชาชน สามารถเข้าถึงบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว สามารถทำได้โดยง่าย ด้วยต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม ผ่านช่องทางและบริการชำระเงินที่หลากหลาย ทั้งการโอนเงิน การชำระเงินตามใบแจ้งหนี้ การชำระค่าสินค้าและบริการทางออนไลน์ รวมถึงการจ่ายภาษีหรือ ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ แก่หน่วยงานภาครัฐ นอกจากนี้ ประชาชนที่ได้รับเงินช่วยเหลือ เงินสวัสดิการ หรือเงินคืน ภาษีจากภาครัฐจะได้รับเงินโดยตรงผ่านการโอนเงินเข้าบัญชีที่ลงทะเบียนไว้

2. ภาคธุรกิจ มีช่องทางรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่สะดวกรวดเร็วจากการใช้ ID ที่ลงทะเบียนไว้ แทนการใช้เลขที่บัญชีเงินฝาก ช่วยเพิ่มโอกาสในทางธุรกิจจากการที่ลูกค้าสามารถชำระเงินได้สะดวกรวดเร็วด้วยต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม นอกจากนี้ ยังช่วยเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันให้แก่ ผู้ประกอบการและ SMEs โดยเฉพาะการขายสินค้าทางออนไลน์ที่สามารถรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ สะดวกและได้รับความเชื่อมั่นจากลูกค้า

3. ภาครัฐ เพิ่มประสิทธิภาพการโอนเงินจากภาครัฐสู่ประชาชนโดยใช้เลขประจำตัวประชาชน เช่น การโอนเงินสวัสดิการถึงประชาชนโดยตรง การคืนภาษีเงินได้เข้าบัญชีเงินฝากของผู้

เสียภาษี ทำให้การจ่ายเงินของภาครัฐมีความโปร่งใส ลดความผิดพลาด และลดปัญหาการทุจริตจากการจ่ายเงินด้วยเงินสดหรือเช็ค

4. เศรษฐกิจในภาพรวม สนับสนุนการลดการใช้เงินสดในทุกภาคส่วน ลดต้นทุนการบริหารจัดการธนบัตรของประเทศ เช่น การพิมพ์ การขนส่ง การนับคัด และการทำลายธนบัตร เพิ่มความโปร่งใส และลดปัญหาการทุจริตและเศรษฐกิจนอกระบบ รวมถึงเพิ่มความรวดเร็วคล่องตัวในการหมุนเวียนเงินในระบบเศรษฐกิจ นอกจากนี้ ข้อมูลการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ยังสามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ และกำหนดนโยบายช่วยเหลือธุรกิจและประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

**โครงการที่ 2** การขยายการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ จุดประสงค์ของโครงการนี้คือ การส่งเสริมการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่มี ค่าธรรมเนียมต่ำกว่าการใช้เงินสด เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินของประชาชน โดยเฉพาะประชาชนในต่างจังหวัด รวมทั้งการกระจายอุปกรณ์ รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์หลากหลายรูปแบบเพื่อเป็นการเพิ่มทางเลือกในการชำระเงินให้กับประชาชน อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์แทนการใช้เงินสดในทุกภาคส่วน โดยภาครัฐจะรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและภาคธุรกิจมากขึ้น และในอนาคตอาจใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือหนึ่งในการจ่ายเงินสวัสดิการ จากภาครัฐไปสู่ประชาชนโดยตรงเพื่อส่งเสริมการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมกรรมการชำระเงินของประชาชน จากการใช้เงินสดไปสู่การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อยกระดับความเป็นอยู่ของประชาชน และเพิ่มศักยภาพการแข่งขันของภาคธุรกิจและประเทศให้สอดคล้องกับนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัลของรัฐบาล

**โครงการที่ 3** ระบบภาษี และเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ โครงการนี้เป็นการพัฒนาการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice) และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt) เพื่ออำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนในการจัดทำใบกำกับภาษี รวมทั้งการนำส่งรายงานการทำธุรกรรมทางการเงินและการนำส่งภาษี เมื่อมีการชำระเงินผ่านระบบ e-Payment (e-Withholding Tax) อันจะช่วยลดระยะเวลาและขั้นตอนของภาคเอกชนในการจัดทำเอกสารและการชำระภาษี

**โครงการที่ 4** e-Payment ภาครัฐ โครงการ e-Payment ภาครัฐ ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1. โครงการบูรณาการฐานข้อมูลสวัสดิการสังคม เป็นการพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางที่ทำให้รัฐสามารถจ่ายเงินสวัสดิการและเงินช่วยเหลือให้แก่ผู้มีรายได้น้อย หรือผู้ที่รัฐต้องการให้ความช่วยเหลือโดยตรง ถูกกลุ่มเป้าหมายไม่ซ้ำซ้อน และเกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งยังสามารถบริหารจัดการและประเมินผลประสิทธิภาพของเงินช่วยเหลือต่าง ๆ ได้ดียิ่งขึ้น โดยประชาชนสามารถใช้บัตร อิเล็กทรอนิกส์ หรือบัตรประชาชนเป็นสื่อในการรับเงินช่วยเหลือ และสามารถ

นำไปใช้จ่ายผ่าน ร้านค้าต่าง ๆ หรือนำไปใช้กับบริการต่าง ๆ ของรัฐ อาทิเช่น ระบบขนส่งสาธารณะ และระบบ รักษาพยาบาล เป็นต้น

2. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการรับจ่ายเงินภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการส่งเสริมการรับจ่ายเงินของหน่วยงานภาครัฐผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยการโอนเงินและการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์แทนการใช้เงินสดและเช็ค ซึ่งกรมบัญชีกลางได้กำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติให้ทุกหน่วยงานราชการถือปฏิบัติตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2559 เป็นต้นไป รวมทั้งเพิ่มช่องทางการให้บริการรับชำระค่าบริการจากประชาชนให้กับส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะเป็นการเพิ่ม ประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านการเงินของหน่วยงานภาครัฐให้มีความถูกต้องรวดเร็ว

## 2.2 แนวคิดกรมสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์ (e - Revenue)

การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต หรือ e - Revenue เป็นบริการของกรมสรรพากรที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งสรุปแนวคิดกรมสรรพากรเกี่ยวกับอิเล็กทรอนิกส์ (e - Revenue) ได้ดังนี้

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (2562) ได้กำหนดไว้ว่า แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) เป็นการบริหารจัดการของภาครัฐในยุคสมัยใหม่โดยถูกนำเข้ามาใช้เพื่อช่วยในการบริหารประเทศไทยในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. e-Health หรือ ยุทธศาสตร์เทคโนโลยีสารสนเทศสุขภาพ มีการนำเทคโนโลยี e-Health โดยเครื่องมือและบริการทุกชนิดที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ไอซีที) ในการดูแลสุขภาพที่เชื่อมโยงระหว่างผู้ป่วยและผู้ให้บริการด้านสุขภาพ รวมถึงผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพครอบคลุมถึงการรับส่งข้อมูลสุขภาพระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ รวมถึง ระบบใบสั่งยาอิเล็กทรอนิกส์ บันทึกลงสุขภาพอิเล็กทรอนิกส์ข้อมูลสุขภาพ ระบบการส่งต่อ เครือข่ายบริการสุขภาพ telemedicine อุปกรณ์เสริม รวมทั้งอุปกรณ์พกพาต่าง ๆ ที่ใช้ในระบบสุขภาพ เว็บไซต์สุขภาพ โครงสร้างพื้นฐานด้าน IT ข้อมูลสำหรับการวิจัยและการดูแลทางคลินิกและเครื่องมือไอซีทีอื่น ๆ ที่ช่วยในการป้องกันโรค การวินิจฉัย การรักษา การตรวจสุขภาพ การบริหารจัดการต่าง ๆ ที่ช่วยให้การดำเนินการด้าน e-Health ดียิ่งขึ้น รวมถึงการใช้อินเทอร์เน็ตหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ เพื่อการเผยแพร่หรือให้บริการข้อมูลการดูแลสุขภาพแก่ประชาชน (สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2560)

2. e-Business หรือ ธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ หรือ ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาบูรณาการใช้ในกระบวนการทางธุรกิจ (Key Business Processes) ไม่ว่าจะเป็นกระบวนการทางภายใน (Intranet) เช่น ระบบทรัพยากรมนุษย์ การจ่ายเงินเดือน ระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (Customer Relation Management) ระบบขายสินค้า และกระบวนการภายนอก (Extranet) เช่น ระบบจัดซื้อจัดจ้างที่ใช้กันระหว่างผู้จัดหา (Suppliers) กับธุรกิจ โดยการ

นำกระบวนการทางธุรกิจนั้นมาใช้ในโลกของอินเทอร์เน็ต เพื่อให้กระบวนการทางธุรกิจนั้นมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Buy side) และลูกค้า (Sell side) ได้ถูกต้องตรงความต้องการของธุรกิจ รวมทั้งสร้างความรวดเร็ว สามารถลดต้นทุน สร้างโอกาสทางการค้า และการบริการ (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2561)

3. e-Banking หรือ ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ การทำธุรกรรมต่าง ๆ กับธนาคาร โดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่น การฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน หรือ สอบถาม ยอดเงิน เป็นต้น e-Banking อาจเรียกด้วยชื่ออื่น เช่น ธนาคารอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) ธนาคารออนไลน์ (Online Banking) ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Banking) ธนาคารไซเบอร์ (Cyber Banking) (ศักดิ์ เสกขุนทด, 2562)

ศศิกานต์ จิตุปา (2557) ได้กล่าวไว้ว่า จากแนวความคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ทำให้หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารของประเทศไทย ตลอดจนการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นต่าง ๆ เพื่อร่วมกันหาทาง ปรับเปลี่ยน วิธีการ และรูปแบบในการดำเนินการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้เกิดความสมบูรณ์ และประสบความสำเร็จร่วมกัน อันจะนำไปสู่การเพิ่มความโปร่งใสในกระบวนการทำงานของ ระบบราชการ และเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับประชาชนในการรับบริการที่รวดเร็วและปลอดภัยในยุคโลกาภิวัตน์ ความทันสมัยในด้านเทคโนโลยีของเครื่องมือเครื่องใช้และข้อมูลข่าวสาร เป็นปัจจัยสำคัญในการนำความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงานให้ทัดเทียมสามารถก้าวไปได้ทันต่อสภาวะที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เทคโนโลยีสารสนเทศและอินเทอร์เน็ตในปัจจุบันจึงมีบทบาทสำคัญในการดำเนินกิจการของหน่วยงาน ระบบอินเทอร์เน็ตเดิมที่ถูกใช้เป็นเพียงเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารและเผยแพร่ข้อมูลได้ขยายรูปแบบไปถึงการให้บริการทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ โดยใช้สัญลักษณ์ “e-” นำหน้าชื่อสินค้าและบริการ ซึ่งกรมสรรพากรในฐานะหน่วยงานภาครัฐหน่วยงานหนึ่งมุ่งที่จะเป็นพลังขับเคลื่อนที่สำคัญทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่ e-Government ในประเทศไทย กรมสรรพากรจึงได้ปรับยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับนโยบายดังกล่าว จึงเป็นที่มาของการเป็น e-Revenue

กรมสรรพากรได้มีการปรับเปลี่ยนงานบริการเพื่อรองรับความเจริญก้าวหน้าทาง เทคโนโลยี โดยริเริ่มให้มีการยื่นแบบและชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตอย่างกว้างขวาง พร้อมทั้งใช้ เทคโนโลยีเพื่อเป็นเครื่องมือติดต่อสื่อสารกับผู้เสียภาษีโดยตรงอย่างไร้ขีดจำกัด โดยสามารถ ให้บริการยื่นแบบแสดงรายการทางอินเทอร์เน็ตและชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ทุกประเภทภาษี เป็นการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานโดยใช้มือและกำลังคน มาเป็นการทำงานบนระบบอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลให้เกิดความสะดวกและประหยัดด้วยวิธีการ (ศศิกานต์ จิตุปา, 2557) ดังนี้

1. พัฒนาระบบงานและระบบข้อมูลข่าวสารบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มีแหล่งข้อมูลที่ใช้สามารถสืบค้นได้อย่างสะดวกและเป็นปัจจุบัน

2. มุ่งเน้นการใช้ระบบงานแบบ on - line ทั้งทางด้านการบริหารงานและการให้บริการแก่ผู้เสียภาษีโดยขยายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมทุกประเภทภาษี ทำให้ผู้เสียภาษีสามารถยื่นแบบพร้อมชำระภาษีจากที่ใดก็ได้ทั้งในและนอกประเทศ เป็นการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วเป็น e-service มากขึ้น รวมทั้งการ download แบบแสดงรายการภาษีหลัก 17 ประเภทแบบได้จากเว็บไซต์ของกรมสรรพากร

3. พัฒนาระบบงานที่ให้บริการรับคำร้องหรือคำขอจดทะเบียนทางอินเทอร์เน็ต

4. จัดทำฐานข้อมูลรวมไว้ที่เดียวและเชื่อมโยงเครือข่ายกับหน่วยงานภายนอกเพื่อใช้ฐานข้อมูลร่วมกัน ทำให้การบริหารจัดการภายในกรมสรรพากรปรับเปลี่ยนให้มีประสิทธิภาพ และโปร่งใสมยิ่งขึ้น

กรมสรรพากร (2556) ได้ให้ความหมายของกรมสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-revenue) ว่าเป็นระบบกรมสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-revenue) เป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ในการปรับปรุงประสิทธิภาพ ความสัมฤทธิ์ผล ความโปร่งใส และความรับผิดชอบต่อรัฐบาล โดยมีหลักการที่ว่า เสียเวลาน้อยที่สุด ใช้เวลากับการบริการน้อยที่สุด ราคาน้อยที่สุด ซึ่งกรมสรรพากรได้นำระบบกรมสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-revenue) มาใช้ ซึ่งได้รับการพัฒนาจัดเป็นหมวดหมู่ที่มีลักษณะเป็นบริการอิเล็กทรอนิกส์ โดยระบบกรมสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-revenue) มีเครื่องมือช่วยบริหารการจัดเก็บภาษีอากรหลายรูปแบบ ดังนี้

1. e-Filing ระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ได้แก่ การให้บริการระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) ซึ่งเปิดให้บริการครบทุกแบบ และทุกประเภท คือ 4 ประเภทแบบ 15 แบบแสดงรายการภาษี ได้แก่ แบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา แบบภาษีเงินได้นิติบุคคล แบบภาษีมูลค่าเพิ่ม และแบบภาษีธุรกิจเฉพาะ นอกจากนี้ยังให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ในการให้ความรู้เรื่อง การยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต การสอบถามข้อมูลการขอคืนภาษี การส่งและตรวจสอบการส่งเอกสารประกอบการคืนภาษี

2. e-Service ได้แก่ การให้บริการ จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มและการจดทะเบียนภาษีธุรกิจเฉพาะ ในกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice และ e-Receipt) ระบบคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว การติดตามการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มทางเน็ต บริการโปรแกรมคำนวณภาษีฯ อสังหาริมทรัพย์ ระบบให้บริการยื่นคำขอคืนข้อมูลแบบฯ และบริการค้นหาเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร 13 หลัก



3. Download ได้แก่ การให้บริการ Download แบบแสดงรายการภาษี แบบคำร้อง แบบคำขอต่าง ๆ ประมวลรัษฎากรฉบับอิเล็กทรอนิกส์ ข่าวสารภาษี (Insight Pasi) วารสารสรรพากร (e-Magazine) บริการสรรพากร (e-Taxinfo) และหนังสือความรู้เรื่องภาษี (e-Book)

4. Hotmenu ได้แก่ การให้บริการข้อมูลสัมมนาภาษีอากร ปฏิทินภาษีอากร ประมวลรัษฎากร โครงการศึกษาและพัฒนาประมวลรัษฎากร กฎหมายออกใหม่ ข้อมูลการพัฒนากฎหมาย ข้อหารือภาษีอากร

5. Contact us ได้แก่ การให้บริการสอบถามข้อมูล ปัญหาภาษีจากศูนย์บริการข้อมูล กรมสรรพากร (RD Call Center 1161) สอบถามปัญหา คำแนะนำ และร้องเรียน

**ประโยชน์ที่ได้รับจากการยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต (e-revenue) แบ่งได้เป็น 2 ด้าน** (สำนักบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์, 2559) ดังนี้

#### **ด้านผู้เสียภาษี**

1. เป็นการเพิ่มทางเลือกให้กับผู้เสียภาษีในการใช้บริการได้สะดวกรวดเร็ว
2. ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรเขต หรืออำเภอ
3. ได้รับสิทธิในการยื่นแบบชำระภาษีหลังเวลา 16.30 ของทุกวันหลังช่วงกำหนดเวลาของการยื่นแบบชำระภาษีตามปกติโดยไม่เว้นวันหยุดราชการ
4. โปรแกรมที่จะช่วยตรวจสอบข้อมูลขั้นต้นตามแบบแสดงรายการ หากมีข้อมูลที่ผิดพลาดระบบจะส่งรายการเตือนกลับไปให้ทันทีเพื่อที่ผู้เสียภาษีทำการแก้ไขให้ถูกต้อง และเพื่อความมั่นใจว่า กรมสรรพากรได้รับแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีเรียบร้อยแล้ว จะมีหลักฐานเพื่อยืนยัน 3 ระดับ ดังนี้
  - 4.1 ยืนยันตอบรับทันทีเมื่อการทำรายการแล้วเสร็จ
  - 4.2 ยืนยันการรับแบบแสดงรายการและรับชำระภาษี (ถ้ามี) ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ในวันถัดไป
  - 4.3 ยืนยันการรับแบบแสดงรายการและรับชำระภาษี (ถ้ามี) โดยใบเสร็จรับเงินที่จัดส่งให้ทางไปรษณีย์ลงทะเบียน
  - 4.4 ขยายระยะเวลาในการยื่นแบบเพิ่ม 8 วัน สิ้นสุดวันที่ 8 เมษายนของทุก ๆ ปี

#### **ด้านกรมสรรพากร**

1. เป็นการลดต้นทุนด้านเวลาและค่าใช้จ่าย เช่น ลดขั้นตอนกระบวนการในการรับแบบการบันทึกข้อมูลการตรวจสอบผลข้อมูลของเจ้าหน้าที่

2. ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในด้านความก้าวหน้าด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ สมองตอบนโยบาย (e-government) เพิ่มคุณค่าของข้อมูลเนื่องจากมีความถูกต้องตรงตามที่คุณเสียภาษีแจ้งมา

3. นำข้อมูลไปใช้ในการบริหารจัดการเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือการจัดทำสถิติต่าง ๆ ก็จะมีค่าความถูกต้องมากขึ้น

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ และวาสนา ดวงดารา, (2554) ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คือ ภาษีที่จัดเก็บจากประชาชนบุคคลทั่วไป หรือจากหน่วยงานภาษีที่มีลักษณะพิเศษ ตามที่กฎหมายกำหนด และมีรายได้เกิดขึ้นตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยปกติจัดเก็บเป็นรายปี รายได้ที่เกิดขึ้นในปีใด ๆ ผู้มีรายได้มีหน้าที่ต้องนำไปแสดงรายการตนเองตามแบบแสดงรายการภาษีที่กำหนดภายในเดือนมกราคม ถึงเดือนมีนาคม ของปีถัดไป สำหรับผู้มีเงินได้บางกรณีกฎหมายยังกำหนดให้ยื่นแบบฯ เสียภาษีครึ่งปี สำหรับรายได้ที่เกิดขึ้นจริงในช่วงครึ่งปีแรก เพื่อเป็นการบรรเทาภาระภาษีที่ต้องชำระ และเงินได้บางกรณี กฎหมายกำหนดให้ผู้จ่ายทำหน้าที่หักภาษี ณ ที่จ่ายจากเงินได้ที่จ่ายบางส่วน เพื่อให้มีการทยอยชำระภาษีขณะมีเงินได้เกิดขึ้นอีกด้วย ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ได้แก่ ผู้ที่มีเงินได้เกิดขึ้นระหว่างปีที่ผ่านมาโดยมีสถานะอย่างหนึ่งอย่างใด ดังนี้

1. บุคคลธรรมดา
2. ห้างหุ้นส่วนสามัญ หรือคณะบุคคลที่มีโชตินิติบุคคล
3. ผู้ถึงแก่ความตายระหว่างปีภาษี
4. กองมรดกที่ยังไม่ได้แบ่ง

ตามกฎหมาย เงินได้ที่ต้องเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เรียกว่า “เงินได้พึงประเมิน” หมายถึง เงินได้ก่อนหักรายจ่ายใด ๆ อาจเป็นเงินตรา ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อย่างอื่นที่ได้รับซึ่งอาจคิดคำนวณได้เป็นเงิน และเครดิตภาษี เงินได้ของบุคคลใด ๆ หรือหน่วยภาษีใดข้างต้นที่เกิดขึ้นระหว่างวันที่ 1 มกราคม ถึงวันที่ 31 ธันวาคม ของปีใด ๆ หรือเงินได้ ที่เกิดขึ้นในปีภาษี ในมาตรา 40 แห่งประมวลรัษฎากรได้กำหนดเงินได้พึงประเมินที่ต้องเสียภาษีไว้ 8 ประเภท ดังนี้

1. เงินได้ตามมาตรา 40 (1) ได้แก่ เงินได้เนื่องจากการจ้างแรงงานไม่ว่าจะเป็น
  - 1.1 เงินเดือน ค่าจ้าง เบี้ยเลี้ยง โบนัส เบี้ยหวัด บำเหน็จบำนาญ
  - 1.2 เงินค่าเช่าบ้านที่ได้รับจากนายหน้า
  - 1.3 เงินที่คำนวณได้จากมูลค่าของการได้อยู่บ้านซึ่งนายจ้างให้อยู่โดยไม่เสียค่าเช่า
  - 1.4 เงินที่นายจ้างจ่ายชำระหนี้ใด ๆ ซึ่งลูกจ้างมีหน้าที่ต้องชำระ
  - 1.5 เงิน ทรัพย์สิน หรือประโยชน์ใด ๆ บรรดาที่ได้เนื่องจากการจ้างแรงงาน

2. ประเภทเงินได้ตามมาตรา 40 (2) เงินได้เนื่องจากหน้าที่หรือตำแหน่งงานที่ทำ หรือจากการรับทำงานให้ ไม่ว่าจะเป็
  - 2.1 ค่าธรรมเนียม ค่านายหน้า ค่าส่วนลด
  - 2.2 เงินอุดหนุนในงานที่ทำ เบี้ยประชุม บำเหน็จ โบนัส
  - 2.3 เงินค่าเช่าบ้านที่ได้รับเนื่องจากหน้าที่หรือตำแหน่งงานที่ทำ หรือจากการรับทำงานให้
  - 2.4 เงินที่คำนวณได้จากมูลค่าของการได้อยู่บ้านที่ผู้จ่ายเงินได้ให้อยู่ได้โดยไม่เสียค่าเช่า
  - 2.5 เงินที่ผู้จ่ายเงินได้จ่ายชำระหนี้ใด ๆ ซึ่งผู้มีเงินได้มีหน้าที่ต้องชำระ
  - 2.6 เงิน ทรัพย์สิน หรือประโยชน์ใด ๆ บรรดาที่ได้เนื่องจากหน้าที่ หรือตำแหน่งงานที่ทำ หรือจากการรับทำงานให้ นั้น ไม่ว่าจะหน้าที่หรือตำแหน่งงาน หรืองานที่รับทำให้นั้นจะเป็นการประจำ หรือชั่วคราว
3. ประเภทเงินได้ตามมาตรา 40 (3) ได้แก่ ค่าแห่งกุศลวิมล ค่าแห่งลิขสิทธิ์ หรือสิทธิอย่างอื่น เงินปี หรือเงินได้มีลักษณะเป็นเงินรายปีอันได้มาจากพินัยกรรม นิติกรรมอย่างอื่น หรือคำพิพากษาของศาล
4. ประเภทเงินได้ตามมาตรา 40 (4) ได้แก่
  - 4.1 ดอกเบี้ยพันธบัตร ดอกเบี้ยเงินฝาก ดอกเบี้ยหุ้นกู้ ดอกเบี้ยตัวเงิน ดอกเบี้ยเงินกู้ยืม ไม่ว่าจะ มีหลักประกันหรือไม่ ดอกเบี้ยเงินกู้ยืมที่อยู่ในบังคับต้องถูกหัก ภาษีหัก ณ ที่จ่าย ตามกฎหมายดังกล่าว หรือผลต่างระหว่างราคาไถ่ถอนกับราคาจำหน่ายตัวเงิน หรือตราสารแสดงสิทธิในหนี้ที่เป็นผู้ออกและจำหน่ายครั้งแรกในราคาต่ำกว่าราคาไถ่ถอน รวมทั้งเงินได้ที่มีลักษณะทำนองเดียวกันกับดอกเบี้ย ผลประโยชน์หรือค่าตอบแทนอื่น ๆ ที่ได้จากการให้กู้ยืมหรือจากสิทธิเรียกร้องให้หนี้ทุกชนิดไม่ว่าจะมีหลักประกันหรือไม่ก็ตาม
  - 4.2 เงินปันผล เงินส่วนแบ่งของกำไร หรือประโยชน์อื่นใดที่ได้จากบริษัท หรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล กองทุนรวม หรือสถาบันการเงินที่มีกฎหมายไทยให้จัดตั้งขึ้นโดยเฉพาะสำหรับให้กู้ยืมเงิน ฯลฯ
  - 4.3 เงินโบนัสที่จ่ายแก่ผู้ถือหุ้น หรือผู้เป็นหุ้นส่วนในบริษัท
  - 4.4 เงินลดทุนของบริษัท เฉพาะส่วนที่จ่ายไม่เกินกว่ากำไรและเงินที่กัไว้รวมกัน
  - 4.5 เงินเพิ่มทุนของบริษัท ซึ่งตั้งจากกำไรที่ได้มา
  - 4.6 ผลประโยชน์ที่ได้จากการที่บริษัท หรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลควบเข้ากัน หรือรับช่วงกัน หรือเลิกกัน ซึ่งตีราคาเป็นเงินได้เกินกว่าเงินทุน

4.7 ผลประโยชน์ที่ได้จากการโอนการเป็นหุ้นส่วน หรือโอนหุ้น หุ้นกู้ พันธบัตร หรือตัวเงิน หรือตราสารแสดงสิทธิในหนี้ที่บริษัท หรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลหรือนิติบุคคลอื่นเป็นผู้ออกทั้งนี้ เฉพาะ ซึ่งตีราคาเป็นเงินได้เกินกว่าที่ลงทุน

5. ประเภทเงินได้ตามมาตรา 40 (5) ได้แก่ การให้เช่าทรัพย์สิน การผิดสัญญาเช่าซื้อทรัพย์สิน การผิดสัญญาซื้อขายเงินผ่อนซึ่งผู้ขายได้รับคืนทรัพย์สินที่ซื้อขายนั้นโดยไม่ต้องคืนเงิน หรือประโยชน์ที่ได้รับไว้แล้ว ให้ถือว่าเงินหรือประโยชน์ที่ได้รับไว้แล้วแต่วันทำสัญญา จนถึงวันผิดสัญญา ทั้งสิ้นเป็นเงินได้พึงประเมินของปีที่มีการผิดสัญญานั้น

6. ประเภทเงินได้ตามมาตรา 40 (6) ได้แก่ เงินได้จากวิชาชีพอิสระ คือ วิชากฎหมาย การประกอบโรคศิลปะ วิศวกรรม สถาปัตยกรรม การบัญชี ประณีตศิลปกรรม หรือวิชาชีพอิสระอื่น ซึ่งจะได้มีพระราชกฤษฎีกากำหนดชนิดไว้

7. ประเภทเงินได้ตามมาตรา 40 (7) ได้แก่ เงินได้จากการรับเหมาที่ผู้รับเหมา ต้องลงทุน ด้วยการจัดหาสัมภาระในส่วนสำคัญนอกจากเครื่องมือ

8. ประเภทเงินได้ตามมาตรา 40 (8) คือ เงินได้จากการทำธุรกิจ การพาณิชย์ การเกษตร การอุตสาหกรรม การขนส่ง หรือการอื่นนอกจากที่ระไว้ใน (1) ถึง (7) แล้ว

## 2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

สำนักบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์, (2559) ในปัจจุบันการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและชำระภาษี สามารถทำได้ในเว็บไซต์ของกรมสรรพากร การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและชำระภาษีของประชาชนตามเว็บไซต์ของกรมสรรพากร จากเว็บไซต์ของกรมสรรพากรได้กล่าวถึง วัตถุประสงค์ของการยื่นแบบฯ ชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ผู้มีสิทธิขอให้บริการยื่นแบบฯ ชำระภาษีผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต ตามประเภทของแบบที่สามารถยื่นและชำระผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

### วัตถุประสงค์ของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

เพื่อพัฒนาระบบจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เป็นทางเลือกใหม่ให้แก่ผู้ยื่นแบบฯ นอกเหนือจากการยื่นแบบฯ ด้วยกระดาษ เพิ่มคุณภาพและความถูกต้องของข้อมูลโดยผู้ยื่นแบบฯ จะเป็นผู้ป้อนข้อมูลในแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต การให้บริการดีมากยิ่งขึ้นเนื่องจากลดขั้นตอนการยื่นแบบฯ และชำระภาษี ลดต้นทุนทั้งด้านผู้ยื่นแบบฯ และกรมสรรพากร และยังเป็นการสนับสนุนนโยบาย e-government ของรัฐบาล พร้อมชำระภาษีโดยใช้คำสั่งทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้

ธนาคารโอนเงินค่าภาษีให้กรมสรรพากร หรือรับคืนภาษีที่หัก ณ ที่จ่ายไว้เกินได้อย่างรวดเร็ว เป็นทางเลือกใหม่อีกทางหนึ่งที่ไม่บังคับ แต่ช่วยให้ผู้ยื่นแบบฯ ที่สนใจเลือกใช้บริการเพื่อความสะดวกมากยิ่งขึ้นในขณะที่ยื่นแบบฯ และชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ยังคงมีอยู่ตามปกติ

### ขั้นตอนการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และชำระภาษีออนไลน์

ในช่วงวันที่ 1 มกราคม ถึงวันที่ 31 มีนาคม ของทุกปี บุคคลที่มีรายได้ทุกคนต้องยื่นเอกสารเสียภาษี ทั้งนี้ ไม่ว่าจะรายได้สุทธิจะถึงเกณฑ์การชำระภาษีหรือไม่ก็ตาม จะต้องยื่นแบบชำระการจ่ายภาษี ภ.ง.ด. 90, ภ.ง.ด. 91 (หรือภ.ง.ด. แบบอื่น ๆ) สำหรับผู้ที่ไม่เคยยื่นแบบฟอร์มการเสียภาษีเลย

นอกจากนี้ ยังสามารถยื่นภาษีผ่าน Rd smart tax application ทางโทรศัพท์มือถือได้อีกทางหนึ่ง ซึ่งจะได้รับสิทธิขยายเวลาการยื่นแบบฯ และชำระภาษีออกไปจนถึงวันที่ 9 เมษายน สำหรับผู้ที่ถูกหักภาษี ณ ที่จ่ายไว้เกินและขอคืนภาษี ควรสมัครพร้อมเพย์ก่อนการยื่นแบบแสดงรายการ เพราะจะได้รับการคืนภาษีรวดเร็วกว่าการคืนภาษีด้วยเช็ค และส่งทางไปรษณีย์ โดยกรมสรรพากรจะคืนภาษีผ่านพร้อมเพย์ที่ผูกไว้กับเลขประจำตัวประชาชนเท่านั้น

### ภาษีเงินได้แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ภ.ง.ด.94 ใช้สำหรับผู้มีเงินได้ ตามมาตรา 40(5)-(8) ต้องยื่นแบบเพื่อเสียภาษีเงินได้ของงวด ม.ค.-มิ.ย. ภายในเดือน ก.ย. ปีเดียวกัน (เป็นการเสียภาษีครึ่งปี สำหรับคนไม่มีเงินเดือน แต่มีรายได้ อย่างอื่นมาแทน เช่น ปันผลจากกองทุนและหุ้น ขายที่ดินได้)
2. ภ.ง.ด.91 ใช้สำหรับผู้มีเงินได้ประเภท “เงินเดือน” อย่างเดียวให้ยื่นแบบเพื่อเสียภาษีเงินได้ของทั้งปี (ครั้งเดียว) ภายในเดือน มี.ค.ของปีถัดไป
3. ภ.ง.ด.90 ใช้สำหรับผู้มีเงินได้ประเภทที่มีไม่ใช่เงินเดือน หรือมีเงินได้ 2 ประเภท ขึ้นไป (หรือสำหรับคนมีเงินเดือนและมีรายได้อื่นด้วย เช่น ปันผลจากกองทุนและหุ้น ขายที่ดินได้ หรือจากมรดก เป็นต้น)

สำหรับคนที่มีรายได้จากงานประจำเพียงทางเดียว

เงินเดือน	ไม่ต้องยื่นภาษี	ต้องยื่นภาษี	ไม่ต้องเสียภาษี	ต้องเสียภาษี
ถ้าเงินเดือนไม่เกิน 10,000 บาท	/		/	
ถ้าเงินเดือนไม่เกิน 26,583.33 บาท		/	/	
ถ้าเงินเดือนเกิน 26,583.33 บาท		/		/

## 2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

### ความหมายของประสิทธิภาพ

ติน ปรัชญาพฤทธิ และไกรยุทธ อีรตยาสินันท์ (2552, หน้า 32) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า หมายถึง การทำงานหรือทำกิจกรรมใด ๆ ที่ได้มีการตั้งเป้าหมายไว้ โดยสามารถปฏิบัติงานได้ตามแผนที่กำหนดไว้ มีการใช้ทรัพยากรที่กำหนดไว้ สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จทันเวลา งานมีคุณภาพ โดยได้ผลงานเท่ากับหรือเพิ่มขึ้นมากกว่าปัจจัยนำเข้า

พะยอม แก้วกำเนิด (2551, หน้า 22) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า หมายถึง ความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด การใช้วิธีการให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรให้สิ้นเปลืองน้อยที่สุดโดยมีเป้าหมาย (Goal) คือ ประสิทธิภาพ (Effectiveness) กล่าวคือ ผลการปฏิบัติงานที่ดี ถือว่า มีประสิทธิภาพในการทำงานสูง แต่ถ้ามีผลการปฏิบัติงานไม่ดี ถือว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ โดยอาจพิจารณาจากต้นทุน หรือปัจจัยนำเข้าให้น้อยที่สุด และประหยัดเวลาที่สุด ซึ่งในขณะเดียวกันปัจจัยนำเข้าจะต้องพิจารณาความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ และความคล่องแคล่วในการทำงาน โดยเปรียบเทียบกับผลที่ได้รับคือ บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งประกอบด้วย ต้นทุน คุณภาพ ปริมาณ วิธีการในการผลิต เป็นต้น

Good, C.V. (1973, p. 193) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า หมายถึงความสามารถสำเร็จ ที่ทำให้เกิดความสำเร็จตามความปรารถนาโดยใช้เวลาและความพยายามเล็กน้อยก็สามารถให้ผลงานที่ได้สำเร็จลงอย่างสมบูรณ์

John D. Millet (1954, p. 201) ได้ให้คำจำกัดความว่าประสิทธิภาพในการทำงาน คือ ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลมนุษย์และจะได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น

Certo (2000, p. 9) ได้ให้นิยามของประสิทธิภาพและประสิทธิผลว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง การใช้ทรัพยากรขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ประสิทธิภาพมุ่งทำให้เกิดการ “ทำสิ่งที่ถูกต้อง (Doing the Right Things)” ส่วนประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง วิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือเป็นการใช้โดยมีเป้าหมาย (Goal) คือ ประสิทธิภาพหรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุดอาจเรียกว่า “ทำสิ่งต่าง ๆ ให้ถูกต้อง (Doing Things Right)”

อนุกุล เยี่ยงพฤกษาวลัย (2550) อธิบายว่า ประสิทธิภาพ คล้ายกับประสิทธิผล แต่ประสิทธิผลจะพิจารณาวิธีการ หรือทางเลือก ในด้านความสามารถและความสำเร็จในการให้ทำให้เกิด ผลลัพธ์ ต่างกับประสิทธิภาพที่เป็นการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้า หรือทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลสำเร็จตามเป้าหมายของทางเลือกรันั้น ประสิทธิภาพนอกจากจะประเมินได้จากการเปรียบเทียบปัจจัยนำเข้า หรือทรัพยากรที่ใช้กับผลสำเร็จตามเป้าหมายของวิธีการ หรือทางเลือกนั้นแล้ว ประสิทธิภาพจะได้จากปริมาณ หรือ

คุณภาพของผลผลิต หรือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเพียงอย่างเดียว หรือพิจารณาจากปริมาณ หรือคุณภาพของทรัพยากรก็ได้

จากความหมายของประสิทธิภาพในข้างต้นสรุปได้ว่า ในการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดหรือเสียค่าใช้จ่ายต่ำสุดเพื่อให้งานนั้นสำเร็จลุล่วงเพียงอย่างเดียวยังไม่พอ โดยจะต้องคำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่ประหยัดด้วย กล่าวคือ สามารถทำได้ทั้ง 2 อย่าง คือ งานบรรลุผลสำเร็จตามต้องการ และใช้ทรัพยากรต่ำสุดสามารถให้ผลงานที่ได้สำเร็จลงอย่างสมบูรณ์

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

การปฏิบัติงานนั้นว่ามีความสำคัญและมีผลต่อผลการปฏิบัติงานทั้งต่อบุคคลและ องค์กร โดยองค์กรมีความคาดหวังที่จะให้บุคลากรมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพด้วย โดยมีนักวิชาการได้อธิบายไว้ดังนี้

ปิโย โสธร (2558, หน้า 29) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานตามทฤษฎีของ Peterson and Plowman (1953) ได้อธิบายไว้ว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานเป็นการลดต้นทุนในการผลิต และการให้ความหมายอย่างกว้าง หมายถึง คุณภาพ และความสามารถในการผลิต และการดำเนินงานที่จะถือได้ว่า มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการและเหมาะสม ด้วยการใช้ต้นทุนน้อยที่สุด เพื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อมูลผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้น คำว่า ประสิทธิภาพจึงมีองค์ประกอบอยู่ 4 มิติ คือ

1. มิติด้านคุณภาพ (Quality) คือ ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ออกมาต้องมีคุณภาพสูง โดยผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ จึงต้องมีความถูกต้อง มีความประณีต และงานมีความเรียบร้อยได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้

2. มิติด้านปริมาณ (Quantity) คือ งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวัง โดยผลงานที่ทำสำเร็จเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่กำหนดหรือปริมาณงานที่ควรจะทำในเวลาหรือมาตรฐานที่กำหนด

3. มิติด้านเวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานหรือกิจกรรมจะต้องเหมาะสมตามลักษณะและหลักการของงาน โดยต้องมีความรวดเร็ว มีความเป็นปัจจุบัน สามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ได้ทันต่อความต้องการ

4. มิติด้านค่าใช้จ่าย (Costs) คือ ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่เกิดจากการทำงานของบุคลากรจะต้อง เหมาะสมกับงานและวิธีการลงทุนน้อยได้กำไรมาก

วรัท พุกษากุลนันท์ (2551, หน้า 18) ได้อธิบายถึงประสิทธิภาพตามทฤษฎี เฮอริเบิร์ต เอไซมอน Herbert A. Simon (1960) ไว้ว่า ถ้าพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ดูจาก

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับจึงเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า ในกรณีถ้าเป็นการบริหารราชการและองค์กรของภาครัฐจะวัดความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ (satisfaction) เข้าไปด้วยซึ่งเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

โดยที่ E คือ ประสิทธิภาพของงาน (efficiency)

O คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับ (output)

I คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (input)

S คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (satisfaction)

แมเจอร์และเบรจ (Manger and Besch, 1967) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานไว้เป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

ความสามารถในการแยกแยะเรื่องราว หมายถึง การที่จะสามารถมองเห็นความแตกต่างระหว่าง 2 สิ่งหรือมากกว่าหรือความสามารถในการที่จะบอกได้ถูกต้องว่างานสำคัญได้เสร็จสิ้นลุล่วงไปแล้ว หรือสามารถเห็นถึงความแตกต่างว่าอันใดถูกต้องและอันใดไม่ถูกต้อง

ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา หมายถึง กระบวนการของการสามารถหาคำตอบเพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ ความสามารถในการแก้ปัญหานี้จะกระทำได้โดยการสอนพนักงานให้เห็น ความสัมพันธ์ระหว่างอาการและสาเหตุที่จะเกิดขึ้นตลอดแนวทางแก้ไข

ความสามารถจำเรื่องที่ผ่านมา หมายถึง การสามารถรู้ได้ว่าจะต้องทำอะไรหรือต้องใช้อะไรตลอดจนสามารถรู้ลำดับหรือระเบียบของการปฏิบัติงานของงานใดงานหนึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นประสิทธิภาพและความสามารถเชิงสติปัญญา

ความสามารถในการตัดแปลง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักเครื่องมือ หรือ เครื่องกลต่าง ๆ เพื่อที่จะปฏิบัติงานที่ต้องการให้เสร็จสิ้นลงไปได้

ความสามารถในการพูด หมายถึง ความสามารถในการเชิงการพูดเป็นสิ่งสำคัญในการสื่อความรู้ ความเข้าใจ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งสำหรับประสิทธิภาพในการทำงาน

อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร (2552 หน้า 71) ได้กล่าวถึง มาตรฐานในการ ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องช่วยให้การเปรียบเทียบ ผลงานที่ทำได้กับที่ควรจะเป็นมีความชัดเจนช่วยให้เห็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดผลได้มากกว่าปัจจัยที่ใช้และช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองปรับเข้าสู่มาตรฐานการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้



บรรยงค์ โตจินดา (2543 หน้า 70) ยังได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพในการบริหารงานไว้ดังนี้

1. การสร้างบรรยากาศหรือเงื่อนไขที่จะให้คนในองค์กรมีความรู้สึกรักอยากทำงานโดยตัวการสำคัญที่จะวัดว่าบรรยากาศหรือเงื่อนไขในองค์กรเอื้ออำนวยต่อการทำงานมากน้อยเพียงใด
2. การใช้ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจหรือรวบรวมมากำหนดกิจกรรมที่สำคัญขององค์กร เพื่อกระตุ้นให้มีการปรับปรุงให้ดีขึ้น การวัดว่าควรปรับปรุงกิจกรรมอะไรนั้น โดยทั่วไปจะต้องเปรียบเทียบผลได้กับค่าใช้จ่ายของการปรับปรุงนั้นสิ่งที่จะต้องปรับปรุงคือ
  - 2.1 การปรับปรุงระบบการสื่อสาร
  - 2.2 การกระตุ้นส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
  - 2.3 การกำหนดผลตอบแทนให้กับพนักงานทุกระดับ
  - 2.4 การกำหนดโครงการการจ่ายค่าตอบแทนที่ยืดหยุ่นได้
3. กำหนดระบบการประเมินและการให้ค่าตอบแทนของผู้บริหารสัมพันธ์โดยตรงกับ ประสิทธิภาพในการบริหารงานโดยสอดคล้องกับแนววัดผลกำไร
4. การกำจัดอุปสรรคใด ๆ ที่จะไปขัดขวางการบริหารงานการติดต่อสื่อสารความมีส่วนร่วมของคนในองค์กร
5. ฝ่ายบริหารควรแจ้งให้ฝ่ายปฏิบัติทราบถึงการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในหลักการ นโยบาย
6. การวัดหรือการประเมินใด ๆ ที่เกี่ยวกับบุคคลในองค์กรจะต้องใช้เกณฑ์มาตรฐาน
7. การวัดความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทางด้านบุคคล กับข้อมูลอื่นขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับ ประสิทธิภาพขององค์กรกำไรการเจริญเติบโตค่าใช้จ่ายและอื่น ๆ ควรกระทำเพื่อเสริมสร้าง ประสิทธิภาพของพนักงาน

กันตยา เพิ่มผล (2552, หน้า 108) ได้กล่าวถึง การพัฒนาประสิทธิภาพเพื่อการปรับปรุงแก้ไข เพิ่มเติมความสามารถและทักษะการทำงานให้ดีขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งการพัฒนา ประสิทธิภาพการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กร หรือการพัฒนาสังคม นอกจากนั้น การพัฒนาตนเองกับการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานยังมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดอีกด้วยกล่าวคือ

ประการแรก ก่อนที่คนจะเข้าสู่การทำงานในองค์กรหนึ่ง ๆ นั้น บุคคลต้องมีความรู้ ความสามารถมีคุณสมบัติตรงตามท้องที่องค์กรนั้นต้องการ ซึ่งบุคคลจะมีคุณสมบัติตามท้องที่ที่กำหนดนั้น จะต้องมีการพัฒนาตนเอง หรือได้รับการพัฒนาจากสถาบันต่าง ๆ จนมีความสามารถเพียงพอที่จะเข้าสู่ งานและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประการที่สอง เมื่อบุคคลเข้าสู่แล้วก็เป็นหน้าที่ขององค์กรที่จะต้องพัฒนาบุคคลให้มี ประสิทธิภาพ (ความสามารถ) ในการทำงานให้ดีที่สุดเพื่อประสิทธิผลขององค์กร จึงกล่าวได้ว่า การ พัฒนาตนเองเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานจะก่อให้เกิดประสิทธิผลขององค์กรในที่สุดนั่นเอง

อนุกุล เยี่ยงพุกชาวัลย์ (2550 หน้า 9) กล่าวว่า ประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้ในหลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา กล่าวคือ

1. ประสิทธิภาพในมิติค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิตได้แก่การใช้ทรัพยากรด้านการเงินคน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร คือ วิธีการทำงานที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว และมีเทคนิคที่ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้นกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ คือ คุณภาพที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมทันเวลา สามารถสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพสามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทและลงทุนให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นมองจากแง่มุมของการทำงานของแต่ละบุคคลโดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน

## 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### งานวิจัยในประเทศ

ฉันทนันท์ มงคลธิตวิวัฒน์, (2556) ศึกษาเรื่อง การเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชัยภูมิ การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาระดับการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชัยภูมิ 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชัยภูมิ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ ประเภทของผู้เสียภาษี 1. การเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ชัยภูมิโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสูงสุดคือ ด้านระบบการให้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ส่วนความคิดเห็นที่มีต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตต่ำที่สุด คือด้านโปรแกรมรับชำระภาษี 2. ผลเปรียบเทียบการเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชัยภูมิ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน 2.1 การเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชัยภูมิ จำแนกตามเพศ รายได้ ประเภทของผู้เสียภาษี แตกต่างกัน มีการเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชัยภูมิ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ศิริรัตน์ มุขตารา (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคล ความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรค ที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9 โดยนำผลจากการศึกษาวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนบริหารจัดการจัดเก็บภาษีอากรด้วยระบบเทคโนโลยีของกรมสรรพากรให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวกรวดเร็ว และประหยัดมากที่สุด ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ได้แก่ บริษัทและห้างหุ้นส่วนจำกัด ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9 กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน การรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยกำหนดปัจจัยในการศึกษาไว้ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปแบบเว็บไซต์ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการบริการ และด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่า มีปัจจัย 3 ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ซึ่งมีผลต่อการใช้บริการ โดยเห็นว่าไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ และไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยังแบบฯ ที่สรรพากรพื้นที่ ด้านรูปแบบเว็บไซต์ เห็นว่าเว็บไซต์กรมสรรพากรมีรูปแบบง่ายต่อการใช้บริการ ระบบลดขั้นตอนในการทำงานของผู้ใช้บริการ ประหยัดเวลาในการยื่นแบบฯ และชำระภาษี ประหยัดค่าใช้จ่ายในการยื่นแบบฯ และชำระภาษีระบบมีการยืนยันเมื่อทำรายการเสร็จ ระบบข้อมูลมีความปลอดภัย ระบบบริการยื่นแบบฯ สามารถแสดงข้อมูลบริษัทได้อย่างถูกต้อง ส่วนด้านการบริการ เห็นว่าสามารถยื่นแบบฯ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุด และไม่ต้องนำเอกสารหลักฐานมาส่งในขณะที่ทำการยื่นแบบฯ

เอมอร พลวัฒน์กุล และสมแก้ว รุ่งเลิศเกรียงไกร, (2550) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัญหาและสาเหตุของการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษาจังหวัดภูเก็ต งานวิจัยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจำนวน 233 ตัวอย่าง จากผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มในเขตท้องที่จังหวัดภูเก็ต จำนวน 2,623 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเกี่ยวกับ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และตาราง จากการศึกษาพบว่าสาเหตุของการที่ผู้ยื่นแบบฯ ไม่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เกิดจากการขาดความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ขาดความเชื่อมั่นต่อระบบการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ไม่มั่นใจในระบบการตัดบัญชีเงินฝาก เข้าใจว่าขั้นตอนในการขออนุมัติและการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต ยุ่งยาก ลำบาก การขาดความรู้และความเข้าใจในกฎหมายประมวลรัษฎากร เกิดความผิดพลาดบ่อย และกลัวจะถูกเรียกตรวจสอบ จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ พบว่า อายุ ตำแหน่งหน้าที่ และการได้รับคำแนะนำมีผลต่อการขาดความรู้ความเข้าใจ และความเชื่อมั่นต่อการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

วัฒนา แสนจิตต์, (2551) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาบนระบบอินเทอร์เน็ตผ่านหน่วยบริการรับแบบฯ โดยศึกษาหน่วยบริการรับแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดานอกสถานที่ในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาบนระบบอินเทอร์เน็ต ผ่านหน่วยบริการรับแบบฯ เพื่อศึกษาถึงระดับความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้ยื่นแบบฯ มีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อยเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และความรู้ ความเข้าใจในระดับปานกลางเกี่ยวกับประเภทของเงินได้พึงประเมินตามประมวลรัษฎากร (มาตรา 40) ที่ต้องนำมาคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

วิไลวรรณ กลมมา, (2555) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด. 90,91) ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 62.37 และปัญหาเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด. 90,91) ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับของปัญหา มากไปน้อย พบว่าด้านการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ระดับปัญหามาก รองลงมาคือด้านความเชื่อมั่นต่อระบบการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ระดับปัญหาปานกลาง ด้านหลักเกณฑ์ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและด้านเครื่องมือและทักษะในการใช้งาน ระดับปัญหาปานกลางรองลงมาตามลำดับ จากการศึกษาความสัมพันธ์ พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีผลต่อปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด. 90,91) ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

นิษานันท์ ชาวนา, (2559) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาข้อมูลเชิงพรรณนาปัจจัยส่วนบุคคล, พฤติกรรมการชำระภาษี, การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตส่งผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 2) เพื่อศึกษาถึงลักษณะส่วนบุคคลที่มีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 3) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการชำระภาษีที่มีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 4) เพื่อศึกษาการรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ที่ศูนย์การยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 ซึ่งผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จำนวน 400 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนา

ได้แก่ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent Sample t-test, One-way Anova F-test และ Multiple regression analysis จากการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วงระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับ การศึกษาระดับปริญญาตรีและมีอาชีพพนักงานเอกชน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุและด้านสถานภาพ ที่แตกต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบฯ และชำระ ภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบฯ ผ่านระบบ อินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านอาชีพ ด้านการศึกษาและด้านรายได้ที่ แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการขาด ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจากการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เป็นระบบที่ นำมาใช้ในระยะเวลาไม่ถึง 20 ปี ดังนั้นผู้ที่ต้องเสียภาษีในกลุ่มอายุมากจะมีความเคยชินกับการยื่น แบบฯ และเสียภาษีแบบเดิม และบางส่วนยังไม่พร้อมที่จะเปิดรับหรือเรียนรู้การใช้งานอินเทอร์เน็ต ซึ่งแตกต่างกับผู้ที่ยื่นแบบฯ และชำระภาษีในกลุ่มอายุน้อยกว่า ที่เมื่อเริ่มต้นยื่นแบบฯ และชำระภาษี จะเริ่มโดยการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

### งานวิจัยต่างประเทศ

Lu, Huang และ Lo (2010) ศึกษาเรื่อง เชิงประจักษ์ของรูปแบบการยอมรับการจัดเก็บ ภาษีออนไลน์ : บูรณาการกับ TAM และ TPB โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 422 คน คือ ผู้เสีย ภาษีผ่านระบบออนไลน์ในประเทศไต้หวัน โดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ทศคนคิด เป็น ปัจจัยหลักที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีออนไลน์ แต่ทศคนคิดได้รับผลกระทบจากการรับรู้ประโยชน์การ รับรู้ความสะดวกจากการใช้งาน ความเป็นธรรมของจัดเก็บภาษี บรรทัดฐานทางสังคมและ ศีลธรรม โดยปัจจัย TAM และ TPB สามารถอธิบายพฤติกรรมการจัดเก็บภาษีออนไลน์และพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย TAM และ TPB นอกจากนี้ยังพบว่า การรับรู้ว่าจะง่ายต่อการใช้งานมี ความสัมพันธ์กับความไว้วางใจจากการใช้งาน

Kumar และ Gupta (2017) ศึกษาเรื่อง การรับรู้ของผู้เสียภาษีเงินได้ต่อการยื่นแบบและ ชำระภาษีเงินได้อิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของผู้เสีย ภาษีเงินได้ต่อการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้อิเล็กทรอนิกส์ คือ ความพึงพอใจ ความเสี่ยงที่ เกี่ยวข้องความปลอดภัย ความมีประโยชน์ และปัญหา ซึ่งความพึงพอใจสะท้อนให้เห็นว่าผู้เสียภาษี เงินได้พอใจกับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้อิเล็กทรอนิกส์ และตระหนักถึงการใช้งานบนเว็บไซต์ โดยความปลอดภัยหรือการรับรู้ความเสี่ยงสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ใช้รู้สึกถึงความปลอดภัย และพบว่า ผู้เสียภาษีมีปัญหาเกี่ยวกับเครือข่ายในขณะที่ใช้งานและผู้เสียภาษีมีปัญหาในการชำระผ่าน

Rajeswari และ Mary (2014) ศึกษาเรื่องการยื่นชำระภาษีเงินได้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษาการรับรู้และความพึงพอใจของพนักงานเงินเดือน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับความรู้เรื่องการยื่นชำระภาษีเงินได้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจากที่ปรึกษาด้านภาษี โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อระบบการยื่นชำระภาษีเงินได้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และเมื่อพิจารณาลักษณะส่วนบุคคล พบว่า มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และจากการศึกษา ปัญหาและข้อเสนอแนะ พบว่าทัศนคติต่อระบบการยื่นชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตคิดว่าระบบยังไม่สมบูรณ์ นั่นคือยังมีปัญหาด้านเทคนิค การบริหารจัดการ รวมถึงรูปแบบของระบบ และกรมสรรพากรควรให้ความสำคัญในด้านความปลอดภัยของผู้เสียภาษีเงินได้

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร” ในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative research) ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยโดยมีรายละเอียด ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

##### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้สูตรในการคำนวณของ (Cochran, 1977) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซนต์และกำหนดค่าคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5 เปอร์เซนต์ ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{Z^2}{4e^2}$$

เมื่อ  $n$  = จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

$P$  = สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยสุ่ม

$e$  = ระดับค่าคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้น (มีค่า  $e = 0.05$ )

$Z$  = ระดับความเชื่อมั่นหรือระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

- ถ้าระดับความเชื่อมั่น 95% หรือระดับนัยสำคัญ 0.05 มีค่า  $Z = 1.95$

- ถ้าระดับความเชื่อมั่น 99% หรือระดับนัยสำคัญ 0.01 มีค่า  $Z = 2.58$

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{(1.95)^2}{4(0.05)^2} \\ &= 384.16 \end{aligned}$$

ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้น้อย 385 คน โดยมีความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างตามที่คำนวณได้ข้างต้นเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูลเป็นทั้งหมด 400 คน

### 3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นศึกษาเชิงปริมาณเพื่อให้ได้ข้อมูลมาโดยการใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาจากเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัย และสร้างเครื่องมือวิจัยให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. ศึกษาโครงสร้างแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร

3. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารเพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาของแบบทดสอบจะได้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยยิ่งขึ้นนำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบข้อความในแบบสอบถาม ทั้งด้านเนื้อหาและความเข้าใจ การใช้ภาษา เพื่อขอคำแนะนำในการแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามให้อ่านแล้วเข้าใจง่าย ชัดเจน และความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

4. ปรับปรุงแบบสอบถามตามที่ได้รับคำวิจารณ์จากอาจารย์ที่ปรึกษา



5. ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ส่งแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ พิจารณา ตรวจสอบหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ว่าตรงประเด็น คำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยหรือไม่ แล้วนำผลการพิจารณาไปทำการวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง

6. ความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามที่แก้ไขตามคำแนะนำแล้วมาดำเนินการ ทดสอบกับพนักงานกลุ่มสถาบันการเงิน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย จากนั้นนำแบบสอบถาม ที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

7. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงรูปแบบและเนื้อหาตามคำแนะนำที่ได้รับจนได้เครื่องมือที่มี ประสิทธิภาพ แล้วจึงจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่ม ตัวอย่าง

### ลักษณะของแบบสอบถาม

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการเงินได้บุคคล ธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร” เป็น การศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีเนื้อหาแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะแบบสำรวจรายการ (Check lists) จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อปี ช่อง ทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และประสบการณ์ในการยื่นแบบแสดงรายการเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน ระบบอินเทอร์เน็ต โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้เพียง 1 ข้อ

**ตอนที่ 2** ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการเงินได้บุคคล ธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ได้แก่ การรับรู้ ประโยชน์จากการใช้งาน การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน ด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) และด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) สร้างตามแบบของ Likert (1976 อ้างถึงใน ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2552, หน้า 22)

แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ในการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- 5 หมายถึง มีการรับรู้การยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีการรับรู้การยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีการรับรู้การยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีการรับรู้การยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีการรับรู้การยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับน้อยที่สุด

เกณฑ์เฉลี่ยแต่ละระดับชั้นโดยใช้สูตรในการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุดข้อมูล} - \text{ค่าต่ำสุดข้อมูล}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ \text{ผลที่ได้จากการวัดระดับ} &= 0.8 \end{aligned}$$

ความคิดเห็นจะนำมาหาค่าเฉลี่ยและแปลผล ดังนี้

ค่าเฉลี่ยคะแนน 4.21-5.00 มีการรับรู้การยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยคะแนน 3.41-4.20 มีการรับรู้การยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยคะแนน 2.61-3.40 มีการรับรู้การยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยคะแนน 1.81-2.60 มีการรับรู้การยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยคะแนน 1.00-1.80 มีการรับรู้การยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับน้อยที่สุด

**ตอนที่ 3** ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านเอกสาร และด้านการบริการและประชาสัมพันธ์ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) สร้างตามแบบของ Likert (1976 อ้างถึงใน ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2552, หน้า 22)

แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ในการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

5 หมายถึง มีการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการฯ อยู่ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง มีการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการฯ อยู่ในระดับมาก

3 หมายถึง มีการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการฯ อยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง มีการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการฯ อยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง มีการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการฯ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

เกณฑ์เฉลี่ยแต่ละระดับชั้นโดยใช้สูตรในการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุดข้อมูล} - \text{ค่าต่ำสุดข้อมูล}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ \text{ผลที่ได้จากการวัดระดับ} &= 0.8 \end{aligned}$$

ความคิดเห็นจะนำมาหาค่าเฉลี่ยและแปลผล ดังนี้

ค่าเฉลี่ยคะแนน 4.21-5.00 มีการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการฯ อยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยคะแนน 3.41-4.20 มีการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการฯ อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยคะแนน 2.61-3.40 มีการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการฯ อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยคะแนน 1.81-2.60 มีการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการฯ อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยคะแนน 1.00-1.80 มีการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการฯ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

**ตอนที่ 4** ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย ด้านทันเวลา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน และด้านการประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) สร้างตามแบบของ Likert (1976 อ้างถึงใน ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2552, หน้า 22)

แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ในการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

5 หมายถึง ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับมาก

3 หมายถึง ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับน้อยที่สุด

เกณฑ์เฉลี่ยแต่ละระดับชั้นโดยใช้สูตรในการคำนวณความกว้างของอัตรภาคชั้น ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอัตรภาคชั้น} = \frac{\text{ค่าสูงสุดข้อมูล} - \text{ค่าต่ำสุดข้อมูล}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$\text{ผลที่ได้จากการวัดระดับ} = 0.8$$

ความคิดเห็นจะนำมาหาค่าเฉลี่ยและแปลผล ดังนี้

ค่าเฉลี่ยคะแนน 4.21-5.00 ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยคะแนน 3.41-4.20 ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยคะแนน 2.61-3.40 ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยคะแนน 1.81-2.60 ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยคะแนน 1.00-1.80 ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับน้อยที่สุด

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Google Form)
2. เลือกแบบสอบถามครบถ้วน และนำแบบสอบถามทั้งหมดไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ทางสถิติ

### 3.4 การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) มาดำเนินการดังนี้

1. ตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. ลงรหัส (Coding) คือ การลงลำดับของแบบสอบถาม การลงค่าตามข้อ และกลุ่มของแบบสอบถามสำหรับประมวลผล
3. ประมวลผลข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ
4. นำผลการวิเคราะห์ทางสถิติที่ได้มาวิเคราะห์ ตรวจสอบและอธิบายในระดับนัยสำคัญของตัวแปรและพหุสัมพันธ์ฐาน โดยการตีความจากผลที่ได้ประมวลออกมาจากตัวแปรที่ได้ทำการทดสอบ
5. นำผลการอธิบาย จากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติมาทำการวิจัยเกี่ยวกับทฤษฎี และพิจารณาด้วยเหตุผล มาช่วยสรุปแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบสมมติฐาน

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive analysis) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ตารางแสดงค่าสถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เพื่อทดสอบอิทธิพลของปัจจัยการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับ 0.05

## บทที่ 4

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงิน

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

4.5 การทดสอบสมมติฐาน

#### 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงิน

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน ( คน )	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	49	12.25
21-30 ปี	121	30.25
31-40 ปี	110	27.50
41-50 ปี	74	18.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินฯ ส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 121 คน (ร้อยละ 30.25) รองลงมา มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 110 คน (ร้อยละ 27.50) อายุ 41-50 ปี จำนวน 74 คน (ร้อยละ 18.50) และน้อยที่สุด มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 49 คน (ร้อยละ 12.25) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน ( คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	84	21.00
ปริญญาตรี	154	38.50
ปริญญาโท	128	32.00
ปริญญาเอก	34	8.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินฯ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 154 คน (ร้อยละ 38.50) รองลงมา มีระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 128 คน (ร้อยละ 32.00) มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 84 คน (ร้อยละ 21.00) และน้อยที่สุด มีระดับการศึกษาปริญญาเอก จำนวน 34 คน (ร้อยละ 8.50) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อปี

รายได้เฉลี่ยต่อปี	จำนวน ( คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 240,000 บาท	92	23.00
240,000 – 480,000 บาท	136	34.00
480,001 – 720,000 บาท	108	27.00
720,000 บาทขึ้นไป	64	16.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินฯ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อปี 240,000 – 480,000 บาท จำนวน 136 คน (ร้อยละ 34.00) รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อปี 480,001 – 720,000 บาท จำนวน 108 คน (ร้อยละ 27.00) และน้อยที่สุดมีรายได้เฉลี่ยต่อปี 720,000 บาทขึ้นไป จำนวน 64 คน (ร้อยละ 16.00) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4** แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับรู้ ข้อมูลข่าวสารการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	จำนวน ( คน)	ร้อยละ
การประชาสัมพันธ์ทางโทรทัศน์	118	29.50
การประชาสัมพันธ์ทางสื่อออนไลน์	240	60.00
การประชาสัมพันธ์ผ่านพับ โบชัวร์ และ เอกสารเผยแพร่	42	10.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินฯ ส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ทางสื่อออนไลน์ จำนวน 240 คน (ร้อยละ 60.00) รองลงมา รับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ทางโทรทัศน์ จำนวน 118 คน (ร้อยละ 29.50) และน้อยที่สุด รับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ผ่านพับ โบชัวร์ และเอกสารเผยแพร่ จำนวน 42 คน (ร้อยละ 10.50) ตามลำดับ

**ตารางที่ 5** แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ในการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ประสบการณ์ในการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	จำนวน ( คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	66	16.50
1 ปี	92	23.00
2 ปี	107	26.75
3 ปี ขึ้นไป	135	33.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินฯ ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 3 ปี ขึ้นไป จำนวน 135 คน (ร้อยละ 33.75) รองลงมา มีประสบการณ์ในการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 2 ปี จำนวน 107 คน (ร้อยละ 26.75) มีประสบการณ์ในการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 1 ปี จำนวน 92 คน (ร้อยละ 23.00) และน้อยที่สุด มีประสบการณ์ในการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 66 คน (ร้อยละ 16.50) ตามลำดับ



#### 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 6 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยภาพรวม

การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM)	3.267	0.580	ปานกลาง
การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน	3.111	0.689	ปานกลาง
การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	3.424	0.612	มาก
ด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk)	3.643	0.651	มาก
ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust)	3.703	0.687	มาก
<b>โดยรวม</b>	<b>3.538</b>	<b>0.573</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 6 พบว่า พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.538$ , S.D. = 0.573) โดยพบว่า พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินฯ มีการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust) ( $\bar{X} = 3.703$ , S.D. = 0.687) รองลงมาคือ ด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) ( $\bar{X} = 3.643$ , S.D. = 0.651) และในระดับปานกลาง คือ ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ( $\bar{X} = 3.267$ , S.D. = 0.580) ประกอบด้วย การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน ( $\bar{X} = 3.111$ , S.D. = 0.689) และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ( $\bar{X} = 3.424$ , S.D. = 0.612) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดา  
ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM)

การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบฯ ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM)	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความคิดเห็น
<b>การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน</b>	<b>3.111</b>	<b>0.689</b>	<b>ปานกลาง</b>
1. ไม่มีค่าใช้จ่ายในการสมัครและการใช้บริการยื่นแบบฯ	3.720	0.773	มาก
2. ช่วยอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมประหยัดพลังงานเวลาและ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบฯ และชำระภาษีที่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา	2.793	0.952	ปานกลาง
3. มีหลักฐานยืนยันการยื่นแบบฯ และการชำระภาษีทาง จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ทำให้มั่นใจว่า กรม สรรพากรฯ ได้รับแบบฯ และเงินภาษีที่ชำระแล้ว	2.413	1.063	น้อย
4. ได้รับคืนเงินภาษีเร็วขึ้นเนื่องจากการบริการยื่นแบบฯ ช่วยลดขั้นตอนอาทิการบันทึกข้อมูลและการตรวจสอบ การบันทึกข้อมูล เป็นต้น	3.518	0.898	มาก
<b>การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน</b>	<b>3.424</b>	<b>0.612</b>	<b>มาก</b>
1. มีโปรแกรมช่วยตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นตามที่กรอกไว้ ในแบบฯ	3.518	0.766	มาก
2. หากระบบการยื่นแบบฯ ตรวจพบข้อมูลที่ผิดพลาดจะ ส่งรายการเตือนเพื่อให้แก้ไขได้ในทันที	3.213	0.848	ปานกลาง
3. การยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเปิดบริการทุกวัน ตลอด 24 ชม.	3.333	0.709	ปานกลาง
4. เมื่อยื่นแบบฯ แล้วมีเงินภาษีต้องชำระเพิ่ม มีช่องทาง การชำระภาษีให้เลือกอย่างมีหลากหลาย	3.633	0.793	มาก
<b>ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM)</b>	<b>3.267</b>	<b>0.580</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 7 พบว่า พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ( $\bar{X} = 3.267$ , S.D. = 0.580) ในระดับปานกลาง โดยพบว่า พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินฯ มีการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ( $\bar{X} = 3.424$ , S.D. = 0.612) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน ( $\bar{X} = 3.111$ , S.D. = 0.689) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน พบว่า พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินฯ มีความเห็นว่าไม่มีค่าใช้จ่ายในการสมัครและการใช้บริการอื่นแบบฯ ( $\bar{X} = 3720$ , S.D. = 0.773) มากที่สุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ได้รับคืนเงินภาษีเร็วขึ้นเนื่องจากการบริการอื่นแบบฯ ช่วยลดขั้นตอนอาทิกการบันทึกข้อมูลและการตรวจสอบการบันทึกข้อมูล เป็นต้น ( $\bar{X} = 3.518$ , S.D. = 0.898) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ มีหลักฐานยืนยันการยื่นแบบฯ และการชำระภาษีทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) ทำให้มั่นใจว่า กรมสรรพากรฯ ได้รับแบบฯ และเงินภาษีที่ชำระแล้ว ( $\bar{X} = 2.413$ , S.D. = 1.063) อยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้เมื่อยื่นแบบฯ แล้วมีเงินภาษีต้องชำระเพิ่ม มีช่องทางการชำระภาษีให้เลือกอย่างมีหลากหลาย ( $\bar{X} = 3.633$ , S.D. = 0.793) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ มีโปรแกรมช่วยตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นตามที่กรอกไว้ในแบบฯ ( $\bar{X} = 3.518$ , S.D. = 0.766) อยู่ในระดับปานกลาง และน้อยที่สุด หากระบบการยื่นแบบฯ ตรวจพบข้อมูลที่ผิดพลาดจะส่งรายการเตือนเพื่อให้แก้ไขได้ในทันที ( $\bar{X} = 3.213$ , S.D. = 0.0848) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

**ตารางที่ 8** แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk)

การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบฯ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความคิดเห็น
<b>ด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk)</b>			
1. การยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีความเสี่ยงจากการที่ระบบขัดข้องในระหว่างขั้นตอนการยื่นแบบฯ	3.655	0.783	มาก
2. ความเสี่ยงเมื่อเกิดการขัดข้องระหว่างขั้นตอนการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจะถูกโจรกรรมข้อมูลผู้ไม่หวังดี	3.568	0.763	มาก
3. ความเสี่ยงที่จะได้รับเงินจากการคืนภาษีไม่ถูกต้อง	3.705	0.857	มาก
<b>ด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk)</b>	<b>3.643</b>	<b>0.651</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) ( $\bar{X} = 3.643$ , S.D. = 0.651) ในระดับมาก โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ความเสี่ยงที่จะได้รับเงินจากการคืนภาษีไม่ถูกต้อง ( $\bar{X} = 3.705$ , S.D. = 0.857) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีความเสี่ยงจากการที่ระบบขัดข้องในระหว่างขั้นตอนการยื่นแบบฯ ( $\bar{X} = 3.655$ , S.D. = 0.783) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ รับรู้ความเสี่ยงเมื่อเกิดการขัดข้องระหว่างขั้นตอนการยื่น

แบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจะถูกโจรกรรมข้อมูลผู้ไม่หวังดี ( $\bar{x} = 3.568$ , S.D. = 0.763) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

**ตารางที่ 9** แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust)

การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบฯ ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust)	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความคิดเห็น
1. ความปลอดภัยสูงเนื่องจากการตรวจสอบตัวตนของผู้ใช้งานที่รัดกุม	3.818	0.822	มาก
2. มีกลไกการป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาด	3.755	0.772	มาก
3. ความมั่นคงปลอดภัยทางระบบสารสนเทศสูงตามมาตรฐานสากล	3.630	0.765	มาก
4. สามารถแก้ไขปัญหาความผิดพลาดได้รวดเร็วและทันเวลา	3.613	0.836	มาก
<b>ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust)</b>	<b>3.703</b>	<b>0.687</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust) ( $\bar{x} = 3.703$ , S.D. = 0.687) ในระดับมาก โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ความปลอดภัยสูงเนื่องจากการตรวจสอบตัวตนของผู้ใช้งานที่รัดกุม ( $\bar{x} = 3.818$ , S.D. = 0.822) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ มีกลไกการป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาด ( $\bar{x} = 3.755$ , S.D. = 0.772) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ สามารถแก้ไขปัญหาความผิดพลาดได้รวดเร็วและทันเวลา ( $\bar{x} = 3.613$ , S.D. = 0.836) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

#### 4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร

ตารางที่ 10 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร  
โดยภาพรวม

การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร โดยภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านความรู้	3.304	0.696	ปานกลาง
ด้านเอกสาร	3.233	0.715	ปานกลาง
ด้านการบริการและประชาสัมพันธ์	3.082	0.722	ปานกลาง
<b>โดยรวม</b>	<b>3.206</b>	<b>0.666</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 10 พบว่า โดยภาพรวมพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.206$ , S.D. = 0.666) โดยพบว่า พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินมีความคิดเห็นด้วยต่อการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ( $\bar{X} = 3.304$ , S.D. = 0.696) รองลงมาคือ ด้านเอกสาร ( $\bar{X} = 3.233$ , S.D. = 0.715) และด้านการบริการและประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 3.082$ , S.D. = 0.722) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร  
ด้านความรู้

การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ด้านความรู้	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ผู้ใช้งานสามารถเรียนรู้ และทำความเข้าใจการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ง่าย	3.260	1.075	ปานกลาง
2. ช่วยสร้างความน่าเชื่อถือและความมั่นใจแก่ผู้ใช้งานได้	3.205	0.919	ปานกลาง
3. มีฟังก์ชันการทำงานที่ไม่ซับซ้อนและมีการลงทะเบียนเข้าใช้ระบบฯ ที่รัดกุม	3.253	0.852	ปานกลาง
4. สามารถดำเนินการยื่นแบบฯ ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกประเภท	3.498	0.835	มาก
<b>ด้านความรู้</b>	<b>3.304</b>	<b>0.696</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 11 พบว่า พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานครมีความคิดเห็นต่อการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ด้านความรู้ ( $\bar{X} = 3.304$ , S.D. = 0.696) ใน

ระดับปานกลาง โดยพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินฯ มีความคิดเห็น่า ผู้ใช้งานสามารถดำเนินการยื่นแบบฯ ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกประเภท ( $\bar{x} = 3.498$ , S.D. = 0.835) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ผู้ใช้งานสามารถเรียนรู้ และทำความเข้าใจการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ง่าย ( $\bar{x} = 3.260$ , S.D. = 1.075) อยู่ในระดับปานกลาง และน้อยที่สุดคือ ช่วยสร้างความน่าเชื่อถือและความมั่นใจแก่ผู้ใช้งานได้ ( $\bar{x} = 3.205$ , S.D. = 0.919) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร  
ด้านเอกสาร

การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ด้านเอกสาร	$\bar{x}$	SD	ระดับ ความพึงพอใจ
1. กรมสรรพากรให้ข้อมูลการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ถูกต้อง	3.283	0.877	ปานกลาง
2. สามารถกรอกข้อมูลลงในระบบการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อให้โปรแกรมช่วยคำนวณภาษีและตรวจสอบข้อมูล ก่อนนำส่งให้กรมสรรพากรได้	3.653	0.882	มาก
3. ระบบการยื่นแบบฯ สามารถตรวจสอบความถูกต้อง หากพบข้อผิดพลาดสามารถแก้ไขข้อมูลก่อนยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตได้	2.838	1.046	ปานกลาง
4. การยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต ช่วยลดการใช้เอกสาร และลดขั้นตอนการทำงานได้	3.158	0.908	ปานกลาง
<b>ด้านเอกสาร</b>	<b>3.233</b>	<b>0.715</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 12 พบว่า พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ด้านเอกสาร ( $\bar{x} = 3.233$ , S.D. = 0.715) ในระดับปานกลาง โดยพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินฯ มีความคิดเห็น่า สามารถกรอกข้อมูลลงในระบบการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อให้โปรแกรมช่วยคำนวณภาษีและตรวจสอบข้อมูล ก่อนนำส่งให้กรมสรรพากรได้ ( $\bar{x} = 3.653$ , S.D. = 0.882) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ กรมสรรพากรให้ข้อมูลการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ถูกต้อง ( $\bar{x} = 3.283$ , S.D. = 0.877) อยู่ในระดับปานกลาง และน้อยที่สุดคือ ระบบการยื่นแบบฯ สามารถตรวจสอบความถูกต้อง หากพบข้อผิดพลาดสามารถแก้ไขข้อมูลก่อนยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตได้ ( $\bar{x} = 2.838$ , S.D. = 1.046) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ด้านการบริการและประชาสัมพันธ์

การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ด้านการบริการและประชาสัมพันธ์	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึงพอใจ
1. หากเกิดปัญหาการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้งานสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรได้หลายช่องทาง	2.680	1.077	ปานกลาง
2. มีการแจ้งผลการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้วยระบบ SMS ช่วยเพิ่มความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้งาน	3.283	0.927	ปานกลาง
3. การยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ช่วยให้ท่านได้รับการคืนภาษีได้รวดเร็วยิ่งขึ้น	2.435	1.055	น้อย
4. มีคำแนะนำวิธีการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ทำให้ผู้ใช้บริการมีความมั่นใจ	2.865	0.932	ปานกลาง
<b>ด้านการบริการและประชาสัมพันธ์</b>	<b>3.082</b>	<b>0.722</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 13 พบว่า พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ด้านการบริการและประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 3.082$ , S.D. = 0.722) ในระดับปานกลาง โดยพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินฯ มีความคิดเห็นว่า การแจ้งผลการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้วยระบบ SMS ช่วยเพิ่มความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้งาน ( $\bar{X} = 3.283$ , S.D. = 0.927) อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ คำแนะนำวิธีการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ทำให้ผู้ใช้บริการมีความมั่นใจ ( $\bar{X} = 2.865$ , S.D. = 0.932) อยู่ในระดับปานกลาง และน้อยที่สุดคือ การยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ช่วยให้ท่านได้รับการคืนภาษีได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ( $\bar{X} = 2.435$ , S.D. = 1.055) อยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

#### 4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 14 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยภาพรวม

ประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านความทันเวลา	3.006	0.768	ปานกลาง
ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน	3.078	0.761	ปานกลาง
ด้านความประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย	3.014	0.761	ปานกลาง
<b>โดยรวม</b>	<b>3.033</b>	<b>0.740</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 14 พบว่า โดยภาพรวม ประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.033$ , S.D. = 0.740) โดยพบว่า ประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มากที่สุดคือ ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน ( $\bar{X} = 3.078$ , S.D. = 0.761) อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ด้านความประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ( $\bar{X} = 3.014$ , S.D. = 0.761) อยู่ในระดับปานกลาง และน้อยที่สุดคือ ด้านทันเวลา ( $\bar{X} = 3.006$ , S.D. = 0.768) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านความทันเวลา

ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านความทันเวลา	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ได้รับสิทธิพิเศษให้ขยายเวลายื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีออกไปอีก 8 วัน	2.725	0.993	ปานกลาง
2. ระบบเปิดให้บริการยื่นแบบฯ ไม่เว้นวันหยุดราชการ	2.825	1.047	ปานกลาง
3. ได้รับคืนเงินภาษีเร็วขึ้น เนื่องจากลดขั้นตอนในการยื่นแบบฯ	3.183	1.023	ปานกลาง
4. สามารถยื่นแบบฯ ได้ทุกที่ ทุกเวลา	3.290	0.907	ปานกลาง
<b>ด้านความทันเวลา</b>	<b>3.006</b>	<b>0.768</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 15 พบว่า พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านความทันเวลา



( $\bar{X} = 3.006$ , S.D. = 0.768) ในระดับปานกลาง โดยพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินฯ มีความคิดเห็นที่สามารถยื่นแบบฯ ได้ทุกที่ ทุกเวลา ( $\bar{X} = 3.290$ , S.D. = 0.907) อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ การได้รับคืนเงินภาษีเร็วขึ้น เนื่องจากลดขั้นตอนในการยื่นแบบฯ ( $\bar{X} = 3.183$ , S.D. = 1.023) อยู่ในระดับปานกลาง และน้อยที่สุดคือ การได้รับสิทธิพิเศษให้ขยายเวลายื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีออกไปอีก 8 วัน ( $\bar{X} = 2.725$ , S.D. = 0.993) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

**ตารางที่ 16** แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน

ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึงพอใจ
1. เป็นระบบที่น่าเชื่อถือ/มีโปรแกรมตรวจสอบขั้นต้น	3.013	0.948	ปานกลาง
2. คำแนะนำวิธีการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตบน เครือข่ายของกรมสรรพากร (Website)	2.573	1.101	น้อย
3. สร้างความมั่นใจด้านความปลอดภัยของข้อมูลต่าง ๆ ใน การยื่นแบบฯผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	3.108	0.999	ปานกลาง
4. เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบฯ ผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต	3.195	0.930	ปานกลาง
<b>ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน</b>	<b>3.078</b>	<b>0.761</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 16 พบว่า พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน ( $\bar{X} = 3.078$ , S.D. = 0.761) ในระดับปานกลาง โดยพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินฯ มีความคิดเห็นว่าจะเกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ( $\bar{X} = 3.195$ , S.D. = 0.930) อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ สร้างความมั่นใจด้านความปลอดภัยของข้อมูลต่าง ๆ ในการยื่นแบบฯผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ( $\bar{X} = 3.108$ , S.D. = 0.999) อยู่ในระดับปานกลาง และน้อยที่สุดคือ คำแนะนำวิธีการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตบนเครือข่ายของกรมสรรพากร (Website) ( $\bar{X} = 2.573$ , S.D. = 1.101) อยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านความประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย

(n = 400)

ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านความประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ไม่มีค่าใช้จ่ายในการสมัครและการใช้บริการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	2.940	1.044	ปานกลาง
2. ช่วยอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ประหยัดพลังงาน เวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบฯ ด้วยตัวเองที่สรรพากรพื้นที่	3.095	0.902	ปานกลาง
3. มีบริการการผ่อนชำระภาษีตามมาตรา 64 ได้ 3 งวด	3.360	0.835	ปานกลาง
4. มีการบริการแจ้งสถานะการคืนภาษีผ่านทางช่องทาง SMS	3.213	0.871	ปานกลาง
<b>ด้านความประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย</b>	<b>3.014</b>	<b>0.761</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 17 พบว่า พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านความประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ( $\bar{X} = 3.014$ , S.D. = 0.761) ในระดับปานกลาง โดยพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินฯ มีความคิดเห็นว่า มีบริการการผ่อนชำระภาษีตามมาตรา 64 ได้ 3 งวด ( $\bar{X} = 3.360$ , S.D. = 0.835) อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ มีการบริการแจ้งสถานะการคืนภาษีผ่านทางช่องทาง SMS ( $\bar{X} = 3.213$ , S.D. = 0.871) อยู่ในระดับปานกลาง และน้อยที่สุดคือ ไม่มีค่าใช้จ่ายในการสมัครและการใช้บริการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ( $\bar{X} = 2.940$ , S.D. = 1.044) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

#### 4.5 การทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

**ตารางที่ 18** แสดงการทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร โดยวิธี Enter

ตัวแปร	B	Std. Error	$\beta$	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	.563	.231		2.442	.015		
การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบฯ ( $X_1$ )	.063	.050	.049	1.256	.210	.999	1.001
การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการฯ ( $X_2$ )	.700	.043	.630	16.175	.000*	.999	1.001
<b>R = 0.631, R<sup>2</sup> = 0.398, Adjusted. R<sup>2</sup> = 0.395, SE<sub>est</sub> = 0.576, F = 131.153, Sig. = 0.000*</b>							

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 18 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร คือ การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการฯ ( $X_2$ ) มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณอยู่ในระดับปานกลาง ( $R = 0.631$ ) มีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 39.50 (Adjusted.  $R^2 = 0.395$ ) และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ 0.576 ( $SE_{est} = 0.576$ ) มีค่า Tolerance ต่ำสุดอยู่ที่ 0.999 และ VIF สูงสุดอยู่ที่ 1.001 ซึ่งไม่เกินเกณฑ์ที่กำหนดจึงถือว่าไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) (กัลยา วานิชย์บัญชา และฐิตา วานิชย์บัญชา, 2558, น.352-353)

โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต คือ การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ( $B = 0.700$ )

โดยสามารถเขียนอยู่ในรูปสมการคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานดังนี้

สมการคะแนนดิบ

$$Y = 0.563 + 0.063 (X_1) + 0.700 (X_2)$$

(0.210)      (0.000)\*

สมการคะแนนมาตรฐาน

$$Z_Y = 0.049(X_1) + 0.630(X_2)^*$$

โดยใช้สัญลักษณ์แทนตัวแปรในสมการดังนี้

Y หมายถึง ประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

X<sub>1</sub> หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบฯ

X<sub>2</sub> หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร

**สมมติฐานที่ 1.1** การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านทันเวลา

**ตารางที่ 19** แสดงการทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านทันเวลา ของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร โดยวิธี Enter

ตัวแปร	B	Std. Error	$\beta$	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	.377	.236		1.600	.110		
การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบฯ (X <sub>1</sub> )	.071	.052	.053	1.386	.167	.999	1.001
การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการฯ (X <sub>2</sub> )	.741	.044	.643	16.735	.000*	.999	1.001
<b>R = 0.644, R<sup>2</sup> = 0.414, Adjusted. R<sup>2</sup> = 0.411, SE<sub>est</sub> = 0.588, F = 140.479, Sig. = 0.000*</b>							

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 19 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านทันเวลา ของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร คือ

การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ( $X_2$ ) มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านทันเวลา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณอยู่ในระดับปานกลาง ( $R = 0.644$ ) มีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 41.10 ( $\text{Adjusted. } R^2 = 0.411$ ) และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ 0.588 ( $\text{SE}_{\text{est}} = 0.588$ ) มีค่า Tolerance ต่ำสุดอยู่ที่ 0.999 และ VIF สูงสุดอยู่ที่ 1.001 ซึ่งไม่เกินเกณฑ์ที่กำหนดจึงถือว่าไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) (กัลยา วานิชย์บัญชา และฐิตา วานิชย์บัญชา, 2558, น.352-353)

โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านทันเวลา คือ การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ( $B = 0.741$ )

โดยสามารถเขียนอยู่ในรูปสมการคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานดังนี้  
สมการคะแนนดิบ

$$Y = 0.377 + 0.071(X_1) + 0.741(X_2)$$

(0.167)      (0.000)\*

สมการคะแนนมาตรฐาน

$$Z_Y = 0.053(X_1) + 0.643(X_2)^*$$

โดยใช้สัญลักษณ์แทนตัวแปรในสมการดังนี้

$Y$	หมายถึง	ประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านทันเวลา
$X_1$	หมายถึง	การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบฯ
$X_2$	หมายถึง	การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร

**สมมติฐานที่ 1.2** การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน

ตารางที่ 20 แสดงการทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน ของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร โดยวิธี Enter

ตัวแปร	B	Std. Error	$\beta$	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	.628	.244		2.580	.010		
การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบฯ (X <sub>1</sub> )	.067	.053	.051	1.267	.206	.999	1.001
การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการฯ (X <sub>2</sub> )	.690	.046	.603	15.073	.000*	.999	1.001
R = 0.604, R <sup>2</sup> = 0.365, Adjusted. R <sup>2</sup> = 0.362, SE <sub>est</sub> = 0.608, F = 113.979, Sig. = 0.000*							

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 20 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน ของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขต คือ การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร (X<sub>2</sub>) มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณอยู่ในระดับปานกลาง (R = 0.604) มีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 36.20 (Adjusted. R<sup>2</sup> = 0.362) และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ 0.608 (SE<sub>est</sub> = 0.608) มีค่า Tolerance ต่ำสุดอยู่ที่ 0.999 และ VIF สูงสุดอยู่ที่ 1.001 ซึ่งไม่เกินเกณฑ์ที่กำหนดจึงถือว่าไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) (กัลยา วานิชย์บัญชา และฐิตา วานิชย์บัญชา, 2558, น.352-353)

โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน คือ การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร (B = 0.690)

โดยสามารถเขียนอยู่ในรูปสมการคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานดังนี้  
สมการคะแนนดิบ

$$Y = 0.244 + 0.067(X_1) + 0.690(X_2)$$

$$(0.206) \quad (0.000)^*$$

สมการคะแนนมาตรฐาน

$$Z_Y = 0.051(X_1) + 0.603(X_2)^*$$

โดยใช้สัญลักษณ์แทนตัวแปรในสมการดังนี้

- Y หมายถึง ประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน
- X<sub>1</sub> หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบฯ
- X<sub>2</sub> หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร

**สมมติฐานที่ 1.3** การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย

**ตารางที่ 21** แสดงการทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร โดยวิธี Enter

ตัวแปร	B	Std. Error	$\beta$	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	.684	.247		2.767	.006		
การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบฯ (X <sub>1</sub> )	.051	.054	.038	.943	.346	.999	1.001
การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการฯ (X <sub>2</sub> )	.671	.046	.587	14.453	.000*	.999	1.001
<b>R = 0.587, R<sup>2</sup> = 0.345, Adjusted. R<sup>2</sup> = 0.342, SE<sub>est</sub> = 0.617, F = 104.596, Sig. = 0.000*</b>							

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 21 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร คือ การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร (X<sub>2</sub>) มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณอยู่ในระดับปานกลาง (R = 0.587) มีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 34.20 (Adjusted. R<sup>2</sup> = 0.342) และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ 0.617 (SE<sub>est</sub> = 0.617) มีค่า Tolerance ต่ำสุดอยู่ที่ 0.999 และ VIF สูงสุดอยู่ที่ 1.001 ซึ่งไม่เกิน

เกณฑ์ที่กำหนดจึงถือว่าไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) (กัลยา วานิชย์ บัญชา และฐิตา วานิชย์บัญชา, 2558, น.352-353)

โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต ด้านการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย คือ การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของ กรมสรรพากร ( $B = 0.671$ )

โดยสามารถเขียนอยู่ในรูปสมการคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานดังนี้  
สมการคะแนนดิบ

$$Y = 0.684 + 0.051(X_1) + 0.671(X_2)$$

(0.346)      (0.000)\*

สมการคะแนนมาตรฐาน

$$Z_Y = 0.038(X_1) + 0.587(X_2)^*$$

โดยใช้สัญลักษณ์แทนตัวแปรในสมการดังนี้

- Y หมายถึง ประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต ด้านการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย
- $X_1$  หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบฯ
- $X_2$  หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร

**สมมติฐานที่ 2** การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) และด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust) มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต



ตารางที่ 22 แสดงการทดสอบสมมติฐานการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) และด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยวิธี Enter

ตัวแปร	B	Std. Error	$\beta$	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	.464	.262		1.772	.077		
ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ( $X_1$ )	.558	.071	.437	7.893	.000*	.592	1.689
ด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) ( $X_2$ )	.064	.048	.056	1.316	.189	1.000	1.000
ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust) ( $X_3$ )	.139	.060	.129	2.328	.020*	.592	1.690

R = 0.532, R<sup>2</sup> = 0.283, Adjusted. R<sup>2</sup> = 0.277, SE<sub>est</sub> = 0.629, F = 51.984, Sig. = 0.000\*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 22 พบว่า การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ( $X_1$ ) และด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust) ( $X_3$ ) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณอยู่ในระดับปานกลาง (R = 0.532) มีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 27.70 (Adjusted. R<sup>2</sup> = 0.27) และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ 0.629 (SE<sub>est</sub> = 0.629) มีค่า Tolerance ต่ำสุดอยู่ที่ 0.592 และ VIF สูงสุดอยู่ที่ 1.690 ซึ่งไม่เกินเกณฑ์ที่กำหนดจึงถือว่าไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) (กัลยา วานิชย์บัญชา และฐิตา วานิชย์บัญชา, 2558, น.352-353)

โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต คือ ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) (B = 0.558) และด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust) (B = 0.139)

โดยสามารถเขียนอยู่ในรูปสมการคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานดังนี้  
สมการคะแนนดิบ

$$Y = 0.464 + 0.558(X_1) + 0.064(X_2) + 0.139(X_3)$$

(0.000)\*      (0.189)      (0.020)

สมการคะแนนมาตรฐาน

$$Z_Y = 0.437(X_1)^* + 0.056(X_2) + 0.129(X_3)^*$$

โดยใช้สัญลักษณ์แทนตัวแปรในสมการดังนี้

- Y หมายถึง ประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
- X<sub>1</sub> หมายถึง ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM)
- X<sub>2</sub> หมายถึง ด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk)
- X<sub>3</sub> หมายถึง ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust)

**สมมติฐานที่ 2.1** การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) และด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านทันเวลา

ตารางที่ 23 แสดงการทดสอบสมมติฐานการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) และด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านทันเวลา โดยวิธี Enter

ตัวแปร	B	Std. Error	$\beta$	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	.350	.272		1.288	.199		
ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) (X <sub>1</sub> )	.623	.073	.470	8.484	.000*	.592	1.689
ด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) (X <sub>2</sub> )	.081	.050	.069	1.613	.108	1.000	1.000
ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust) (X <sub>3</sub> )	.088	.062	.078	1.413	.158	.592	1.690

R = 0.529, R<sup>2</sup> = 0.279, Adjusted. R<sup>2</sup> = 0.274, SE<sub>est</sub> = 0.655, F = 51.204, Sig. = 0.000\*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 23 พบว่า การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) (X<sub>1</sub>) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่น

แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านทันเวลา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณอยู่ในระดับปานกลาง ( $R = 0.529$ ) มีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 27.40 ( $\text{Adjusted } R^2 = 0.240$ ) และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ 0.655 ( $\text{SE}_{\text{est}} = 0.655$ ) มีค่า Tolerance ต่ำสุดอยู่ที่ 0.592 และ VIF สูงสุดอยู่ที่ 1.690 ซึ่งไม่เกินเกณฑ์ที่กำหนดจึงถือว่าไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) (กัลยา วานิชย์บัญชา และฐิตา วานิชย์บัญชา, 2558, น.352-353)

โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านทันเวลา คือ ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ( $B = 0.623$ )

โดยสามารถเขียนอยู่ในรูปสมการคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานดังนี้  
สมการคะแนนดิบ

$$Y = 0.350 + 0.623(X_1) + 0.081(X_2) + 0.088(X_3)$$

$$(0.000)^* \quad (0.108) \quad (0.158)$$

สมการคะแนนมาตรฐาน

$$Z_Y = 0.470(X_1)^* + 0.069(X_2) + 0.062(X_3)$$

โดยใช้สัญลักษณ์แทนตัวแปรในสมการดังนี้

- |                |         |  |
|----------------|---------|--|
| Y              | หมายถึง | ประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านทันเวลา |
| X <sub>1</sub> | หมายถึง | ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM)   |
| X <sub>2</sub> | หมายถึง | ด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk)                                     |
| X <sub>3</sub> | หมายถึง | ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust)   |

**สมมติฐานที่ 2.2** การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) และด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน

**ตารางที่ 24** แสดงการทดสอบสมมติฐานการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) และด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน โดยวิธี Enter

ตัวแปร	B	Std. Error	$\beta$	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	.513	.273		1.881	.061		
ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ( $X_1$ )	.527	.074	.401	7.152	.000*	.592	1.689
ด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) ( $X_2$ )	.063	.050	.054	1.252	.211	1.000	1.000
ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust) ( $X_3$ )	.165	.062	.149	2.660	.008*	.592	1.690

$R = 0.513$ ,  $R^2 = 0.263$ , Adjusted.  $R^2 = 0.257$ ,  $SE_{est} = 0.656$ ,  $F = 47.055$ , Sig. = 0.000\*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 24 พบว่า การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ( $X_1$ ) และด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust) ( $X_3$ ) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณอยู่ในระดับปานกลาง ( $R = 0.513$ ) มีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 25.70 (Adjusted.  $R^2 = 0.257$ ) และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ 0.656 ( $SE_{est} = 0.656$ ) มีค่า Tolerance ต่ำสุดอยู่ที่ 0.592 และ VIF สูงสุดอยู่ที่ 1.690 ซึ่งไม่เกินเกณฑ์ที่กำหนดจึงถือว่าไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) (กัลยา วานิชย์บัญชา และฐิตา วานิชย์บัญชา, 2558, น.352-353)

โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน คือ ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ( $B = 0.527$ ) และด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust) ( $B = 0.165$ )

โดยสามารถเขียนอยู่ในรูปสมการคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานดังนี้  
สมการคะแนนดิบ

$$Y = 0.513 + 0.527(X_1) + 0.063(X_2) + 0.165(X_3)$$

(0.000)\*      (0.211)      (0.008)\*

สมการคะแนนมาตรฐาน

$$Z_Y = 0.401(X_1)^* + 0.054(X_2) + 0.149(X_3)^*$$

โดยใช้สัญลักษณ์แทนตัวแปรในสมการดังนี้

- Y หมายถึง ประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน
- X<sub>1</sub> หมายถึง ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM)
- X<sub>2</sub> หมายถึง ด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk)
- X<sub>3</sub> หมายถึง ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust)

**สมมติฐานที่ 2.3** การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) และด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย

**ตารางที่ 25** แสดงการทดสอบสมมติฐานการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) และด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย โดยวิธี Enter

ตัวแปร	B	Std. Error	$\beta$	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	.528	.274		1.930	.054		
ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) (X <sub>1</sub> )	.523	.074	.399	7.088	.000*	.592	1.689
ด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) (X <sub>2</sub> )	.047	.051	.040	.925	.356	1.000	1.000
ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust) (X <sub>3</sub> )	.164	.062	.148	2.622	.009*	.592	1.690
<b>R = 0.508, R<sup>2</sup> = 0.258, Adjusted. R<sup>2</sup> = 0.252, SE<sub>est</sub> = 0.657, F = 45.856, Sig. = 0.000*</b>							

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 25 พบว่า การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) (X<sub>1</sub>) และด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน

(Trust) ( $X_2$ ) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณอยู่ในระดับปานกลาง ( $R = 0.509$ ) มีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 25.80 (Adjusted.  $R^2 = 0.258$ ) และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ 0.657 ( $SE_{est} = 0.657$ ) มีค่า Tolerance ต่ำสุดอยู่ที่ 0.592 และ VIF สูงสุดอยู่ที่ 1.690 ซึ่งไม่เกินเกณฑ์ที่กำหนดจึงถือว่าไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) (กัลยา วานิชย์บัญชา และฐิตา วานิชย์บัญชา, 2558, น.352-353)

โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย คือ ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ( $B = 0.523$ ) และด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust) ( $B = 0.164$ )

โดยสามารถเขียนอยู่ในรูปสมการคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานดังนี้  
สมการคะแนนดิบ

$$Y = 0.528 + 0.523(X_1) + 0.047(X_2) + 0.154(X_3)$$

(0.000)\*      (0.356)      (0.009)\*

สมการคะแนนมาตรฐาน

$$Z_Y = 0.399(X_1)^* + 0.040(X_2) + 0.148(X_3)^*$$

โดยใช้สัญลักษณ์แทนตัวแปรในสมการดังนี้

- |       |         |  |
|-------|---------|--|
| $Y$   | หมายถึง | ประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย |
| $X_1$ | หมายถึง | ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM)   |
| $X_2$ | หมายถึง | ด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk)   |
| $X_3$ | หมายถึง | ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust)   |

**สมมติฐานที่ 3** การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านเอกสาร และด้านการบริการและประชาสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

**ตารางที่ 26** แสดงการทดสอบสมมติฐานการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านเอกสาร และด้านการบริการและประชาสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยวิธี Enter

ตัวแปร	B	Std. Error	$\beta$	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	.797	.141		5.663	.000		
ด้านความรู้ ( $X_1$ )	.364	.064	.343	5.662	.000*	.391	2.557
ด้านเอกสาร ( $X_2$ )	-.369	.119	-.356	-3.094	.002*	.108	9.261
ด้านการบริการและประชาสัมพันธ์ ( $X_3$ )	.721	.108	.704	6.685	.000*	.129	7.728
R = 0.658, R <sup>2</sup> = 0.433, Adjusted. R <sup>2</sup> = 0.428, SE <sub>est</sub> = 0.560, F = 100.602, Sig. = 0.000*							

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 26 พบว่า การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านเอกสาร และด้านการบริการและประชาสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณอยู่ในระดับปานกลาง (R = 0.658) มีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 42.80 (Adjusted. R<sup>2</sup> = 0.428) และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ 0.560 (SE<sub>est</sub> = 0.560) มีค่า Tolerance ต่ำสุดอยู่ที่ 0.108 และ VIF สูงสุดอยู่ที่ 0.391 ซึ่งไม่เกินเกณฑ์ที่กำหนดจึงถือว่าไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) (กัลยา วานิชย์บัญชา และฐิตา วานิชย์บัญชา, 2558, น.352-353)

โดยการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร คือ ด้านความรู้ (B = 0.364) ด้านเอกสาร (B = -0.369) และด้านการบริการและประชาสัมพันธ์ (B = 0.721)

โดยสามารถเขียนอยู่ในรูปสมการคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานดังนี้  
สมการคะแนนดิบ

$$Y = 0.797 + 0.364(X_1) - 0.369(X_2) + 0.721(X_3)$$

(0.000)\*    (0.002)\*    (0.000)\*

สมการคะแนนมาตรฐาน

$$Z_Y = 0.343(X_1)^* - 0.356(X_2)^* + 0.704(X_3)^*$$

โดยใช้สัญลักษณ์แทนตัวแปรในสมการดังนี้

Y	หมายถึง	การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร
X <sub>1</sub>	หมายถึง	ด้านความรู้
X <sub>2</sub>	หมายถึง	ด้านเอกสาร
X <sub>3</sub>	หมายถึง	ด้านการบริการและประชาสัมพันธ์

**สมมติฐานที่ 3.1** การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านเอกสาร และด้านการบริการและประชาสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านทันเวลา

**ตารางที่ 27** แสดงการทดสอบสมมติฐานการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านเอกสาร และด้านการบริการและประชาสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านทันเวลา โดยวิธี Enter

ตัวแปร	B	Std. Error	$\beta$	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	.620	.145		4.288	.000		
ด้านความรู้ (X <sub>1</sub> )	.409	.066	.371	6.180	.000*	.391	2.557
ด้านเอกสาร (X <sub>2</sub> )	-.320	.123	-.298	-2.612	.009*	.108	9.261
ด้านการบริการและประชาสัมพันธ์ (X <sub>3</sub> )	.671	.111	.631	6.053	.000*	.129	7.728
<b>R = 0.665, R<sup>2</sup> = 0.442, Adjusted. R<sup>2</sup> = 0.438, SE<sub>est</sub> = 0.575, F = 104.736, Sig. = 0.000*</b>							

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 27 พบว่า การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านเอกสาร และด้านการบริการและประชาสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบ



แสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านต้นทุนเวลา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณอยู่ในระดับปานกลาง ( $R = 0.665$ ) มีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 43.80 ( $\text{Adjusted. } R^2 = 0.438$ ) และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ 0.575 ( $\text{SE}_{\text{est}} = 0.575$ ) มีค่า Tolerance ต่ำสุดอยู่ที่ 0.108 และ VIF สูงสุดอยู่ที่ 0.391 ซึ่งไม่เกินเกณฑ์ที่กำหนดจึงถือว่าไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) (กัลยา วานิชย์บัญชา และฐิตา วานิชย์บัญชา, 2558, น.352-353)

โดยการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ด้านต้นทุนเวลา คือ ด้านความรู้ ( $B = 0.409$ ) ด้านเอกสาร ( $B = -0.320$ ) และด้านการบริการและประชาสัมพันธ์ ( $B = 0.671$ )

โดยสามารถเขียนอยู่ในรูปสมการคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานดังนี้  
สมการคะแนนดิบ

$$Y = 0.620 + 0.409(X_1) - 0.320(X_2) + 0.671(X_3)$$

$$(0.000)^* \quad (0.009)^* \quad (0.000)^*$$

สมการคะแนนมาตรฐาน

$$Z_Y = 0.371(X_1)^* - 0.298(X_2)^* + 0.631(X_3)^*$$

โดยใช้สัญลักษณ์แทนตัวแปรในสมการดังนี้

Y	หมายถึง	การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ด้านต้นทุนเวลา
X <sub>1</sub>	หมายถึง	ด้านความรู้
X <sub>2</sub>	หมายถึง	ด้านเอกสาร
X <sub>3</sub>	หมายถึง	ด้านการบริการและประชาสัมพันธ์

**สมมติฐานที่ 3.2** การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านเอกสาร และด้านการบริการและประชาสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน

ตารางที่ 28 แสดงการทดสอบสมมติฐานการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านเอกสาร และด้านการบริการและประชาสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน โดยวิธี Enter

ตัวแปร	B	Std. Error	$\beta$	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	.868	.150		5.783	.000		
ด้านความรู้ ( $X_1$ )	.364	.069	.332	5.296	.000*	.391	2.557
ด้านเอกสาร ( $X_2$ )	-.307	.127	-.288	-2.413	.016*	.108	9.261
ด้านการบริการและประชาสัมพันธ์ ( $X_3$ )	.649	.115	.615	5.640	.000*	.129	7.728

$R = 0.624$ ,  $R^2 = 0.390$ , Adjusted.  $R^2 = 0.385$ ,  $SE_{est} = 0.597$ ,  $F = 84.376$ , Sig. = 0.000\*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 28 พบว่า การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านเอกสาร และด้านการบริการและประชาสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณอยู่ในระดับปานกลาง ( $R = 0.624$ ) มีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 38.50 (Adjusted.  $R^2 = 0.385$ ) และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ 0.597 ( $SE_{est} = 0.597$ ) มีค่า Tolerance ต่ำสุดอยู่ที่ 0.108 และ VIF สูงสุดอยู่ที่ 0.391 ซึ่งไม่เกินเกณฑ์ที่กำหนดจึงถือว่าไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) (กัลยา วานิชย์บัญชา และฐิตา วานิชย์บัญชา, 2558, น.352-353)

โดยการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน คือ ด้านความรู้ ( $B = 0.364$ ) ด้านเอกสาร ( $B = -0.307$ ) และด้านการบริการและประชาสัมพันธ์ ( $B = 0.649$ )

โดยสามารถเขียนอยู่ในรูปสมการคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานดังนี้  
สมการคะแนนดิบ

$$Y = 0.868 + 0.364(X_1) - 0.307(X_2) + 0.649(X_3)$$

(0.000)\*    (0.016)\*    (0.000)\*

สมการคะแนนมาตรฐาน

$$Z_Y = 0.332(X_1)^* - 0.288(X_2)^* + 0.615(X_3)^*$$

โดยใช้สัญลักษณ์แทนตัวแปรในสมการดังนี้

Y	หมายถึง	การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ด้านข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน
X <sub>1</sub>	หมายถึง	ด้านความรู้
X <sub>2</sub>	หมายถึง	ด้านเอกสาร
X <sub>3</sub>	หมายถึง	ด้านการบริการและประชาสัมพันธ์

**สมมติฐานที่ 3.3** การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านเอกสาร และด้านการบริการและประชาสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย

**ตารางที่ 29** แสดงการทดสอบสมมติฐานการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านเอกสาร และด้านการบริการและประชาสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย โดยวิธี Enter

ตัวแปร	B	Std. Error	$\beta$	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	.903	.150		6.038	.000		
ด้านความรู้ (X <sub>1</sub> )	.321	.068	.294	4.693	.000*	.391	2.557
ด้านเอกสาร (X <sub>2</sub> )	-.480	.127	-.451	-3.789	.000*	.108	9.261
ด้านการบริการและประชาสัมพันธ์ (X <sub>3</sub> )	.844	.115	.801	7.365	.000*	.129	7.728
<b>R = 0.627, R<sup>2</sup> = 0.393, Adjusted. R<sup>2</sup> = 0.389, SE<sub>est</sub> = 0.595, F = 85.635, Sig. = 0.000*</b>							

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 29 พบว่า การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านเอกสาร และด้านการบริการและประชาสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณอยู่ในระดับปานกลาง ( $R = 0.627$ ) มีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 38.90 ( $\text{Adjusted. } R^2 = 0.389$ ) และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ 0.595 ( $\text{SE}_{\text{est}} = 0.595$ ) มีค่า Tolerance ต่ำสุดอยู่ที่ 0.108 และ VIF สูงสุดอยู่ที่ 0.391 ซึ่งไม่เกินเกณฑ์ที่กำหนดจึงถือว่าไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) (กัลยา วานิชย์บัญชา และฐิตา วานิชย์บัญชา, 2558, น.352-353)

โดยการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ด้านการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย คือ ด้านความรู้ ( $B = 0.321$ ) ด้านเอกสาร ( $B = -0.480$ ) และด้านการบริการและประชาสัมพันธ์ ( $B = 0.844$ )

โดยสามารถเขียนอยู่ในรูปสมการคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานดังนี้  
สมการคะแนนดิบ

$$Y = 0.903 + 0.321(X_1) - 0.480(X_2) + 0.844(X_3)$$

(0.000)\*      (0.000)\*      (0.000)\*

สมการคะแนนมาตรฐาน

$$Z_Y = 0.294(X_1)^* - 0.451(X_2)^* + 0.801(X_3)^*$$

โดยใช้สัญลักษณ์แทนตัวแปรในสมการดังนี้

Y	หมายถึง	การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ด้านการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย
X <sub>1</sub>	หมายถึง	ด้านความรู้
X <sub>2</sub>	หมายถึง	ด้านเอกสาร
X <sub>3</sub>	หมายถึง	ด้านการบริการและประชาสัมพันธ์

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร” จากผลการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะได้ ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

##### 5.2 อภิปรายผล

##### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 121 คน (ร้อยละ 30.25) การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 154 คน (ร้อยละ 38.50) มีรายได้เฉลี่ยต่อปี 240,000 – 480,000 บาท จำนวน 136 คน (ร้อยละ 34.00) โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์การยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตผ่านทางสื่อออนไลน์ จำนวน 240 คน (ร้อยละ 60.00) และพบว่า มีประสบการณ์ในการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 3 ปี ขึ้นไป จำนวน 135 คน (ร้อยละ 33.75)

5.1.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.538$ , S.D. = 0.573) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1) ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ( $\bar{X} = 3.267$ , S.D. = 0.580) อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งประกอบด้วย

1.1) การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบฯ ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน ( $\bar{X} = 3.111$ , S.D. = 0.689) อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากไม่มีค่าใช้จ่ายในการสมัครและการใช้บริการยื่นแบบฯ ( $\bar{X} = 3720$ , S.D. = 0.773) มากที่สุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ได้รับคืนเงินภาษีเร็วขึ้นเนื่องจากการบริการยื่นแบบฯ ช่วยลดขั้นตอนอาทิการบันทึกข้อมูลและการตรวจสอบการบันทึกข้อมูล เป็นต้น ( $\bar{X} = 3.518$ , S.D. = 0.898) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ มีหลักฐานยืนยันการยื่นแบบฯ และการชำระภาษีทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) ทำให้มั่นใจว่า กรมสรรพากรฯ ได้รับแบบฯ และเงินภาษีที่ชำระแล้ว ( $\bar{X} = 2.413$ , S.D. = 1.063) อยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

1.2) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบฯ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ( $\bar{X} = 3.424$ , S.D. = 0.612) อยู่ในระดับมาก เนื่องจากเมื่อยื่นแบบฯ แล้วมีเงินภาษีต้องชำระเพิ่ม มีช่องทางการชำระภาษีให้เลือกอย่างมีหลากหลาย ( $\bar{X} = 3.633$ , S.D. = 0.793) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ มีโปรแกรมช่วยตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นตามที่กรอกไว้ในแบบฯ ( $\bar{X} = 3.518$ , S.D. = 0.766) อยู่ในระดับปานกลาง และน้อยที่สุด หากระบบการยื่นแบบฯ ตรวจสอบข้อมูลที่ผิดพลาดจะส่งรายการเตือนเพื่อให้แก้ไขได้ในทันที ( $\bar{X} = 3.213$ , S.D. = 0.0848) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

2) ด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) ( $\bar{X} = 3.643$ , S.D. = 0.651) อยู่ในระดับมาก โดยมีการรับรู้ความเสี่ยงที่จะได้รับเงินจากการคืนภาษีไม่ถูกต้อง ( $\bar{X} = 3.705$ , S.D. = 0.857) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีความเสี่ยงจากการที่ระบบขัดข้องในระหว่างขั้นตอนการยื่นแบบฯ ( $\bar{X} = 3.655$ , S.D. = 0.783) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ รับรู้ความเสี่ยงเมื่อเกิดการขัดข้องระหว่างขั้นตอนการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจะถูกโจรกรรมข้อมูลผู้ไม่หวังดี ( $\bar{X} = 3.568$ , S.D. = 0.763) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

3) ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust) ( $\bar{X} = 3.703$ , S.D. = 0.687) อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีการรับรู้ความปลอดภัยสูงเนื่องจากมีการตรวจสอบตัวตนของผู้ใช้งานที่รัดกุม ( $\bar{X} = 3.818$ , S.D. = 0.822) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ มีกลไกการป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาด ( $\bar{X} = 3.755$ , S.D. = 0.772) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ สามารถแก้ไขปัญหาความผิดพลาดได้รวดเร็วและทันเวลา ( $\bar{X} = 3.613$ , S.D. = 0.836) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

5.1.3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.206$ , S.D. = 0.666) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้านพบว่า

1) ด้านความรู้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านความรู้ ( $\bar{X} = 3.304$ , S.D. = 0.696) ในระดับปานกลาง โดยพบว่า ผู้ใช้งานสามารถดำเนินการยื่นแบบฯ ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกประเภท ( $\bar{X} = 3.498$ , S.D. = 0.835) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ผู้ใช้งานสามารถเรียนรู้ และทำความเข้าใจการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ง่าย ( $\bar{X} = 3.260$ , S.D. = 1.075) อยู่ในระดับปานกลาง และน้อยที่สุดคือ ช่วยสร้างความน่าเชื่อถือและความมั่นใจแก่ผู้ใช้งานได้ ( $\bar{X} = 3.205$ , S.D. = 0.919) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

2) ด้านเอกสาร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ด้านเอกสาร ( $\bar{X} = 3.233$ , S.D. = 0.715) ในระดับปานกลาง โดยพบว่า ผู้ใช้งานสามารถกรอกข้อมูลลงในระบบการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อให้โปรแกรมช่วยคำนวณภาษี และตรวจสอบข้อมูล ก่อนนำส่งให้กรมสรรพากรได้ ( $\bar{X} = 3.653$ , S.D. = 0.882) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ กรมสรรพากรให้ข้อมูลการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ถูกต้อง ( $\bar{X} = 3.283$ , S.D. = 0.877) อยู่ในระดับปานกลาง และน้อยที่สุดคือ ระบบการยื่นแบบฯ สามารถตรวจสอบความถูกต้อง หากพบข้อผิดพลาดสามารถแก้ไขข้อมูลก่อนยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตได้ ( $\bar{X} = 2.838$ , S.D. = 1.046) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

3) ด้านการบริการและประชาสัมพันธ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ด้านการบริการและประชาสัมพันธ์ ประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 3.082$ , S.D. = 0.722) ในระดับปานกลาง โดยพบว่า การแจ้งผลการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้วยระบบ SMS ช่วยเพิ่มความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้งาน ( $\bar{X} = 3.283$ , S.D. = 0.927) อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ คำแนะนำวิธีการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว ทำให้ผู้ใช้บริการมีความมั่นใจ ( $\bar{X} = 2.865$ , S.D. = 0.932) อยู่ในระดับปานกลาง และน้อยที่สุดคือ การยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ช่วยให้ท่านได้รับการคืนภาษีได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ( $\bar{X} = 2.435$ , S.D. = 1.055) อยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

5.1.4 สรุปผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต พบว่า โดยภาพรวมประสิทธิภาพในการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ

อินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.033$ , S.D. = 0.740) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้านพบว่า

1) ด้านทันเวลา กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถยื่นแบบฯ ได้ทุกที่ ทุกเวลา ( $\bar{X} = 3.290$ , S.D. = 0.907) อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ การได้รับคืนเงินภาษีเร็วขึ้น เนื่องจากลดขั้นตอนในการยื่นแบบฯ ( $\bar{X} = 3.183$ , S.D. = 1.023) อยู่ในระดับปานกลาง และน้อยที่สุดคือ การได้รับสิทธิพิเศษให้ขยายเวลายื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีออกไปอีก 8 วัน ( $\bar{X} = 2.725$ , S.D. = 0.993) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

2) ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ( $\bar{X} = 3.195$ , S.D. = 0.930) อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ สร้างความมั่นใจด้านความปลอดภัยของข้อมูลต่าง ๆ ในการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ( $\bar{X} = 3.108$ , S.D. = 0.999) อยู่ในระดับปานกลาง และน้อยที่สุดคือ คำแนะนำวิธีการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตบนเครือข่ายของกรมสรรพากร (Website) ( $\bar{X} = 2.573$ , S.D. = 1.101) อยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

3) ด้านความประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย กล่าวคือ มีบริการการผ่อนชำระภาษีตามมาตรา 64 ได้ 3 งวด ( $\bar{X} = 3.360$ , S.D. = 0.835) อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ มีการบริการแจ้งสถานะการคืนภาษีผ่านทางช่องทางSMS ( $\bar{X} = 3.213$ , S.D. = 0.871) อยู่ในระดับปานกลาง และน้อยที่สุดคือ ไม่มีค่าใช้จ่ายในการสมัครและการใช้บริการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ( $\bar{X} = 2.940$ , S.D. = 1.044) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

#### 5.1.5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

1) การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต พบว่า การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ( $X_2$ ) มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

1.1) การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ( $X_2$ ) มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านทันเวลา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

1.2) การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ( $X_2$ ) มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05



1.3) การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ( $X_2$ ) มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2) การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต พบว่า ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ( $X_1$ ) และด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust) ( $X_3$ ) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2.1) ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านทันเวลา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2.2) ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2.3) ปัจจัยอินเทอร์เน็ต ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ( $X_1$ ) และด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust) ( $X_2$ ) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3) การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร พบว่า ปัจจัยด้านความรู้ ปัจจัยด้านเอกสาร และปัจจัยด้านการบริการและประชาสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3.1) ปัจจัยด้านความรู้ ปัจจัยด้านเอกสาร และปัจจัยด้านการบริการและประชาสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านทันเวลา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3.2) ปัจจัยด้านความรู้ ปัจจัยด้านเอกสาร และปัจจัยด้านการบริการและประชาสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3.3) ปัจจัยด้านความรู้ ปัจจัยด้านเอกสาร และปัจจัยด้านการบริการและประชาสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

## 5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้ศึกษาได้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน พบว่าพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี ร้อยละ 30.25 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 38.50 มีรายได้เฉลี่ยต่อปี 240,000 – 480,000 บาท (ร้อยละ 34.00 มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์การยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตผ่านทางสื่อออนไลน์ ร้อยละ 60.00 และมีประสบการณ์ในการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 3 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 33.75 ซึ่งในการศึกษาคั้งนี้ผู้ศึกษามีข้ออภิปรายผลเกี่ยวกับผลการศึกษาดังนี้

1. การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต พบว่าพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่มีการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.538$ , S.D. = 0.573) กล่าวคือ พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่มีการใช้งานอินเทอร์เน็ตอยู่เป็นประจำจึงมีการยอมรับและสามารถเรียนรู้เทคโนโลยีเพื่อนำมาปรับใช้ประโยชน์ในการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ไม่ยาก ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิไลวรรณ กลมมา (2555) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด. 90,91) โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ข่าวสารของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด. 90,91) ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านอธิบายได้ดังนี้

1.1 ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) พบว่า พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่มีการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ( $\bar{X} = 3.267$ , S.D. = 0.580) ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะ พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร มีความรู้และความสามารถทางด้านเทคโนโลยีเป็นหลัก จึงเกิดความคุ้นเคยการใช้งานเทคโนโลยีและไม่มีความกังวลที่จะยอมรับบริการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ยังมีโปรแกรมที่จะช่วยตรวจสอบข้อมูลขั้นต้นตามที่กรอกไว้ในแบบฯ และหากพบข้อมูลที่ผิดพลาดระบบก็จะส่งรายการเตือนเพื่อให้แก้ไขได้ในทันที ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ อณัญญาภา บุญรอด (2561) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ของผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความ

คิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ ด้านการยอมรับเทคโนโลยี ในระดับมาก

1.1.1) การรับรู้ผลประโยชน์จากการใช้งาน พบว่า พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่ทราบดีว่า การยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไม่มีความยุ่งยากในการสมัครและการใช้บริการยื่นแบบฯ มีขั้นตอนการกรอกข้อมูลที่สะดวกไม่ยุ่งยาก และได้รับเงินภาษีคืนรวดเร็ว ทำให้พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานครมีความเชื่อมั่นในการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ยังเป็นการประหยัดพลังงาน เวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบฯ และชำระภาษี ที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ อดิทยาภา บุญรอด (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ของผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ ด้านการยอมรับเทคโนโลยีเกี่ยวกับการรับรู้ว่าจะง่ายต่อการใช้งาน อดิทยาภา บุญรอด (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ของผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์

1.1.2) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน พบว่า พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่มีการรับรู้เมื่อยื่นแบบฯ แล้วมีเงินภาษีต้องชำระเพิ่ม มีช่องทางการชำระภาษีให้เลือกอย่างมีหลากหลาย ( $\bar{X} = 3.633$ , S.D. = 0.793) อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะปัจจุบันระบบสารสนเทศมีประสิทธิภาพสูงและมีการพัฒนาให้มีการใช้งานได้ง่าย โดยผู้ใช้งานสามารถเรียนรู้ที่จะใช้งานและไม่ต้องใช้ความพยายามมาก จึงทำให้พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานครเชื่อมั่นในการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตและยังเปิดให้บริการ 24 ชม. ของทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดราชการ ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ อดิทยาภา บุญรอด (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ของผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ ด้านการยอมรับเทคโนโลยีเกี่ยวกับการรับรู้ว่าจะง่ายต่อการใช้งาน ในระดับมาก

1.2 ด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) พบว่า พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร มีการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) ( $\bar{X} = 3.643$ , S.D. = 0.651) ในระดับมาก อาจเป็น

เพราะพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานครมีความเข้าใจดีว่าการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตอาจเกิดปัญหาข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบฯ เช่น การกรอกสถานภาพผิด ทำให้การคำนวณการลดหย่อนผิดพลาดได้ หรือการกรอกจำนวนเงินผิดพลาดก็ยังสามารถยื่นแบบได้ เป็นต้น ซึ่งอาจทำให้มีโอกาสถูกตรวจสอบย้อนหลัง หรือขอให้ยื่นเอกสารเพิ่มเติมในภายหลังได้ ฉะนั้น หน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ควรกำหนดให้ระบบมีข้อความเตือนให้ตรวจสอบให้ถูกต้องในกรอกข้อมูลในจุดสำคัญที่ผู้ใช้งานควรให้ความระมัดระวังเป็นพิเศษ ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนัญญาภา บุญรอด (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ของผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ ด้านการรับรู้ความเสี่ยง ในระดับมาก

1.3 ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust) พบว่า พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร มีการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust) ( $\bar{X} = 3.703$ , S.D. = 0.687) ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ ในการเข้าใช้บริการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตนั้นมีการตรวจสอบข้อมูลของผู้ใช้งานก่อนเข้าระบบฯ นอกจากนี้ กรมสรรพากรยังมีการปรับปรุงระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตให้มีความปลอดภัยตามมาตรฐานสากลในการใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตอยู่เสมอ จึงทำให้พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานครที่ยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจในการใช้บริการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนัญญาภา บุญรอด (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ของผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน ในระดับมาก

2. การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร พบว่า พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การให้บริการของกรมสรรพากร อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.206$ , S.D. = 0.666) กล่าวคือ พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่มีความรู้ในการกรอกข้อมูลลงในระบบการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตซึ่งช่วยลดการใช้เอกสารและช่วยไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางติดต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ทำให้ได้รับความสะดวกในการยื่นแบบฯ ชำระภาษีในแต่ละปี อีกทั้งยังมีความรวดเร็วในการรับเงินภาษีคืนอีกด้วย ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริรัตน์ มุขตารา (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านอธิบายได้ดังนี้

2.1 ด้านความรู้ พบว่า พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การให้บริการของกรมสรรพากร ด้านความรู้ ( $\bar{X} = 3.304$ , S.D. = 0.696) ในระดับปานกลาง หมายความว่า ระบบการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ถูกออกแบบมาเป็นอย่างดี ทำให้พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถเรียนรู้และทำความเข้าใจกับวิธีการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ด้วยตนเองได้ไม่ยาก อีกทั้งกรมสรรพากรให้ความสำคัญอย่างมากกับระบบการรักษาความปลอดภัยในการให้บริการการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อป้องกันข้อมูลสำคัญของผู้ใช้งานตามมาตรฐานสากล จึงทำให้ได้รับความไว้วางใจและความเชื่อมั่นจากพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานครในการใช้บริการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัฒนา แสนจิตต์, (2551) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาบนระบบ อินเทอร์เน็ตผ่านหน่วยบริการรับแบบฯ โดยศึกษาหน่วยบริการรับแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาออกสถานที่ในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ยื่นแบบฯ มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลางเกี่ยวกับประเภทของเงินได้พึงประเมินตามประมวลรัษฎากร (มาตรา 40) ที่ต้องนำมาคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

2.2 ด้านเอกสาร พบว่า พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การให้บริการของกรมสรรพากร ด้านเอกสาร ( $\bar{X} = 3.233$ , S.D. = 0.715) ในระดับปานกลาง หมายความว่า วิธีการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตช่วยลดการใช้เอกสารและยังช่วยให้ผู้ใช้งานไม่ต้องเดินทางไปติดต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร อีกทั้งเมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการกรอกข้อมูลระบบฯ ก็จะมีข้อความแจ้งผลการยื่นแบบในทันที นอกจากนี้หากสลิ้มรหัสผ่าน ผู้ใช้งานสามารถกรอกรายละเอียดข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อขอออกรหัสผ่านใหม่ให้ทันที ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริรัตน์ มุขตารา (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากระบบบริการยื่นแบบฯ สามารถแสดงข้อมูลได้ถูกต้องโดยสามารถยื่นแบบฯ ได้ตลอด 24 ชั่วโมงไม่มีวันหยุดและไม่ต้องนำเอกสารหลักฐานในขณะที่ทำการยื่นแบบฯ

2.3 ด้านการบริการและประชาสัมพันธ์ พบว่า พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การให้บริการของกรมสรรพากร ด้านการบริการและประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 3.082$ , S.D. = 0.722) ในระดับปานกลาง หมายความว่า พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องการแจ้งรายละเอียดของเอกสารหลักฐานที่ใช้ในการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้การให้บริการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต จึงควรระบุเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ง่ายเพื่อใช้ในการติดต่อสอบถามข้อมูลในกรณีเกิดปัญหาการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตหรือระบบ SMS เพื่อช่วยเพิ่มความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้งาน ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริรัตน์ มุขดารา (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นุชบา โปรงกลาง (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านประชาสัมพันธ์ มีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง

3. ประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้นิติบุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต พบว่า พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นว่า ประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้นิติบุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.033$ , S.D. = 0.740) กล่าวคือ การยื่นแบบผู้มีเงินได้นิติบุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเป็นอีกหนึ่งช่องทางเลือกให้ผู้เสียภาษีทำการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งช่วยลดขั้นตอนการยื่นแบบฯ และชำระภาษี รวมถึงช่วยให้ผู้เสียภาษีไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมายื่นแบบฯ ที่สำนักงานกรมสรรพากร ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริรัตน์ มุขดารา (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อระบบเทคโนโลยีของกรมสรรพากรให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศิริพร สีสว่าง (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี ที่พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านอธิบายได้ดังนี้

3.1 ด้านความทันเวลา พบว่า ประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้นิติบุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านความทันเวลา ( $\bar{X} = 3.006$ , S.D. = 0.768) ในระดับปานกลาง อาจเป็น

เพราะ ระบบการให้บริการอื่นแบบๆ ถูกออกแบบมาให้สามารถใช้งานได้ง่ายไม่ยุ่งยาก โดยผู้ใช้งานสามารถทำรายการอื่นแบบๆ เองได้ทางอินเทอร์เน็ต และมีขั้นตอนอื่นแบบๆ และชำระภาษีที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน รวมถึงมีการเปิดให้บริการตลอด 24 ชม. ของทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดราชการ จึงทำให้พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถอื่นแบบๆ ผ่านอินเทอร์เน็ตได้ทันกำหนด ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชีรศักดิ์ ภาคทรัพย์ (2554) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนากระบวนการให้บริการอื่นแบบแสดงรายการ ชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา พบว่า ผู้ชำระภาษีมีความคิดเห็นต่อกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือ การได้รับบริการทันเวลา

3.2 ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน พบว่า ประสิทธิภาพการอื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน ( $\bar{X} = 3.078$ , S.D. = 0.761) ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะ ระบบการให้บริการอื่นแบบๆ ช่วยตรวจสอบข้อมูลขั้นต้นเพื่อความถูกต้องของข้อมูลของผู้เสียภาษี ช่วยลดขั้นตอนอื่นแบบๆ และชำระภาษีในการอื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริรัตน์ มุขตารา (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการอื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลางต่อการอื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต ด้านรูปแบบเว็บไซต์แสดงผลข้อมูลบริษัทได้อย่างถูกต้อง

3.3 ด้านความประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย พบว่า ประสิทธิภาพการอื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านความประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ( $\bar{X} = 3.014$ , S.D. = 0.761) ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะ การอื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเป็นทางเลือกหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้เสียภาษีเลือกใช้บริการเพื่อความสะดวกมากยิ่งขึ้น ช่วยให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปอื่นแบบๆ และชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา และหากกรอกข้อมูลที่ผิดพลาด ระบบๆ ก็สามารถแสดงรายการเตือน ให้ผู้อื่นแบบๆ กลับไปแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้องได้ทันที และมีการยืนยันการรับแบบๆ และชำระภาษีเมื่อทำรายการแล้วเสร็จ จึงทำให้พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร มีความเชื่อมั่นและมั่นใจได้ว่ากรมสรรพากรได้รับแบบๆ และชำระภาษีเรียบร้อยแล้ว ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ นุชบา โปรงกลาง (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการอื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านค่าใช้จ่าย มีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อการอื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง

4. สมมติฐานที่ 1 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร คือ การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การที่พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานครมีความเข้าใจดีว่า ระบบการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตถูกออกแบบให้ผู้เสียภาษีสามารถใช้งานได้ง่าย และผลที่ได้จากการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตมีความถูกต้อง และทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ เช่น ระบบสามารถคำนวณภาษีได้ถูกต้องและระบบมีข้อความเตือนเมื่อผู้ใช้งานทำการบันทึกข้อมูลผิดพลาด เป็นต้น จึงทำให้การยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพที่ดี ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริพร สีสว่าง (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ที่พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีมีความสัมพันธ์ทางบวกในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.1 สมมติฐานที่ 1.1 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านทันเวลา ของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร คือ การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ( $X_2$ ) มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านทันเวลา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต สามารถช่วยคำนวณภาษี จึงเป็นการช่วยตรวจสอบในขั้นต้นและทำให้เกิดความมั่นใจในการยื่นแบบฯ เช่น มีการบันทึกเงินได้ เงินที่ได้รับการยกเว้น สิทธิการลดหย่อนและอื่น ๆ ซึ่งเป็นการช่วยตรวจสอบความถูกต้อง และสามารถให้ผลลัพธ์การยื่นแบบฯ และการชำระภาษีได้อย่างถูกต้อง ทำให้การยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีความสะดวกรวดเร็วต่อการใช้งาน จึงสามารถช่วยลดภาระการตรวจทานก่อนการยื่นแบบฯ ไม่ยุ่งยากในการจัดเตรียมเอกสาร และไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปติดต่อที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาต่าง ๆ ส่งผลให้พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร จึงสามารถยื่นแบบฯ ได้ทันตามกำหนดเวลา ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวิวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง (2558) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ของการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

4.2 สมมติฐานที่ 1.2 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน ของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขต



กรุงเทพมหานคร คือ การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ( $X_2$ ) มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ระบบการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีการป้องกันข้อมูลของผู้เสียภาษีไว้เป็นความลับ เช่น ประวัติผู้ยื่นแบบฯ ข้อมูลทางการเงินของผู้เสียภาษี จึงเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร รู้สึกเชื่อมั่นที่จะทำการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ อณัศยามา บุญรอด (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ของผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม พบว่า ปัจจัยการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ด้านการยอมรับเทคโนโลยีเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน ด้านการยอมรับเทคโนโลยีเกี่ยวกับการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน ด้านการรับรู้ความเสี่ยง และด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.3 สมมติฐานที่ 1.3 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร คือ การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ( $X_2$ ) มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ระบบการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีการออกแบบให้ผู้เสียภาษีสามารถใช้งานและปฏิบัติตามได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าสู่ระบบเพื่อใช้งาน ขั้นตอนการกรอกข้อมูลเพื่อยื่นแบบฯ หรือชำระภาษี ทำให้พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร รับรู้ได้ถึงความสะดวกในการใช้งานและไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการเดินทางไปติดต่อที่สำนักงานสรรพากรเขตพื้นที่ ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวิวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง (2558) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ของการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความมีประโยชน์จากการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

5. สมมติฐานที่ 2 พบว่า การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ( $X_1$ ) และด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust) ( $X_3$ ) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ระบบการยื่นแบบ

แสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ถูกออกแบบให้ผู้เสียภาษีสามารถเข้าใช้งานได้ด้วยการกำหนดรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านเพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลจากบุคคลอื่น และระบบฯ ยังสามารถตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องก่อนบันทึกรายการ ต่าง ๆ จึงทำให้พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร รับรู้และเกิดความเชื่อมั่นที่ กรมสรรพากรให้ความสำคัญต่อความปลอดภัยของข้อมูล อีกทั้งยังมีการปรับปรุงระบบการยื่นแบบฯ ให้มีความปลอดภัยเพิ่มขึ้นอยู่เสมอ ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง (2558) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ของการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา พบว่า ปัจจัยการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ของการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5.1 สมมติฐานที่ 2.1 พบว่า การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ( $X_1$ ) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านต้นทุนเวลา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีความยืดหยุ่นในการทำงาน เช่น ผู้ยื่นแบบฯ สามารถแก้ไขข้อมูลได้ ระบบการยื่นแบบฯ มีการแจ้งเตือนให้ทำการตรวจสอบข้อมูลก่อนการยื่นแบบฯ และหากเกิดข้อผิดพลาดจากการกรอกข้อมูลผู้ยื่นแบบฯ สามารถยกเลิกการยื่นแบบฯ ได้ แล้วทำการยื่นแบบฯ ใหม่ได้ ทำให้พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร ได้รับความสะดวกและเชื่อมั่นในประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง (2558) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ของการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา พบว่า ปัจจัยการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ของการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5.2 สมมติฐานที่ 2.2 พบว่า การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ( $X_1$ ) และด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust) ( $X_3$ ) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีการออกแบบที่รองรับให้ผู้ยื่นแบบฯ สามารถแก้ไขข้อผิดพลาดก่อนและหลังการยื่นแบบฯ และเมื่อทำการยื่นแบบฯ ไปแล้วพบว่ามิใช่ข้อผิดพลาด ผู้ยื่นแบบฯ ก็สามารถยกเลิกการยื่นแบบฯ ได้โดยการใช้หมายเลขอ้างอิงการยื่นแบบฯ ที่ได้จากการยื่นแบบฯ เพื่อเข้าไปทำการยกเลิกรายการและทำการ

บันทึกรายการใหม่ได้ จึงทำให้พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร รู้สึกถึงความยืดหยุ่นของระบบการยื่นแบบฯ ซึ่งถือว่าเป็นประสิทธิภาพของระบบการยื่นแบบฯ ที่สามารถช่วยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฟาร์พินท์ ฟาภิษฐกุล (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอลี้ จังหวัดลำพูน พบว่า ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้เทคโนโลยี มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

5.3 สมมติฐานที่ 2.3 พบว่า การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ( $X_1$ ) และด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust) ( $X_2$ ) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตสามารถอำนวยความสะดวกช่วยให้ผู้ยื่นแบบฯ ไม่ต้องเดินทางไปยื่นแบบฯ ที่สำนักงานสรรพากร และระบบการยื่นแบบฯ สามารถจัดพิมพ์แบบแสดงรายการและใบเสร็จรับเงิน อีกทั้งในการขอคืนภาษีผ่านระบบฯ ผู้เสียภาษียังสามารถได้เงินคืนภาษีได้รวดเร็วและมีการแจ้งเตือนผลการคืนภาษีผ่านระบบฝากข้อความ (SMS) ให้ทราบเพื่อเป็นการยืนยัน จึงทำให้พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร รู้สึกเชื่อมั่นและเชื่อถือในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างมาก ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฟาร์พินท์ ฟาภิษฐกุล (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอลี้ จังหวัดลำพูน พบว่า ความรู้สึกประหยัดเวลาและลดขั้นตอนการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

6. สมมติฐานที่ 3 พบว่าการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านเอกสาร และด้านการบริการและประชาสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ถูกออกแบบมาเพื่อให้ผู้ยื่นแบบฯ สามารถเรียนรู้ใช้งานได้ด้วยตนเอง มีขั้นตอนการใช้งานง่าย และยังช่วยลดขั้นตอนการทำรายการโดยไม่ต้องเดินทางไปยื่นเอกสารภาษีกับเจ้าหน้าที่สรรพากร อีกทั้งระบบฯ ยังสามารถจัดพิมพ์แบบแสดงรายการและใบเสร็จรับเงินให้แก่ผู้ยื่นแบบฯ ได้ ทำ

ให้ผู้ยื่นแบบฯ มีความเชื่อมั่นในการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้กรมสรรพากรยังมีช่องทางการสื่อสารกับผู้ยื่นแบบฯ ในกรณีที่ต้องขอข้อมูลเพิ่มเติม และมีการส่งข้อความ (SMS) ทำให้พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร ได้รับความสะดวกสบายในการใช้งาน ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิชานันท์ ชาวนา (2559) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต คือ การขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6.1 สมมติฐานที่ 3.1 พบว่า การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากรประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านเอกสาร และด้านการบริการและประชาสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านต้นทุนเวลา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่สามารถใช้งานเกี่ยวเทคโนโลยีสมัยใหม่ และมีความรู้เกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตได้จึงสามารถใช้งานระบบการยื่นแบบฯ และชำระภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถชำระภาษีได้ทันตามที่กรมสรรพากรกำหนดเวลาไว้ ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริรัตน์ มุขดารา (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า การไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการและไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบฯ ที่สรรพากรพื้นที่ มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร

6.2 สมมติฐานที่ 3.2 พบว่า การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากรประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านเอกสาร และด้านการบริการและประชาสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่รู้สึกได้รับความสะดวกสบายในการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เนื่องจากขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยาก ระบบการยื่นแบบฯ สามารถแสดงข้อมูลส่วนตัวได้อย่างถูกต้องครบถ้วนและสามารถปรับแก้ไขข้อมูลให้มีความถูกต้อง และสามารถปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันได้ด้วยตนเอง รวมถึงระบบการยื่นแบบฯ มีระบบความปลอดภัยในการเก็บข้อมูลส่วนตัวที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริรัตน์ มุขดารา (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตใน

สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยระบบบริการยื่นแบบฯ สามารถแสดงข้อมูลถูกต้อง เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร

6.3 สมมติฐานที่ 3.3 พบว่า การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านเอกสาร และด้านการบริการและประชาสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีและสามารถจัดเตรียมเอกสารการยื่นแบบฯ ได้ถูกต้อง จึงทำให้รู้สึกได้รับความสะดวกรวดเร็วที่ได้ใช้บริการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปติดต่อที่สำนักงานสรรพากรเขตพื้นที่ ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฟาร์พินท์ ฟาภิษฐกุล (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขต อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน พบว่า ปัจจัยด้านประหยัดเวลา มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขต อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## 5.3 ข้อเสนอแนะ

### 5.3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

ผลการศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้ศึกษาขอเสนอข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่อาจเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถนำข้อมูลจากการวิจัยไปใช้ประโยชน์ ดังนี้

1. กรมสรรพากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรระบุข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับเอกสารหลักฐานที่ใช้ในการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการจัดเตรียมเอกสารของผู้ยื่นแบบฯ และชำระภาษี

2. ควรเพิ่มเติมหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานที่ทำหน้าที่สอบถามข้อมูลในกรณีเกิดปัญหาหรือข้อผิดพลาดในการยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต

3. ควรพัฒนาระบบการรักษาความปลอดภัย (Cyber Security) ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น เพื่อเพิ่มความไว้วางใจและความเชื่อมั่นจากผู้ยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตและระบบการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เสียภาษีให้เป็นความลับมากที่สุด

4. ควรพัฒนาระบบการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตให้มีช่องทางในการชำระภาษีให้หลากหลายมากขึ้น เช่น เพิ่มทางการชำระภาษีเชื่อมโยงกับระบบอินเทอร์เน็ตแบบคึกี้ เป็นต้น

5. กรมสรรพากรควรมีระบบการตรวจสอบข้อมูลให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นเพื่อลดขั้นตอนการเรียกเอกสารเพิ่มเติมจากผู้ยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต อีกทั้งยังเป็นลดการใช้เอกสารที่ต้องนำส่งเพิ่มเติมต่อเจ้าหน้าที่สรรพากร

6. ควรกำหนดให้ระบบการยื่นแบบฯ แจ้งเตือนข้อความหรือกำหนดให้มีสัญลักษณ์พิเศษ เพื่อเตือนให้ผู้ใช้งานกรอกข้อมูลด้วยความระมัดระวังเป็นพิเศษ

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ผู้ศึกษาขอเสนอข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะดังนี้

1. การดำเนินการศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ หากมีการศึกษาเรื่องนี้ต่อ ๆ ไป ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะให้มีการต่อยอดการทำการศึกษาในเชิงคุณภาพ โดยวิธีการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกควบคู่กันไปด้วย เพราะจะทำให้งานวิจัยมีหลากหลายมุมมองและหลากหลายรูปแบบมากขึ้น

2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

- กรมสรรพากร. (2561). คู่มือภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สารนิเทศสรรพากร.  
กรมสรรพากร.
- กฤษณ์ รักษาติเจริญ. (2555). ตัวแบบการประเมินรัฐอิเล็กทรอนิกส์. วารสารนักบริหาร.
- กันตยา เพิ่มผล. (2552). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน (Efficiency development).  
กรุงเทพฯ : ศูนย์พัฒนาทุนมนุษย์.
- คารมณีย์ เพียรภายลุน. (2554). องค์การที่มีประสิทธิผล: ความท้าทายของผู้บริหาร. โครงการตำราและ  
สื่อการสอน คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- ชวฤทธิ์ โยศรีคุณ. (2562). หน้าที่ของประชาชนในการชำระภาษีอากร. วารสารการจัดการความรู้สู่  
การปฏิบัติที่เป็นเลิศ. วิทยาลัยนครราชสีมา. (ฉบับที่ 1/2562).
- ดวงพร เพชรคง. (2560). ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา. กรุงเทพมหานคร: กลุ่มงานกฎหมาย ๒  
สำนักกฎหมาย. สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- ดิน ปรัชญาพฤทธิ และไกรยุทธ ธีรตยาสินนท์. (2552). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพล  
เรือน. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทองอุไร ลิ้มปิติ. (2559). บทบาทของ ธปท. ต่อระบบการชำระเงิน. กรุงเทพมหานคร: ธนาคารแห่ง  
ประเทศไทย.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2559). E-Government รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. พิมพ์ครั้งที่ 10.  
กรุงเทพมหานคร: แชนท์ โฟร์ พรินติ้ง.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2537). ทฤษฎีองค์การและการออกแบบ. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธันยรัตน์ มงคลธิดาวัฒน์. (2556). การเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต  
ของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชัยภูมิ. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,  
สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2559). พร้อมเพย์: บริการโอนเงินและรับเงิน-ทางเลือกใหม่.  
กรุงเทพมหานคร: ธนาคารแห่งประเทศไทย.
- นิชานันท์ ชาวนา, (2559). ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา  
ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1. วิทยานิพนธ์ปริญญา  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์  
มหาวิทยาลัยบูรพา
- บรรยงค์ โตจินดา. (2543). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: พี เอ็น การพิมพ์.

- พิภพ วังเงิน. (2547). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: รวมสาส์น.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2551). ทฤษฎีองค์การสาธารณสุข. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พะยอม แก้วกำเนิด. (2551). กลยุทธ์การทำงานให้มีประสิทธิภาพ. กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- พิรุวรรณ กิตติคุณ. (2558). การบริหารจัดการภาครัฐ: รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. เอกสารวิชาการอิเล็กทรอนิกส์. สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- ภิญโญ สาร. (2558). มนุษย์ในองค์การ. กรุงเทพฯ: แพร่พิทยา.
- วีระชัย ตันติวีระวิทยา. (2553). การจัดการองค์การให้มีประสิทธิภาพ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- วิทยา ด่านอรรณกุล. (2546). การบริหาร. กรุงเทพฯ: เวิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น.
- วรัท พุกชากุลนันท์. (2551). ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency & Effectiveness). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สุโขทัยธรรมมาธิราช.
- วิไลวรรณ กลมมา. (2555). การศึกษาปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตกรณีศึกษาผู้เสียภาษีในเขตจังหวัดพะเยา. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยพะเยา.
- วัฒนา แสนจิตต์. (2551). ปัจจัยที่มีผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตนอกสถานที่ในจังหวัดเชียงใหม่. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริรัตน์ मुखดารา. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิตจิตวิทยาการปรึกษา, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศศิกานต์ จิตุปา. (2557). การบริหารจัดการเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากร. วารสารนักบริหาร.
- ศักดิ์ เสกขุนทด. (2562). บทบาทของภาครัฐในการสร้าง Digital Ecosystem เพื่อต่อยอดนวัตกรรม Fin Tech. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ประสานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยระบบคอมพิวเตอร์ประเทศไทย. สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์.
- ศักดิ์ เสกขุนทด. (2560). รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ต่างจากรัฐบาลดิจิทัลตรงไหน. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์.
- สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2560). ยุทธศาสตร์เทคโนโลยีสารสนเทศสุขภาพกระทรวงสาธารณสุข (พ.ศ. 2560-2569). กรุงเทพมหานคร: ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. กระทรวงสาธารณสุข.



- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2561). ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.).
- สมใจ ลักษณะ. (2549). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร : ธนวิซการพิมพ์
- สมชัย สัจจงพงษ์. (2559). National e-Payment พลิกโฉมระบบการชำระเงินของไทย. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงการคลัง.
- สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. (2559). แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2559-2561). กรุงเทพมหานคร. ส่วนนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์, ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์, สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.).
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. (2560). Thailand e-Government Portal. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.).
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2562). ETDA เล็งผลักดัน “eID” หนุนธุรกรรมออนไลน์. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน).
- สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2562). นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. 2561-2580). กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.
- สำนักบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์. (2559). การยื่นแบบผ่านชา ะภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต. กรุงเทพมหานคร: กรมสรรพากร.
- อนันท์ งามสะอาด. (2551 ). ประสิทธิภาพ (Efficiency) และ ประสิทธิผล (Effective) ต่างกันอย่างไร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ วี.เจ. พรินต์ติ้ง.
- อนันท์ งามสะอาด. (2551 ). ประสิทธิภาพ (Efficiency) และ ประสิทธิผล (Effective) ต่างกันอย่างไร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ วี.เจ. พรินต์ติ้ง.
- อนันธิตรา ดอนบันเทา. (2560). ปัญหาและสาเหตุการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในตำบลลานดอกริมตัดก. วารสารงานวิจัยสถาบันวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. (คณะวิทยาการจัดการ). ครั้งที่ 4/2560, 614-620.
- อนุกุล เขียงพุกษาวัลย์. (2550). พัฒนาบุคคลเพื่อประสิทธิภาพของงาน. กรุงเทพมหานคร: มิตรสยาม.
- อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร. (2552). การประเมินผลการปฏิบัติงาน. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- เอมอร พลวัฒน์กุล และสมแก้ว รุ่งเลิศเกรียงไกร. (2550). “สาเหตุของการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต: กรณีศึกษาจังหวัดภูเก็ต”. วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่.

## BIBLIOGRAPHY

- Certo, S. C. (2000). *Modern Management*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Cronbach, L.J. (1970). *Essentials of Psychological testing*. 3rd ed. New York : Harper & Row.
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling techniques* (3rd ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Gibson, James L. and others. (1988). *Organization*. 6th ed. Texas: Business.
- Good, C.V. (1973). *Dictionary of Education*. New York: McGraw- Hill Book Company, 220.
- John D. Millet. (1954). *Management in the Public Service*. New York: McGraw Mill Book Company.
- Manger and Besch, S. (1967). *Personnel Management People at Work*. New York: Book.
- Lu, C. T., Huang, S. Y. And Lo, P. Y. (2010). An empirical study of on-line tax filing acceptance model: Integrating TAM and TPB. *African Journal of Business Management*, 4(5).
- Kumar, S. And Gupta, S. (2017). A Study on Income Tax Payers Perception towards Electronic Filing. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 22(57).
- Likert, R.M. 1970. *New Patterns of Management*. New York: McGraw – Hill.
- Rajeswari, K. and Mary, T. S. (2014). E-Filing of Income Tax returns: Awareness and Satisfaction level of salaried employees. *International Journal of Current Research and Academic Review*, 2(9).

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**  
**สำหรับผู้ยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดา**  
**เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดา**  
**ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของกลุ่มสถาบันการเงิน**

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามชุดนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิจัยในระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารบัญชิตามมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม เพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือท่านในการกรอกแบบสอบถาม โปรดตอบแบบสอบถามตามความเข้าใจและตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด ซึ่งคำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัย โดยผู้วิจัยขอรับรองว่าการตอบแบบสอบถามของท่านครั้งนี้จะถือเป็นความลับและไม่ทำให้เกิดความเสียหายแก่ท่านทั้งทางตรงและทางอ้อม ขอขอบคุณที่ท่านได้สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามนี้

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ/ปัญหาในการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม  
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. อายุ

1. ต่ำกว่า 20 ปี  
 2. 21-30 ปี  
 3. 31-40 ปี  
 4. 41-50 ปี  
 5. 51 ปีขึ้นไป

2. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี  
 2. ปริญญาตรี  
 3. ปริญญาโท  
 4. สูงกว่าปริญญาโท

3. รายได้เฉลี่ยต่อปี

1. ไม่เกิน 240,000 บาท  
 2. 240,001 – 480,000 บาท  
 3. 480,001 – 720,000 บาท  
 4. 720,000 บาทขึ้นไป

4. ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

1. การประชาสัมพันธ์ทางโทรทัศน์  
 2. การประชาสัมพันธ์ทางสื่อออนไลน์  
 3. การประชาสัมพันธ์ผ่านพับ โบรชัวร์และเอกสารเผยแพร่  
 4. อื่น ๆ (ระบุ) .....

5. ประสบการณ์ในการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

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

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดา  
ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

คำชี้แจง คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ความคิดเห็นของท่านในแต่ละข้อเพียงช่อง  
เดียว

ระดับความคิดเห็น

5 = เห็นด้วยมากที่สุด

4 = เห็นด้วยมาก

3 = เห็นด้วยปานกลาง

2 = เห็นด้วยน้อย

1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>1. ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM)</b>					
<b>1.1 การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน</b>					
1.1.1 ไม่มีค่าใช้จ่ายในการสมัครและการใช้บริการยื่นแบบฯ					
1.1.2 ช่วยอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ประหยัดพลังงาน เวลา และ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบฯ และชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากร พื้นที่สาขา					
1.1.3 มีหลักฐานยืนยันการยื่นแบบฯ และการชำระภาษีทาง จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) ทำให้มั่นใจว่า กรมสรรพากรฯ ได้รับ แบบฯ และเงินภาษีที่ท่านชำระแล้ว					
1.1.4 ได้รับคืนเงินภาษีเร็วขึ้น เนื่องจากการบริการยื่นแบบฯ ช่วยลดขั้นตอน อาทิ การบันทึกข้อมูล และการตรวจสอบการบันทึก ข้อมูล เป็นต้น					
<b>1.2 การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน</b>					
1.2.1 มีโปรแกรมช่วยตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นตามที่กรอกไว้ในแบบฯ					
1.2.2 หากระบบการยื่นแบบฯ ตรวจพบข้อมูลที่ผิดพลาดจะส่ง รายการเตือนเพื่อให้ท่านแก้ไขได้ในทันที					
1.2.3 การยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเปิดบริการทุกวัน ตลอด 24 ชม.					
1.2.4 เมื่อยื่นแบบฯ แล้วมีเงินภาษีต้องชำระเพิ่ม มีช่องทางการ ชำระภาษีให้เลือกอย่างมีหลากหลาย					

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดา  
ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (ต่อ)

การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>2. ด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk)</b>					
2.1 การยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีความเสี่ยงจากการที่ระบบขัดข้องในระหว่างขั้นตอนการยื่นแบบฯ					
2.2 ความเสี่ยงเมื่อเกิดการขัดข้องระหว่างขั้นตอนการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจะถูกโจรกรรมข้อมูลผู้ไม่หวังดี					
2.3 ความเสี่ยงที่จะได้รับเงินจากการคืนภาษีไม่ถูกต้อง					
<b>3. ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust)</b>					
3.1 ความปลอดภัยสูงเนื่องจากการตรวจสอบตัวตนของผู้ใช้งานที่รัดกุม					
3.2 มีกลไกการป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาด					
3.3 ความมั่นคงปลอดภัยทางระบบสารสนเทศสูงตามมาตรฐานสากล					
3.4 สามารถแก้ไขปัญหาความผิดพลาดได้รวดเร็วและทันเวลา					



**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามความคิดเห็นการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร

คำชี้แจง คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ความคิดเห็นของท่านในแต่ละข้อเพียงข้อเดียว

ระดับความคิดเห็น

5 = เห็นด้วยมากที่สุด

4 = เห็นด้วยมาก

3 = เห็นด้วยปานกลาง

2 = เห็นด้วยน้อย

1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ด้านความรู้					
1.1 ผู้ใช้งานสามารถเรียนรู้ และทำความเข้าใจการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ง่าย					
1.2 ช่วยสร้างความน่าเชื่อถือและความมั่นใจแก่ผู้ใช้งานได้					
1.3 มีฟังก์ชันการทำงานที่ไม่ซับซ้อน และมีการลงทะเบียนเข้าใช้ระบบฯ ที่รัดกุม					
1.4 สามารถดำเนินการยื่นแบบฯ ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกประเภท					
2. ด้านเอกสาร					
2.1 กรมสรรพากรให้ข้อมูลการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้อย่างถูกต้อง เป็นประโยชน์ ชัดเจน และมีรายละเอียดเพียงพอ					
2.2 สามารถกรอกข้อมูลลงในระบบการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อให้โปรแกรมช่วยคำนวณภาษีและตรวจสอบข้อมูล ก่อนนำส่งให้กรมสรรพากรได้					
2.3 ระบบการยื่นแบบฯ สามารถตรวจสอบความถูกต้อง หากพบข้อผิดพลาดสามารถแก้ไขข้อมูลก่อนยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตได้					
2.4 การยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต ช่วยลดการใช้เอกสาร และลดขั้นตอนการทำงานได้					

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามความคิดเห็นการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร (ต่อ)

การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
3. ด้านการบริการและประชาสัมพันธ์					
3.1 หากเกิดปัญหาการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้งานสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรได้หลายช่องทาง					
3.2 มีการแจ้งผลการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้วยระบบ SMS ช่วยเพิ่มความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้งาน					
3.3 การยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ช่วยให้ท่านได้รับการคืนภาษีได้รวดเร็วยิ่งขึ้น					
3.4 มีคำแนะนำวิธีการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ทำให้ผู้ใช้บริการมีความมั่นใจ					

**ส่วนที่ 4** เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

คำชี้แจง คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ความคิดเห็นของท่านในแต่ละข้อเพียงข้อเดียว

ระดับความคิดเห็น

5 = เห็นด้วยมากที่สุด

4 = เห็นด้วยมาก

3 = เห็นด้วยปานกลาง

2 = เห็นด้วยน้อย

1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

ปัจจัยด้านต่าง ๆ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>1. ด้านความทันเวลา</b>					
1.1 ได้รับสิทธิพิเศษให้ขยายเวลายื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีออกไปอีก 8 วัน					
1.2 ระบบเปิดให้บริการยื่นแบบฯ ไม่เว้นวันหยุดราชการ					
1.3 ได้รับคืนเงินภาษีเร็วขึ้น เนื่องจากลดขั้นตอนในการยื่นแบบฯ					
1.4 สามารถยื่นแบบฯ ได้ทุกที่ ทุกเวลา					
<b>2. ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน</b>					
2.1 เป็นระบบที่น่าเชื่อถือ/มีโปรแกรมตรวจสอบขั้นต้น					
2.2 มีคำแนะนำวิธีการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตบนเครือข่ายของกรมสรรพากร (Website)					
2.3 สร้างความมั่นใจด้านความปลอดภัยของข้อมูลต่าง ๆ ในการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต					
2.4 เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต					

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดา  
ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (ต่อ)

คำชี้แจง คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ความคิดเห็นของท่านในแต่ละข้อเพียงช่อง  
เดียว

ระดับความคิดเห็น

5 = เห็นด้วยมากที่สุด

4 = เห็นด้วยมาก

3 = เห็นด้วยปานกลาง

2 = เห็นด้วยน้อย

1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

ปัจจัยด้านต่าง ๆ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>3. ด้านความประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย</b>					
3.1 ไม่มีค่าใช้จ่ายในการสมัครและการใช้บริการยื่นแบบฯ ผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต					
3.2 ช่วยอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ประหยัดพลังงาน เวลา และค่าใช้จ่ายใน การเดินทางไปยื่นแบบฯ ด้วยตัวเองที่สำนักงาน					
3.3 มีบริการการผ่อนชำระภาษีตามมาตรา 64 ได้ 3 งวด					
3.4 การบริการแจ้งสถานะการคืนภาษีผ่านทางช่องทาง SMS					

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ/ปัญหาในการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

.....

.....

.....

.....

**\*\*ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้\*\***

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา  
ของเครื่องมือวิจัย

**BANGKOK**

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

ที่ คบช.0105/014

**CHONBURI CAMPUS**

79 SANGNA-TRAD RD.,  
KLONGTAMRU, MIANG,  
CHONBURI 20000  
TEL. 0 3874 3490-9  
FAX. 0 3874 3700  
www.east.spu.ac.th

13 มีนาคม 2563

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

**KHON KAEN**

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

เรียน ดร.เบญจพร โมกษะเวส



ด้วยนักศึกษา นางสาวอุไรพรณ์ แซ่ลี รหัสนักศึกษา 62503120 หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม กำลังจัดทำต้นคว้าอิสระเรื่อง "ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร" โดยมี ดร.ประเวศ เพ็ญภูมิกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิตใคร่ขอความอนุเคราะห์จาก ดร.เบญจพร โมกษะเวส อาจารย์ประจำ คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้องของคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้เพื่อเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ทางหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านจึงเรียนขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.ฐิตาภรณ์ สินจรรยาศักดิ์  
คณบดีคณะบัญชี

ผู้ประสานงาน : อาจารย์ชลิต ผลอินทร์หอม (ผู้ช่วยผู้อำนวยการหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต)

นางสาววันทนา โสภกิจจาวุฒิ (เจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตร)

โทรศัพท์ 0-2579-1111 ต่อ 2374 โทรสาร 0-2579-1111 ต่อ 2375



**BANGKOK**  
241/02  
PHAHOLYOTHIN RD.,  
JATUJAK, BANGKOK  
10900  
TEL. 0 2579 1 111  
FAX. 0 2561 1721  
www.spu.ac.th

ที่ ศบช.0105/014

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

13 มีนาคม 2563

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

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

เรียน คุณสมชัย ศรีวรรณ



ด้วยนักศึกษา นางสาวอุไรพรรณ แซ่ลี รหัสนักศึกษา 62503120 หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม กำลังจัดทำค้นคว้าอิสระเรื่อง "ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร" โดยมี ดร.ประเวศ เพ็ญภูมิกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิตใคร่ขอความอนุเคราะห์จาก คุณสมชัย ศรีวรรณ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีชำนาญการตรวจสอบกรมสรรพากร เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้องของคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้เพื่อเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ทางหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านจึงเรียนขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิชิต สารณ์ สิ้นจรรยาศักดิ์  
คณบดีคณะบัญชี

ผู้ประสานงาน : อาจารย์ชลิต ผลอินทร์หอม (ผู้ช่วยผู้อำนวยการหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต)  
นางสาววันทนา โสภกิจจาวุฒิ (เจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตร)  
โทรศัพท์ 0-2579-1111 ต่อ 2374 โทรสาร 0-2579-1111 ต่อ 2375

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

ที่ คบข.0105/014

13 มีนาคม 2563

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

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

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

เรียน คุณเนริศกา จันทร์ทอง



ด้วยนักศึกษา นางสาวอุไรพรณ์ แซ่ลี รหัสนักศึกษา 62503120 หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม กำลังจัดทำค้นคว้าอิสระเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี ดร.ประเวศ เพ็ญพิบูล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในกรณีนี้หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต ขอความอนุเคราะห์จาก คุณเนริศกา จันทร์ทอง ผู้จัดการฝ่ายภาษี บริษัท บ้านปู จำกัด (มหาชน) เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้องของคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้เพื่อเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ทางหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านจึงเรียนขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.สุติภรณ์ สินจรูญศักดิ์  
คณบดีคณะบัญชี

ผู้ประสานงาน : อาจารย์ชลิต ผลอินทร์หอม (ผู้ช่วยผู้อำนวยการหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต)  
นางสาววันทนา โฆษกกิจาวุฒิ (เจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตร)  
โทรศัพท์ 0-2579-1111 ต่อ 2374 โทรสาร 0-2579-1111 ต่อ 2375

## สรุปผลการตรวจ IOC

เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา  
ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงิน”

การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง IOC

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อคำถาม	ผู้ทรงให้ความคิดเห็น			รวม	ค่า ดัชนี IOC	แปรผล
	ท่าน ที่ 1	ท่าน ที่ 2	ท่าน ที่ 3			
<b>1. อายุ</b> 1.1 ต่ำกว่า 20 ปี 1.2 21-30 ปี 1.3 31-40 ปี 1.4 41-50 ปี 1.5 51 ปีขึ้นไป	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
<b>2. ระดับการศึกษา</b> 2.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี 2.2 ปริญญาตรี 2.3 ปริญญาโท 2.4 สูงกว่าปริญญาโท	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
<b>3. รายได้เฉลี่ยต่อปี</b> 3.1 ไม่เกิน 240,000 บาท 3.2 240,001 – 480,000 บาท 3.3 480,001 – 720,000 บาท 3.4 720,001 บาทขึ้นไป	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
<b>4. ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร</b> 4.1 การประชาสัมพันธ์ทางโทรทัศน์ 4.2 การประชาสัมพันธ์ทางสื่อออนไลน์ 4.3 การประชาสัมพันธ์ผ่านพบ โบรชัวร์ และเอกสารเผยแพร่	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
<b>5. ประสบการณ์ในการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต</b> 5.1 น้อยกว่า 1 ปี 5.2 1 ปี 5.3 2 ปี 5.4 3 ปีขึ้นไป	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้



ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดา  
ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบผู้มีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	ความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			IOC	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
<b>1. ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM)</b>					
<b>1.1 การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน</b>					
1.1.1 ไม่มีค่าใช้จ่ายในการสมัครและการ ใช้บริการยื่นแบบฯ	1	1	1	1.0	ใช้ได้
1.1.2 ช่วยอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ประหยัด พลังงาน เวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่น แบบฯ และชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ สาขา	1	1	1	1.0	ใช้ได้
1.1.3 มีหลักฐานยืนยันการยื่นแบบฯ และการชำระภาษีทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) ทำให้มั่นใจว่า กรมสรรพากรฯ ได้รับแบบ ฯ และเงินภาษีที่ท่านชำระแล้ว	1	1	1	1.0	ใช้ได้
1.1.4 ได้รับคืนเงินภาษีเร็วขึ้น เนื่องจาก การบริการยื่นแบบฯ ช่วยลดขั้นตอน อาทิ การ บันทึกข้อมูล และการตรวจสอบการบันทึกข้อมูล เป็นต้น	-1	1	1	0.3	แก้ไข

## ส่วนที่ 2 (ต่อ)

การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบผู้มีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	ความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			IOC	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
<b>1.2 การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน</b>					
1.2.1 มีโปรแกรมช่วยตรวจสอบข้อมูล เบื้องต้นตามที่กรอกไว้ในแบบฯ	1	1	1	1.0	ใช้ได้
1.2.2 หากระบบการยื่นแบบฯ ตรวจพบ ข้อมูลที่ผิดพลาดจะส่งรายการเตือนเพื่อให้ท่าน แก้ไขได้ในทันที	1	1	1	1.0	ใช้ได้
1.2.3 การยื่นแบบฯ ผ่านระบบ อินเทอร์เน็ตเปิดบริการทุกวันตลอด 24 ชม.	1	1	1	1.0	ใช้ได้
1.2.4 เมื่อยื่นแบบฯ แล้วมีเงินภาษีต้อง ชำระเพิ่ม มีช่องทางการชำระภาษีให้เลือกอย่างมี หลากหลาย	0	1	0	0.3	แก้ไข
<b>2. ด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk)</b>					
2.1 ความเสี่ยงเมื่อระบบขัดข้องในระหว่าง ขั้นตอนการยื่นแบบฯ ผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต	0	0	-1	-0.3	แก้ไข
2.2 ความเสี่ยงเมื่อเกิดการขัดข้องระหว่าง ขั้นตอนการยื่นแบบฯ ผ่านระบบ อินเทอร์เน็ตจะถูกโจรกรรมข้อมูลผู้ไม่ หวังดี	0	-1	0	-0.3	แก้ไข
2.3 ความเสี่ยงที่จะได้รับเงินจากการคืนภาษี ไม่ถูกต้อง	1	-1	0	0.0	แก้ไข

## ส่วนที่ 2 (ต่อ)

การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคล ธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	ความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			IOC	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
<b>3. ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust)</b>					
3.1 ความปลอดภัยสูงเนื่องจากมีการ ตรวจสอบตัวตนของผู้ใช้งานที่รัดกุม	1	1	0	0.7	ใช้ได้
3.2 มีกลไกการป้องกันไม่ให้เกิดความ ผิดพลาด	1	1	1	1.0	ใช้ได้
3.3 ความมั่นคงปลอดภัยทางระบบ สารสนเทศสูงตามมาตรฐานสากล	1	1	1	1.0	ใช้ได้
3.4 สามารถแก้ไขปัญหาความผิดพลาดได้ รวดเร็ว และทันเวลา	1	1	1	1.0	ใช้ได้
<b>ค่าดัชนี IOC</b>				<b>0.6</b>	<b>ใช้ได้</b>

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร

การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร	ความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			IOC	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
<b>1. ด้านความรู้</b>					
1.1 ผู้ใช้งานสามารถเรียนรู้ และทำความเข้าใจการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ง่าย	1	1	1	1.0	ใช้ได้
1.2 ช่วยสร้างความน่าเชื่อถือและความมั่นใจแก่ผู้ใช้งานได้	1	1	1	1.0	ใช้ได้
1.3 มีฟังก์ชันการทำงานที่ไม่ซับซ้อน และมีการลงทะเบียนเข้าใช้ระบบฯ ที่รัดกุม	1	1	1	1.0	ใช้ได้
1.4 สามารถดำเนินการยื่นแบบฯ ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกประเภท	1	1	0	0.7	ใช้ได้
<b>2. ด้านเอกสาร</b>					
2.1 กรมสรรพากรให้ข้อมูลการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ถูกต้อง	1	1	-1	0.3	ใช้ได้
2.2 สามารถกรอกข้อมูลลงในระบบการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อให้โปรแกรมช่วยคำนวณภาษีและตรวจสอบข้อมูล ก่อนนำส่งให้กรมสรรพากรได้	1	1	1	1.0	ใช้ได้

## ส่วนที่ 3 (ต่อ)

การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร	ความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			IOC	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
<b>2. ด้านเอกสาร (ต่อ)</b>					
2.1 ระบบการยื่นแบบฯ สามารถตรวจสอบ ความถูกต้อง หากพบข้อผิดพลาด สามารถแก้ไขข้อมูลก่อนยื่นแบบฯ ผ่าน อินเทอร์เน็ตได้	1	1	1	1.0	ใช้ได้
2.2 การยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตช่วยลดการ ใช้เอกสาร และลดขั้นตอนการทำงานได้	1	1	1	1.0	ใช้ได้
<b>3. ด้านการบริการและประชาสัมพันธ์</b>					
3.1 หากเกิดปัญหาการยื่นแบบฯ ผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต ผู้ใช้งานสามารถติดต่อ เจ้าหน้าที่กรมสรรพากรได้หลายช่องทาง	0	1	0	0.3	แก้ไข
3.2 มีการแจ้งผลการยื่นแบบฯ ผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต ด้วยระบบ SMS ช่วยเพิ่ม ความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้งาน	1	1	1	1.0	ใช้ได้
3.3 การยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ช่วยให้ท่านได้รับการคืนภาษีได้รวดเร็ว ยิ่งขึ้น	1	1	1	1.0	ใช้ได้
3.4 มีคำแนะนำวิธีการยื่นแบบฯ ผ่านระบบ อินเทอร์เน็ตได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ทำให้ผู้ใช้บริการมีความมั่นใจ	1	1	0	0.7	ใช้ได้
<b>ค่าดัชนี IOC</b>				<b>0.8</b>	<b>ใช้ได้</b>

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	ความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			IOC	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
<b>1. ด้านความทันเวลา</b>					
1.1 ได้รับสิทธิพิเศษให้ขยายเวลายื่นแบบ แสดงรายการและชำระภาษีออกไปอีก 8 วัน	1	1	1	1.0	ใช้ได้
1.2 ระบบเปิดให้บริการยื่นแบบฯ ไม่เว้น วันหยุดราชการ	1	1	1	1.0	ใช้ได้
1.3 ได้รับคืนเงินภาษีเร็วขึ้น เนื่องจากลด ขั้นตอนในการยื่นแบบฯ	0	1	1	0.7	ใช้ได้
1.4 สามารถยื่นแบบฯ ได้ทุกที่ ทุกเวลา	1	1	1	1.0	ใช้ได้
<b>2 ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน</b>					
2.1 เป็นระบบที่น่าเชื่อถือ/มีโปรแกรม ตรวจสอบขั้นต้น	1	1	1	1.0	ใช้ได้
2.2 มีคำแนะนำวิธีการยื่นแบบเพื่อเสียภาษี ผ่านอินเทอร์เน็ตบนเครือข่ายของ กรมสรรพากร (Website)	1	1	1	1.0	ใช้ได้
2.3 สร้างความมั่นใจด้านความปลอดภัยของ ข้อมูลต่าง ๆ ในการยื่นแบบฯผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต	1	1	1	1.0	ใช้ได้
2.4 เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่น แบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	1	1	1	1.0	ใช้ได้

## ส่วนที่ 4 (ต่อ)

ประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคล ธรรมดา ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	ความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			IOC	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
<b>3 ด้านความประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย</b>					
3.1 ไม่มีค่าใช้จ่ายในการสมัครและการใช้ บริการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	1	1	1	1.0	ใช้ได้
3.2 ช่วยอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ประหยัด พลังงาน เวลา และค่าใช้จ่ายในการ เดินทางไปยื่นแบบฯ ด้วยตัวเองที่ สำนักงาน	0	1	1	0.7	ใช้ได้
3.3 มีบริการการผ่อนชำระภาษีตามมาตรา 64 ได้ 3 งวด	-1	1	1	0.3	แก้ไข
3.4 มีการบริการแจ้งสถานะการคืนภาษีผ่าน ทางช่องทาง SMS	1	1	1	1.0	ใช้ได้
<b>ค่าดัชนี IOC</b>				<b>0.9</b>	<b>ใช้ได้</b>

## ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ/ปัญหาในการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

.....

.....

.....

.....

**\*\*ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้\*\***

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	นางสาวอุไรพรรณ แซ่ลี
วัน เดือน ปีเกิด	28 กันยายน 2528
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2553 บัณฑิตมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม พ.ศ. 2562 บัณฑิตมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่สำนักงาน (การเงิน) P7 คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ที่อยู่ปัจจุบัน	477/79 ตำบลบ้านคลองสวน อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ