

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต
ของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร

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

อุดมลักษณ์ แซ่หลิว

Udomluck Saeliew

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ปีการศึกษา 2564

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีปทุม

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

UDOMLUCK SAELIEW

INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF
MASTER OF ACCOUNTANCY SCHOOL OF ACCOUNTANCY
SRIPATUM UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2021
COPYRIGHT OF SRIPATUM UNIVERSITY

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการ
ภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร
FACTORS AFFECTING THE EFFICIENCY OF TAX FILING
ON INTERNET OF JURISTIC PERSONS IN BANGKOK

นักศึกษา

อุดมลักษณ์ แซ่หลิว รหัสประจำตัว 64502338

หลักสูตร

บัญชีมหาบัณฑิต

คณะ

บัญชี

อาจารย์ที่ปรึกษา

ดร.ประเวศ เพ็ญวุฒิกุล

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

.....ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ สาระพัด)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตาภรณ์ สิ้นจรรยาศักดิ์)

.....กรรมการ

(ดร.ประเวศ เพ็ญวุฒิกุล)

คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม อนุมัติเห็นชอบการค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต

คณบดีคณะบัญชี

.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตาภรณ์ สิ้นจรรยาศักดิ์)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

หัวข้อค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร
คำสำคัญ	แบบแสดงรายการภาษี, นิติบุคคล, ประสิทธิภาพ
นักศึกษา	อุดมลักษณ์ แซ่หลิว
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ดร.ประเวศ เพ็ญวุฒิกุล
หลักสูตร	บัญชีมหาบัณฑิต
คณะ	บัญชี
ปีการศึกษา	2564

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านความถูกต้อง ด้านข้อมูลครบถ้วน ด้านความรวดเร็ว ทันต่อเวลา และด้านต้นทุน ค่าใช้จ่ายของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือผู้ประกอบการนิติบุคคลในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 20 จำนวน 389 ราย โดยเทคนิคการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนิติบุคคลประเภทกิจการขายสินค้า คิดเป็นร้อยละ 52.40 และทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 5 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 67.60 ผู้ทำบัญชีส่วนใหญ่เป็นแผนก/ฝ่ายบัญชีของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 49.40 ช่องทางการรับรู้ข่าวสารทางสื่อออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 94.90 มีประสบการณ์ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต 3 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 65.30 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านความถูกต้อง ด้านข้อมูลครบถ้วน ด้านความรวดเร็ว ทันต่อเวลา และด้านต้นทุน ค่าใช้จ่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีด้วยความกรุณาอย่างสูงจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สีนจรรยาศักดิ์ คณบดีคณะบัญชี และดร.ประเวศ เพ็ญวุฒิกุล อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ ตรวจสอบแก้ไข ตลอดจนชี้แนะแนวทาง เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูล รวมถึงขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบงานวิจัย ตลอดจนเจ้าของผลงานวิจัย งานวิทยานิพนธ์และเอกสารวิชาการทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศทุกท่าน ที่ผู้วิจัยได้นำมาประกอบการศึกษาค้นคว้า และประยุกต์ใช้สำหรับเป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกท่านไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้องของคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย ที่ได้สละเวลาตรวจสอบเครื่องมือสำหรับงานวิจัยนี้

นอกจากนี้ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้สละเวลาเอื้อเพื่อให้การเก็บข้อมูล รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องและให้ความร่วมมือช่วยเหลือในการทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ท้ายนี้ ผู้วิจัยขอโน้มรำลึกถึงพระบารมีแห่งคุณพระศรีรัตนตรัย และสิ่งศักดิ์สิทธิ์ทั้งหลายที่ผู้วิจัยเคารพนับถือ อันเป็นที่พึ่งให้ผู้วิจัยได้มีสติปัญญาในการดำเนินการวิจัยได้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และผู้วิจัยขอให้เป็นกตเวทิตาแต่คุณบิดา มารดา และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ได้ให้ความรู้ และหลักวิชาการต่าง ๆ แก่ผู้ทำการศึกษาจนสามารถดำเนินงานวิจัยครั้งนี้ได้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

อุดมลักษณ์ แซ่หลิว

สิงหาคม 2565

สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
กิตติกรรมประกาศ.....	II
สารบัญ.....	III
สารบัญตาราง.....	VI
สารบัญภาพ.....	IX

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการทำวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	2
สมมติฐานของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับภาษีอากร (Tax).....	7
แนวคิดเกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government).....	8
แนวคิดเกี่ยวกับสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์ (E-Revenue).....	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ (Efficiency).....	13
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk).....	15
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจ (Trust).....	20
ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ (A technology acceptance model)....	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
3	ระเบียบวิธีวิจัย.....	33
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	33
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	34
	การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย.....	36
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
4	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
	การวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะของนิติบุคคล.....	40
	การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต.....	42
	การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต.....	45
	การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต.....	49
	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต และประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต.....	53
	การทดสอบสมมติฐาน.....	56
5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล ข้อจำกัด และข้อเสนอแนะ.....	69
	สรุปผลการวิจัย.....	69
	อภิปรายผลการวิจัย.....	74
	ข้อจำกัดของงานวิจัย.....	76
	ข้อเสนอแนะ.....	76

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม.....	77
ภาคผนวก.....	81
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	82
ภาคผนวก ข แบบตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือ....	90
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง.....	99
ภาคผนวก ง จดหมายขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของ เนื้อหาเครื่องมือวิจัย.....	106
ภาคผนวก จ แบบตอบรับการตีพิมพ์บทความวิจัย.....	110
ประวัติผู้วิจัย.....	112

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ผลการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability).....	37
2 แสดงจำนวน และร้อยละ คุณลักษณะของนิติบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทกิจการ.....	40
3 แสดงจำนวน และร้อยละของนิติบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามทุนจดทะเบียน..	40
4 แสดงจำนวน และร้อยละของนิติบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ทำบัญชีของกิจการ.....	40
5 แสดงจำนวน และร้อยละของนิติบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับรู้ข่าวสาร.....	41
6 แสดงจำนวน และร้อยละของนิติบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต.....	41
7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต โดยภาพรวม.....	42
8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านการรับรู้ความเสี่ยง.....	43
9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน.....	44
10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต โดยภาพรวม.....	45
11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน.....	46
12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย.....	47
13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์.....	48
14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต โดยภาพรวม.....	49
15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านความถูกต้อง.....	50

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
16	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลครบถ้วน..... 51
17	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านทันต่อเวลา..... 52
18	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านต้นทุน และค่าใช้จ่าย..... 53
19	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient Analysis)..... 54
20	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านความถูกต้อง ของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร..... 56
21	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลครบถ้วน ของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร..... 57
22	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านความรวดเร็ว ทันต่อเวลา ของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร..... 58
23	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านต้นทุน และค่าใช้จ่าย ของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร..... 60
24	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านความถูกต้อง ของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร..... 61
25	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลครบถ้วน ของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร..... 63

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
26	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตอินเทอร์เน็ต ด้านความรวดเร็ว ทันต่อเวลา ของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร.....	64
27	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านต้นทุน และค่าใช้จ่าย ของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร.....	66
28	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของงานวิจัย.....	67

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
2 ตัวอย่างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (สำนักงานบริหารการเสียภาษีอิเล็กทรอนิกส์, 2564).....	11

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ภาษี คือ สิ่งที่รัฐบาลบังคับเรียกเก็บจากประชาชน และองค์กรภาคเอกชน ซึ่งเป็นรายได้ของรัฐบาลนั้น มีกระทรวงการคลังเป็นผู้ดูแล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำมาใช้เป็นประโยชน์ในการบริหาร และพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าทั้งทางเศรษฐกิจ การศึกษา สาธารณสุข การคมนาคม การประมง การประมง การป้องกันประเทศและรักษาความสงบภายในประเทศ สร้างสาธารณูปโภค รวมถึงไปถึงเงินเดือนของราชการ ทหาร ตำรวจ ผู้ทำหน้าที่ให้บริการประชาชน โดยไม่มีสิ่งตอบแทน โดยตรงให้กับผู้เสียภาษี เรียกได้ว่าการเรียกเก็บภาษีจากประชาชน เป็นเครื่องมือการคลังของรัฐบาลที่สำคัญในการบริหารประเทศ ประเภทของภาษีอากร แบ่งเป็นภาษีอากรทางตรง และภาษีทางอ้อม ซึ่งกฎหมายที่ทางรัฐบาลใช้ในการเรียกเก็บภาษีคือ ประมวลรัษฎากร ภาระหน้าที่ในการเสียภาษีนั้นมิใช่ของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง แต่เป็นหน้าที่ที่พึงต้องปฏิบัติในฐานะที่เป็นพลเมืองของประเทศชาติที่มีความรับผิดชอบคนหนึ่ง ทั้งนี้รัฐบาลได้มอบหมายงานให้แก่ กรมสรรพากร กรมศุลกากร และกรมสรรพสามิต เป็นผู้ควบคุมดูแลในการจัดเก็บภาษี แต่ก็ยังมีหน่วยงานอื่น ๆ ทำหน้าที่เก็บภาษี และค่าธรรมเนียมเป็นรายได้เข้ารัฐอยู่บ้าง ได้แก่ กรมการขนส่งทางบก กรมตำรวจ ฯลฯ (ดวงพร เพชรคง, 2560)

ภาษีเงินได้นิติบุคคล (Corporate Income Tax) เป็นภาษีทางตรงชนิดหนึ่งซึ่งเรียกเก็บจากฐานเงินได้เช่นเดียวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การจัดเก็บโดยทั่วไปจะเรียกเก็บจากฐานกำไรของนิติบุคคลที่กฎหมายกำหนด ดังนั้นภาษีเงินได้นิติบุคคลนี้ในบางครั้งจึงเรียกกันว่าภาษีกำไร (Profit Tax) ในประเทศไทยภาษีเงินได้นิติบุคคลเป็นภาษีที่ทำรายได้ให้แก่รัฐมาก และนับเป็นภาษีที่มีบทบาทสำคัญในระบบภาษีอากรไทยมากขึ้นทุกขณะทั้งในแง่ของการเป็นแหล่งรายได้ และการเป็นเครื่องมือทางภาษีอากรของรัฐ

ปัจจุบันประเทศไทยได้ก้าวสู่ยุคดิจิทัลอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ดังนั้นเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารได้เข้ามามีบทบาทต่อประชาชนในการใช้เป็นเครื่องมือในการเข้าถึงข้อมูลในรูปแบบของดิจิทัลเพื่อการติดต่อสื่อสารได้อย่างทั่วถึง สะดวก รวดเร็ว และหลายช่องทาง เพื่อเป็นประโยชน์ ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศให้ก้าวไปข้างหน้าอย่างรวดเร็ว ในสังคมยุคโลกาภิวัตน์ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2560)

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานของรัฐในสังกัดกระทรวงการคลัง มีหน้าที่หลักคือ การจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ในการจัดเก็บรายได้ให้ภาครัฐเพื่อนำรายได้ที่จัดเก็บได้ให้กับรัฐบาลนำมาใช้ในการบริหารและพัฒนาประเทศ กรมสรรพากรได้มีการจัดการแผนงานด้านระบบเทคโนโลยีโดยให้มีผู้เสียภาษียื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเริ่มจากการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคลและพัฒนาจนครบทุกประเภทแบบภาษี เพื่อให้ฐานข้อมูลสามารถใช้งานร่วมกับกรมศุลกากร กรมสรรพสามิต การไฟฟ้า และการประปา การพัฒนาคุณภาพการให้บริการและการส่งเสริมให้ระบบอิเล็กทรอนิกส์มาช่วยใน การทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน เพื่อให้สอดคล้องกับระบบ e-government 2 โดยการให้บริการชำระภาษีผ่านทางช่องทางอินเทอร์เน็ตและให้บริการข้อมูลแบบออนไลน์ เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการได้เลือกใช้บริการที่ได้รับความสะดวกรวดเร็วขึ้น (นิชานันท์ ชาวนา, 2559)

จากเหตุผลดังกล่าวผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ข้อมูลที่ได้รับมีประโยชน์และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้เสียภาษีมีความเข้าใจและสามารถใช้เทคโนโลยีในการยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีความถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ทันต่อเวลา และประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาถึงปัจจัยของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตที่มีผลต่อประสิทธิภาพของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร เพื่อให้เกิดประโยชน์อันสูงสุดต่อผู้จัดเก็บภาษี และผู้เสียภาษี ซึ่งสามารถสรุปกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้นำกรอบแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มากำหนดสมมติฐานในการศึกษาครั้งนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านความถูกต้อง

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลครบถ้วน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านความรวดเร็ว ทันต่อเวลา

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านต้นทุน และค่าใช้จ่าย

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านความถูกต้อง

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลครบถ้วน

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านความรวดเร็ว ทันต่อเวลา

สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านต้นทุน และค่าใช้จ่าย

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต

1. **ขอบเขตด้านพื้นที่** การวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดพื้นที่การวิจัยคือห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 20

2. **ขอบเขตด้านประชากร** คือ ผู้ประกอบการนิติบุคคลในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 20 จำนวนทั้งสิ้น 13,281 ราย (อ้างอิงข้อมูล : ส่วนงานวางแผนและประเมินผลสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 20) โดยวิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการนิติบุคคลในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 20 แบบสะดวก (Accidental sampling) จำนวน 389 คน

3. **ขอบเขตด้านเนื้อหา** การวิจัยประกอบไปด้วยข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ประโยชน์ทางด้านวิชาการ

1.1 เพื่อเพิ่มองค์ความรู้และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคล

1.2 เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตซึ่งประกอบด้วย ด้านความถูกต้อง ด้านข้อมูลครบถ้วน ด้านความรวดเร็ว ทันต่อเวลา ด้านต้นทุน และค่าใช้จ่าย

1.3 เพื่อให้ทราบถึงความสำคัญของปัจจัยการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ทางอินเทอร์เน็ตที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต

2. ประโยชน์ในการนำไปใช้

- 2.1 เพื่อสร้างแรงจูงใจให้ผู้ประกอบการในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคล
- 2.2 กรมสรรพากร สามารถนำข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษา นำไปสนับสนุน ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการประชาชนเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด
- 2.3 เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการนำไปใช้ในการประเมินผล เพื่อพิจารณาปรับปรุงการยื่นแบบแสดงรายการภาษีของกิจการ
- 2.4 เพื่อให้ผู้ที่มีความสนใจในข้อมูลที่ได้ นำไปศึกษา เพื่อวางแผนต่อยอดงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

นิยามศัพท์เฉพาะ

ภาษี หมายถึง สิ่งที่รัฐบาลบังคับเรียกเก็บจากราษฎร และนำไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนรวมมิได้มีสิ่งตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษีอากร

กรมสรรพากร หมายถึง หน่วยงานที่รัฐบาลมอบหมายให้ทำหน้าที่จัดเก็บภาษีตามประมวลรัษฎากร ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา, ภาษีเงินได้นิติบุคคล, ภาษีมูลค่าเพิ่ม, ภาษีธุรกิจเฉพาะ และอากรแสตมป์ รวมถึงจัดเก็บภาษีเงินได้ปิโตรเลียม และภาษีมรดก

นิติบุคคล หมายถึง บุคคลที่กฎหมายสมมุติขึ้นเพื่อให้สามารถมีสิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบตามกฎหมาย จึงได้กำหนดให้นิติบุคคลต้องมีผู้แทนของนิติบุคคลจะเป็นบุคคลหนึ่งหรือหลายคนก็ได้ที่จะรับไปซึ่งหน้าที่และความรับผิดชอบในการกระทำของนิติบุคคลนั้น ๆ เช่น หุ่นส่วนผู้จัดการมีอำนาจกระทำการแทนห้างหุ้นส่วนจำกัด กรรมการผู้มีอำนาจกระทำการแทนบริษัท จำกัด เป็นต้น

ภาษีเงินได้นิติบุคคล หมายถึง ภาษีอากรประเมินประเภทหนึ่ง ที่บัญญัติไว้ในประมวลรัษฎากร โดยจัดเก็บจากนิติบุคคล ให้สามารถกระทำการบางอย่าง และไม่สามารถกระทำการบางอย่างได้โดยให้ผู้มีอำนาจที่ถูกกำหนดไว้ในหนังสือรับรองบริษัท มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการกระทำการใด ๆ ของนิติบุคคล เช่น การจดทะเบียน การติดต่อทางการค้า กับนิติบุคคลอื่น หรือหน่วยงานราชการต่าง ๆ การยื่นแบบแสดงรายการภาษี การยื่นงบการเงิน เป็นต้น

E-Revenue หมายถึง ระบบ ราชการอิเล็กทรอนิกส์ เป็นกระบวนการปฏิรูประบบบริหารบริการ และกระบวนการของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ และมีธรรมาภิบาล ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็วตลอดเวลา ทั่วถึงและเป็นธรรมลดช่องว่างในระบบราชการ สามารถเข้าถึงได้จากบ้านของประชาชนได้โดยตรง

อินเทอร์เน็ต หมายถึง ระบบเครือข่ายที่กำหนดให้มีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ใช้ภายในกรมสรรพากรกับผู้ใช้ภายนอกสรรพากร

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

การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลได้รับความรู้สึกและแปลความหมาย หรือตีความจากสิ่งเร้าที่ รับเข้ามา ผ่านการวิเคราะห์โดยอาศัยความจำ ความรู้ ผสมผสานกับประสบการณ์เดิมที่มีอยู่ ออกมาเป็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความอยู่ดีมีสุข

ความเสี่ยง หมายถึง โอกาสในการเกิดการสูญเสียหรือ ผลลัพธ์ในเชิงลบของเหตุการณ์ใด เหตุการณ์หนึ่งซึ่งผลต่อกระบวนการในการตัดสินใจของมนุษย์

ความไว้วางใจ หมายถึง ความเชื่อที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งได้มีให้กับบุคคลอื่น ว่าบุคคลนั้น จะซื่อสัตย์ต่อเขาไม่ทำร้ายหรือเอาเปรียบเขา เป็นปัจจัยพื้นฐานที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างกันและกัน ที่ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี ๆ ต่อกันเกิดความตั้งใจที่จะทำสิ่งดี ๆ ให้กัน ให้ความร่วมมือในการทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยใจจริง และเกิดความภักดีต่อกัน

สภาพแวดล้อมสนับสนุน หมายถึง ทุกสิ่ง ทุกอย่างที่อยู่นอกองค์การ อันได้แก่ปัจจัยทางเศรษฐกิจ สภาพการเมือง ลักษณะของสังคม โครงสร้างของกฎหมาย นิเวศวิทยาและวัฒนธรรม ที่เอื้อประโยชน์ให้กับองค์กรในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง

การคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความ หรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร รายงาน และรวบรวมแนวคิดทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับภาษีอากร (Tax)
2. แนวคิดเกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government)
3. แนวคิดกรมสรรพากรเกี่ยวกับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Revenue)
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ (Efficiency)
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk)
6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจ (Trust)
7. ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (A technology acceptance model)
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับภาษีอากร (Tax)

ความหมายของภาษีอากรสรุปได้ 2 ลักษณะ

ลักษณะที่หนึ่ง นิยามไว้ว่า ภาษีอากรเป็นสิ่งที่รัฐบาลบังคับเก็บจากราษฎร และนำไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนรวม โดยมีได้มีสิ่งตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษีอากร

ลักษณะที่สอง นิยามไว้ว่า ภาษีอากรคือเงินได้ หรือทรัพยากรที่เคลื่อนที่จากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐบาล แต่ไม่ได้หมายรวมถึงการกู้ยืมหรือขายสินค้า หรือให้บริการในราคาโดยรัฐบาล

ภาษีอากรซึ่งเป็นแหล่งรายได้สำคัญของรัฐบาลนั้น จำแนกได้หลายประเภท กฎหมายให้อำนาจรัฐในการจัดเก็บภาษีอากรก็มีหลายฉบับ และมีหน่วยงานของรัฐหลายหน่วยงานทำหน้าที่ควบคุมและรับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีอากรแบ่งออกเป็น 2 ประเภท

ภาษีทางตรง คือ ภาษีในการชำระภาระภาษีตกแก่บุคคลที่ กฎหมายประสงค์ จะให้รับภาระหรือกล่าวคือ ผู้ชำระภาษีผลภาระภาษีไปให้บุคคลอื่นได้โดยยาก อาทิเช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล

ภาษีทางอ้อม คือ ภาษีที่ภาระภาษีไม่แน่ว่าจะตกแก่บุคคลที่กฎหมายประสงค์ให้รับภาระหรือไม่ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ผู้เสียภาษีผลักระไปให้ผู้อื่นได้ง่าย เช่น ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีศุลกากร ภาษีสรรพสามิต

หลักการจัดเก็บภาษี

1. หลักแหล่งเงินได้ ผู้มีเงินได้จากประเทศใด จะต้องเสียภาษีอากรให้แก่รัฐในประเทศนั้น จากการประกอบกิจการ หรือจากทรัพย์สิน หรือจากเงินได้จากการจ้างงาน เพราะผู้มีเงินได้จากแหล่งเงินได้ในประเทศใดย่อมแสดงว่าผู้นั้นได้ใช้ทรัพยากรในประเทศนั้น

2. หลักถิ่นที่อยู่ ผู้ที่มีถิ่นที่อยู่ในประเทศใดจะต้องเสียภาษีอากรให้แก่รัฐในประเทศนั้น เพราะว่ามีอยู่ในประเทศใดย่อมได้รับประโยชน์และบริการของรัฐในประเทศนั้น

3. หลักสัญชาติ บุคคลที่ถือสัญชาติของประเทศใดไม่ว่าจะอยู่ในประเทศนั้นหรือไม่ ย่อมได้รับการคุ้มครองและบริการของรัฐในประเทศนั้น ต้องเสียภาษีอากรให้แก่รัฐในประเทศนั้น

4. หลักการบริโภค บุคคลที่บริโภคสินค้าหรือบริการบางประเภท จะต้องเสียภาษีอากร ให้แก่ในประเทศนั้น ฐานภาษีอากรในความหมายอย่างกว้าง หมายถึง สิ่งที่เป็นมูลเหตุให้ต้องเสียภาษีอากร เช่น การมีรายได้ การมีทรัพย์สิน หรือการใช้จ่าย เป็นต้น ในความหมายอย่างแคบ หมายถึง สิ่งที่รองรับอัตราภาษีอากร (ภาษีที่ต้องเสีย = ฐานภาษีอากร*อัตราภาษีอากร)

อัตราภาษีอากรแบ่งเป็น 3 แบบใหญ่ ๆ คือ แบบคงที่ แบบก้าวหน้า และแบบถดถอย ทั้งนี้ โดยพิจารณาว่าอัตราภาษีอากรมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างไรในกรณีที่ฐานภาษีอากรมีจำนวนเปลี่ยนแปลงไป กล่าวคือ ถ้าจำนวนของฐานภาษีอากรเปลี่ยนแปลงไปไม่ว่าจะเพิ่มขึ้น หรือลดลง แต่อัตราภาษีอากรยังคงเท่าเดิม เรียกอัตราภาษีอากรลักษณะนี้ว่าภาษีอากรแบบคงที่ เช่นอัตราภาษีเงินได้นิติบุคคลในปัจจุบัน และอัตราภาษีมูลค่าเพิ่มแต่ฐานภาษีอากรมีจำนวนเพิ่มขึ้น และอัตราภาษีอากรก็เพิ่มขึ้นด้วย เรียกอัตราภาษีอากรลักษณะนี้ว่าอัตราภาษีอากรแบบก้าวหน้า เช่นอัตราภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และถ้าฐานภาษีอากรมีจำนวนเพิ่มขึ้นแต่อัตราภาษีอากรกลับลดลง เรียกอัตราภาษีอากรลักษณะนี้ว่า อัตราภาษีอากรแบบถดถอย เช่นอัตราภาษีบำรุงท้องที่

แนวคิดเกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government)

แนวคิด “รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์” เกิดขึ้นมาจากผลของความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสารส่งผลให้สังคมในศตวรรษที่ 21 เข้าสู่ยุคสังคมสารสนเทศ หรือเป็นยุคที่ผู้คนมีการใช้ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์หรือข้อมูลดิจิทัล (Digitalization) เป็นหลักเพื่อการได้มาจัดเก็บ ประมวลผล สืบค้น และเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และทันเวลา

โดยการก้าวสู่ยุคสังคมสารสนเทศดังกล่าว ไม่ได้ส่งผลต่อแค่วิถีการดำเนินชีวิตของคนทั่วไปเท่านั้น แต่ยังส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการพัฒนาและการบริหารงานภาครัฐที่รัฐจำเป็นต้องปรับกระบวนการทัศนทางความคิดในทุกภาคส่วนเพื่อการพัฒนาและนำเทคโนโลยีดิจิทัลและระบบบริหารสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้อย่างเต็มที่เพื่อขับเคลื่อน และพัฒนาประเทศ โดยจำเป็นต้องพัฒนาระบบการบริหารจัดการและระบบการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ และเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารราชการแผ่นดิน ทั้งด้านการให้บริการแก่ประชาชนและการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าวและสามารถใช้ประโยชน์สูงสุดจากเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อก้าวสู่เศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (Digital Economy) จึงเกิดการพัฒนาแนวคิดและทฤษฎีการบริหารจัดการภาครัฐแบบใหม่และนำไปสู่การพัฒนาแนวคิด “รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์” ขึ้นโดยจุดประสงค์ของการจัดตั้งรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นั้น มีอยู่หลายประการ แต่วัตถุประสงค์หลักที่สำคัญเลย คือเพื่อบ่มเพาะเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศระหว่างเครือข่ายหน่วยงานรัฐและส่วนราชการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาฐานข้อมูลเพื่อใช้เป็นกลไกขับเคลื่อนสำคัญในการพัฒนาประเทศอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขยายขีดความสามารถของรัฐในการให้บริการประชาชน และให้ภาคธุรกิจได้รับบริการที่รวดเร็วทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงสารสนเทศและการให้บริการภาครัฐอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกันเกิดความพึงพอใจและเกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานของรัฐ ลดขั้นตอนการทำงานและงบประมาณที่ซ้ำซ้อน และตอบสนองการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันทางเศรษฐกิจกับประเทศอื่น ๆ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์หรือเรียกว่า e-Government คือ เครื่องมือในการบริหารจัดการ และพัฒนาหน่วยงานของรัฐ โดยการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งเป็นวิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายทางด้านการสื่อสารมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของภาครัฐ ปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน บริการข้อมูลต่าง ๆ แก่ประชาชน จนทำให้ประชาชนได้รับการบริการและมีความใกล้ชิดกับภาครัฐมากขึ้น กระบวนการทำงานของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือการนำบริการต่าง ๆ ของภาครัฐมาทำการออนไลน์ผ่านระบบเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต ดังนั้นสื่ออิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการเข้าถึงบริการของภาครัฐ ความสำเร็จของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เกิดขึ้นจากความร่วมมือของภาครัฐและภาคประชาชน ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้ทำให้เกิดธรรมาภิบาล และความโปร่งใสที่มีเพิ่มมากขึ้นในกระบวนการทำงานของระบบราชการ โดยหน่วยงานรัฐได้มีการเปิดเผยข้อมูลของตน และประชาชนสามารถเข้าไปตรวจสอบได้ นำไปสู่การลดการคอร์รัปชันได้จนทำให้เกิดตัวอย่างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเห็นได้ก็คือเว็บไซต์ www.gprocurement.go.th เป็นแหล่งรวมการ จัดซื้อจัดจ้าง

1. ที่เดียว คือ ประชาชนสามารถติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานของรัฐที่จุดเดียว
2. ทันใด คือ หน่วยงานของรัฐสามารถให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์แก่ประชาชน

3. ทั่วไทย คือ ประชาชนสามารถใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกที่
4. ทุกเวลา คือ ประชาชนสามารถใช้บริการออนไลน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกเวลา
5. ทั่วถึงและเท่าเทียม คือ การให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ประชาชนมีความเสมอภาคและเท่าเทียมในโอกาสการเข้ารับบริการจากภาครัฐ

6. โปร่งใสและเป็นธรรมาภิบาล คือ การให้บริการของรัฐบาลจะต้องมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ประเภทการให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทำให้เกิดเกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงานของหน่วยงานรัฐ ซึ่งสามารถกำหนดกลุ่มการให้บริการออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

6.1 การรับบริการจากภาครัฐสู่ประชาชน (Government to Citizen : G2C) เป็นการจัดการเกี่ยวกับบริการขั้นพื้นฐานจากภาครัฐ หรือหน่วยงานของภาครัฐไปยังประชาชนโดยตรง

6.2 การรับบริการจากภาครัฐสู่ภาคเอกชน (Government to Business : G2B) เป็นการรับบริการพื้นฐานจากภาครัฐ หรือหน่วยงานของรัฐไปส่งตรงไปยังภาคเอกชน

6.3 การรับบริการจากภาครัฐสู่ภาครัฐ (Government to Government : G2G) เป็นการบูรณาการผสมผสานการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการทำงานระหว่างหน่วยงานของรัฐหรือภายในหน่วยงานของรัฐ

6.4 การรับบริการจากภาครัฐสู่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ (Government to Employee : G2E) การสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะทำให้เกิดการให้บริการแก่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ประโยชน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. ด้านประโยชน์ต่อประชาชน รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ประชาชนได้ใช้ระบบสารสนเทศที่ดีกว่าเดิม สามารถเข้าถึงการบริการของรัฐได้มากขึ้น ประชาชนมีช่องทางในการรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และสามารถรับบริการได้ทุกที่ทุกเวลา

2. ด้านประโยชน์ต่อหน่วยงาน รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทำให้หน่วยงานของรัฐสามารถลดต้นทุนในการดำเนินงาน สามารถปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการพื้นฐานของรัฐ การทำงานของหน่วยงานของรัฐมีช่องทางการสื่อสารที่มากขึ้นทั้งภายในหน่วยงานของรัฐ และระหว่างหน่วยงานของรัฐ และสร้างความโปร่งใสในการดำเนินงาน รวมทั้งเกิดการผลักดัน ให้หน่วยงานของรัฐให้บริการข้อมูลที่ดี มีมาตรฐาน และมีคุณภาพแก่ประชาชน รวมทั้งเป็นช่องทางการสื่อสาร ภายในหน่วยงานของรัฐ และระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยปัจจัยส่งเสริมสู่ความสำเร็จของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์



ยื่นแบบ - ชำระภาษีออนไลน์
ทุกคลิก นับใจ



กรมสรรพากร
กองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์

หน้าหลัก | แนะนำบริการ | ยื่นแบบออนไลน์ | บริการสมาชิก | บริการอื่น

ยื่นแบบออนไลน์

<p>ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา</p> <p>ภ.ง.ด.1 ภ.ง.ด.2 ภ.ง.ด.3</p> <p>ภ.ง.ด.90/91 ภ.ง.ด.94</p>	<p>ภาษีเงินได้บุคคล</p> <p>ภ.ง.ด.50 / 52 / 55 ภ.ง.ด.54</p> <p>ภ.ง.ด.51 ภ.ง.ด.53</p>	
<p>ภาษีมูลค่าเพิ่ม</p> <p>ภ.พ.30 ภ.พ.36</p>		
<p>ภาษีธุรกิจเฉพาะ</p> <p>ภ.ง.40</p>		
<p>อากรแสตมป์</p> <p>จ.ส.9</p>		
<p>Disclosure Form Disclosure Form</p>		
<p>กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) นำส่งเงินกู้ยืมคืน กยศ.</p>		
<p>งบการเงิน งบการเงิน</p>		

* กรณีทำงานในสถานนิติบุคคลที่ตั้งไม่ได้นำส่งงบการเงินอาจส่งผลและใบจองบัญชีทางอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-Filing) ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า
ต้องนำส่งรายงาน งบการเงิน" จึงจะถือว่าได้ปฏิบัติตามมาตรา 69 แห่งประมวลรัษฎากร

คำแนะนำ

ใบการยื่นแบบทุกประเภทภาษี ยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคล
รายจ่ายเงินภาษีเงินได้บุคคล : คณะกรรมการจัดยื่นแบบแสดงรายการของอากรแล้ว แต่
ถ้ายื่นแบบที่มีภาษีต้องชำระเพิ่มเติม ต้องทำเอกสารภายในกำหนดเวลายื่นแบบประเทศ
อื่นๆ พร้อมทั้งยื่นชำระภาษี ภายในกำหนดเวลา ขอแสดงของทางภาษีที่เลือก
1% และทำเอกสารหักเงินภาษีของของหน่วยงานราชการ หน่วยงานราชการใน
คนด้วยตามขั้นตอน จะเป็นการยื่นแบบของงานไม่สมบูรณ์ และให้อธิบาย
เป็นการยื่นแบบที่มีผลสำเร็จ ทำให้งานต่อไปยื่นแบบที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา
และต้องชำระเป็นเงินต้น ตามที่กรมสรรพากรกำหนดไว้

คู่มือการยื่นแบบ

- คู่มือการยื่นแบบ ภ.ง.ด.50 / 52 / 55 รอบบัญชี 2563
- คู่มือการยื่นแบบ ภ.ง.ด.51 รอบบัญชี 2564
- คู่มือการยื่นแบบประเภทอื่น

หน้าแรก » ยื่นแบบออนไลน์

ภาพที่ 2 ตัวอย่างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

การชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-revenue) เป็นการให้บริการแก่ผู้เสียภาษีด้วยการมีโครงการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อเพิ่มทางเลือกในการบริการให้แก่ผู้เสียภาษีและเพื่ออำนวยความสะดวกและรวดเร็วให้กับผู้เสียภาษีเป็นการลดต้นทุนของผู้เสียภาษีในการเดินทาง ไปเสียภาษี และเป็นการลดภาระ ลดขั้นตอน และลดเวลาในการดำเนินงานรับแบบแสดงรายการเสียภาษี ชำระภาษี งานบันทึกข้อมูล และงานจัดเก็บเอกสาร ตลอดจนเป็นการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น หน้าเว็บไซต์การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต (สำนักบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ ,2564)

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Government ได้ใช้เครื่องมือในการบริหารจัดการและพัฒนาหน่วยงานของรัฐ โดยการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งในตอนนั้น รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ถือเป็นรูปแบบการทำงานใหม่ของหน่วยงานภาครัฐในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อเสริมสร้างให้เกิดความทันสมัยในการบริหารงานของภาครัฐและนำไปสู่การให้บริการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน จนกระทั่งเข้าสู่ยุคเทคโนโลยีดิจิทัลการเปลี่ยนแปลงกระบวนความคิดเกิดขึ้นซึ่งรัฐบาลดิจิทัล หรือ Digital Government ซึ่งเป็นการออกแบบและปรับเปลี่ยนรูปแบบบริการของรัฐโดยอาศัยข้อมูลดิจิทัลเพื่อสร้างบริการของรัฐในรูปแบบใหม่ ผ่านเทคโนโลยี Mobile Social Cloud Technology ในยุคอินเทอร์เน็ต โดยได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลเหล่านี้ มาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนและพัฒนาประเทศรวมถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งทั้งด้าน

การให้บริการแก่ประชาชน และการยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชนได้ในหลายมิติ เช่น การสร้างโอกาสทางการเรียนรู้ เพิ่มรายได้การเข้าถึงบริการของภาครัฐ ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐ จึงมีความจำเป็นต้องร่วมมือกันพัฒนา และยกระดับภาครัฐให้ประเทศไทยสามารถพัฒนาได้อย่างยั่งยืน และก้าวทันความเปลี่ยนแปลงในเวทีโลก

แนวคิดกรมสรรพากรเกี่ยวกับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Revenue)

จากแนวความคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-government) ทำให้หน่วยงานภาครัฐ จำเป็นต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารของประเทศไทย ตลอดจนการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นต่าง ๆ เพื่อร่วมกันหาทาง ปรับเปลี่ยนวิธีการและรูปแบบในการดำเนินการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้เกิดความสมบูรณ์ และประสบความสำเร็จร่วมกัน อันจะนำไปสู่การเพิ่มความโปร่งใสในกระบวนการทำงานของระบบราชการ และเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับประชาชนในการรับบริการที่รวดเร็ว และปลอดภัยในยุคโลกาภิวัตน์ ความทันสมัยในด้านเทคโนโลยีของเครื่องมือเครื่องใช้และข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจัยสำคัญในการนำ ความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงานให้ทัดเทียม สามารถก้าวไปได้ทันต่อสภาวะที่เปลี่ยนแปลง อย่างรวดเร็ว เทคโนโลยีสารสนเทศและอินเทอร์เน็ตในปัจจุบันจึงมีบทบาทสำคัญในการดำเนินกิจการ ของหน่วยงาน ระบบอินเทอร์เน็ตที่ถูกใช้เป็นเพียงเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารและเผยแพร่ข้อมูล ได้ขยายรูปแบบไปถึงการให้บริการทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ โดยใช้สัญลักษณ์ e-นำหน้าชื่อสินค้า และบริการ ซึ่งกรมสรรพากรในฐานะหน่วยงานภาครัฐหน่วยงานหนึ่งมุ่งที่จะเป็นพลังขับเคลื่อน ที่สำคัญ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่ e-government ในประเทศไทย กรมสรรพากรจึงได้ปรับ ยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับนโยบายดังกล่าวจึงเป็นที่มาของการเป็น e-revenue กรมสรรพากร ได้มีการปรับเปลี่ยนงานบริการเพื่อรองรับความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี โดยมีการริเริ่ม ให้มีการยื่นแบบและชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตอย่างกว้างขวาง พร้อมทั้งใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือ ติดต่อสื่อสารกับผู้เสียภาษีโดยตรงอย่างไร้ขีดจำกัดโดยสามารถ ให้บริการยื่นแบบแสดงรายการ ทางอินเทอร์เน็ตและชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ทุกประเภทภาษี เป็นการเปลี่ยนแปลง กระบวนการทำงานโดยใช้มือและกำลังคนมาเป็นการทำงานบนระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งส่งผล ให้เกิดความสะดวกและประหยัดด้วยวิธีการ

1. พัฒนาระบบงานและระบบข้อมูลข่าวสารบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตใหม่แหล่งข้อมูล ที่ผู้ใช้สามารถสืบค้นได้อย่างสะดวกและเป็นปัจจุบัน
2. มุ่งเน้นการใช้ระบบงานแบบ on - line ทั้งทางด้านการบริหารงานและการให้บริการ แก่ผู้เสียภาษีโดยขยายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุม ทุกประเภทภาษี ทำให้ผู้เสียภาษีสามารถยื่นแบบพร้อมชำระภาษีจากที่ใดก็ได้ทั้งในและนอกประเทศ

เป็นการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว เป็น e-service มากขึ้นรวมทั้งการdownload แบบแสดงรายการภาษีหลัก 17 ประเภทแบบ ได้จากเว็บไซต์ของกรมสรรพากร

3. พัฒนาระบบงานที่ให้บริการรับคำร้องหรือคำขอจดทะเบียนทางอินเทอร์เน็ต

4. จัดทำฐานข้อมูลรวมไว้ที่เดียวและเชื่อมโยงเครือข่ายกับหน่วยงานภายนอก เพื่อใช้ฐานข้อมูลร่วมกัน ให้การบริหารจัดการภายในกรมสรรพากรปรับเปลี่ยนให้มีประสิทธิภาพ และโปร่งใสยิ่งขึ้น (สุพา อนันตกุล, 2550)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ (Efficiency)

อนุกุล เยี่ยงพุกชาวัลย์ (2550 หน้า 9) กล่าวว่า ประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้ในหลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา กล่าวคือ

1. ประสิทธิภาพในมิติค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร คือ วิธีการทำงานที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว และมีเทคนิคที่ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้นกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ คือคุณภาพที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม ทันทเวลา สามารถสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ

วรัท พุกชากุลนันท์ (2551 หน้า18) ได้อธิบายถึงประสิทธิภาพตามทฤษฎี เฮอร์เบิร์ต เอ.ไซมอน (Herbert A. Simon 1960 : 180-181) กล่าวว่าถ้างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุดให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลิตผล (Output) ที่ได้รับออกมา ซึ่งสรุปได้ว่าประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิต ถ้าเป็นหน่วยงานราชการของรัฐจะบอกความพึงพอใจของผู้รับบริการเข้าไปด้วย เขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

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

E = ประสิทธิภาพของงาน (Efficient)

O = ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา (Output)

I = ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (Input)

S = ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (Satisfaction)

ภิญโญ สาร (2558, หน้า 29) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงาน ตามทฤษฎีของ Peterson and Plowman (1953) ได้อธิบายไว้ว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงาน เป็นการลดต้นทุนในการผลิต และการให้ความหมายอย่างกว้าง หมายถึง คุณภาพ และความสามารถในการผลิตและการดำเนินงานที่จะถือได้ว่า มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการ

ในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการและเหมาะสมด้วยการใช้ต้นทุนน้อยที่สุด เพื่อคำนึงถึงสถานการณ์ และข้อมูลผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้น คำว่า ประสิทธิภาพจึงมีองค์ประกอบอยู่ 4 มิติ คือ

1. มิติด้านคุณภาพ (Quality) คือ ผลิภัณฑ์หรือบริการที่ออกมาต้องมีคุณภาพสูง โดยผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ จึงต้องมีความถูกต้อง มีความประณีต และงานมีความเรียบร้อย ได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้

2. มิติด้านปริมาณ (Quantity) คือ งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวัง โดยผลงานที่ทำสำเร็จเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่กำหนดหรือปริมาณงานที่ควรจะทำในเวลา หรือมาตรฐานที่กำหนด

3. มิติด้านเวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานหรือกิจกรรมจะต้องเหมาะสม ตามลักษณะและหลักการของงาน โดยต้องมีความรวดเร็ว ความเป็นปัจจุบัน สามารถนำข้อมูล มาใช้ประโยชน์ได้ทันต่อความต้องการ

4. มิติด้านค่าใช้จ่าย (Costs) คือ ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่เกิดจากการทำงานของบุคลากร จะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการลงทุนน้อยได้กำไรมาก

เมเจอร์และเบรจ (Manger and Besch, 1967) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติงานไว้เป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ ความสามารถในการแยกแยะเรื่องราว หมายถึง การที่จะสามารถมองเห็นความแตกต่างระหว่าง 2 สิ่ง หรือมากกว่าหรือความสามารถในการที่จะบอกได้ถูกต้อง ว่างานสำคัญได้เสร็จสิ้นลุล่วงไปแล้ว หรือสามารถเห็นถึงความแตกต่างว่าอันใดถูกต้อง และอันใด ไม่ถูกต้อง

ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา หมายถึง กระบวนการของการสามารถหาคำตอบ เพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ ความสามารถในการแก้ปัญหานี้จะกระทำได้โดยการสอนพนักงานให้เห็นความสัมพันธ์ ระหว่างอาการ และสาเหตุที่จะเกิดขึ้นตลอดแนวทางแก้ไข

ความสามารถจำเรื่องที่ผ่านมา หมายถึง การสามารถรู้ได้ว่าจะต้องทำอะไรหรือต้องใช้อะไร ตลอดจนสามารถรู้ลำดับหรือระเบียบของการปฏิบัติงานของงานใดงานหนึ่ง สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่ เป็นประสิทธิภาพและความสามารถเชิงสติปัญญา

ความสามารถในการดัดแปลง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักเครื่องมือ หรือเครื่องกลต่าง ๆ เพื่อที่จะปฏิบัติงานที่ต้องการให้เสร็จสิ้นลงไปได้

ความสามารถในการพูด หมายถึง ความสามารถในการเชิงการพูดเป็นสิ่งสำคัญในการ สื่อความรู้ ความเข้าใจ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งสำหรับประสิทธิภาพในการทำงาน

Peterson & Plowman (1989 อ้างถึงใน อุทสัน วีระศักดิ์การุณย์, 2556) ได้ให้แนวคิด และสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ ประกอบด้วย

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจผลการดำเนินงาน มีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ
2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงาน หรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้และควรมีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
3. เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น
4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการคือจะต้องลงทุนน้อยและให้ได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุเทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

จากแนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล จะมีผลงานที่มีประสิทธิภาพได้นั้น ต้องประกอบด้วยความสามารถ ความชำนาญ และสิ่งจูงใจให้ปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมาย โดยประเมินผลของประสิทธิภาพนั้น ได้จากคุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง

ความหมายของการรับรู้ความเสี่ยง

Bauer (1960) ได้เสนอแนวคิดการรับรู้ความเสี่ยงว่ามักจะเป็นความไม่แน่นอนที่สำคัญต่อพฤติกรรมผู้ใช้บริการ โดยในเวลาต่อมาได้มีผู้นำแนวคิดการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) ไปทำการค้นคว้าเป็นจำนวนมาก

Cunningham (1967) กล่าวว่า การรับรู้ความเสี่ยงหมายถึง ความไม่แน่นอนที่รับรู้ได้ถึงสินค้าและบริการหนึ่งๆ ของลูกค้าที่ทำให้เกิดผลกระทบด้านลบกับการซื้อหรือใช้บริการ หากลูกค้ารับรู้ความเสี่ยงเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการในระดับที่มากแสดงว่าเกิดความไม่แน่นอนในเชิงลบที่มีความสำคัญ

Lim (2003) ได้ศึกษาแบบทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง ซึ่งพบว่า สามารถแจกแจงปัจจัยความเสี่ยงได้ 4 ประเภท ได้แก่ ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี ความเสี่ยงจากผู้ให้บริการ ความเสี่ยงจากความผิดพลาดของผู้ใช้บริการ และความเสี่ยงจากความผิดพลาดของสินค้าและบริการ

Heng, Hock-Hai & Bernard (2005) กล่าวว่า ทศนคติเกี่ยวกับความเสี่ยงจะส่งผลเชิงลบ และมีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นและความตั้งใจกระทำ การรับรู้ความเสี่ยงสามารถแบ่งออกได้ เป็น 4 ด้าน ได้แก่การรับรู้ความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจ , ด้านการกระทำ , ด้านบุคคลและด้านความเป็น ส่วนตัว

McKechnie (2006) ได้ศึกษามิติเกี่ยวกับความเสี่ยงที่จะนำไปสู่การยอมรับเทคโนโลยีได้ ดังนี้

1. ความเสี่ยงด้านการเงิน หมายถึง ความเชื่อของผู้ใช้บริการว่าจะมีค่าใช้จ่ายมากกว่าที่ควรจะเป็น
2. ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย หมายถึง ความเชื่อเกี่ยวกับการสูญเสียที่ผู้ใช้บริการ อาจได้รับจากความไม่ปลอดภัยของระบบ
3. ความเสี่ยงเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ หมายถึง การถูกละเมิดหรือลักลอบ นำข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต ซึ่งเกี่ยวข้องกับความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ ด้วยเช่นกัน

Martin & Camarero (2008) กล่าวว่า การรับรู้ความเสี่ยงใช้การซื้อสินค้าหรือใช้บริการ ออนไลน์ของลูกค้า นั้น ขึ้นอยู่กับการรักษาความปลอดภัยและมีการเก็บข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า ที่เหมาะสม หากมีการนำเสนอข้อมูลขององค์กรและข้อมูลสินค้าหรือบริการครบถ้วนก็จะทำให้เกิด การรับรู้ความเสี่ยงในระดับที่ต่ำ

Zhou (2010) กล่าวว่า การรับรู้ความเสี่ยงมีผลต่อความตั้งใจใช้บริการระบุตำแหน่งในทางลบ โดยเฉพาะในเรื่องของความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการที่กังวลเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูล และการควบคุมที่ดี ซึ่งการรับรู้ความเสี่ยงจะลดน้อยลงเมื่อมีการใช้โครงสร้างทางกฎหมาย และได้รับรองจากบุคคลที่สาม

Crawford and Benedetto (2014) กล่าวว่า การรับรู้ความเสี่ยง หมายถึง การรับรู้ ถึงความเป็นไปได้ที่จะเกิดความไม่แน่นอน ซึ่งการรับรู้ความเสี่ยงจากการทำธุรกรรมออนไลน์ มีการพิจารณาความเสี่ยงในด้านการเงิน ความปลอดภัยในการใช้งานและข้อมูลส่วนตัว ซึ่งสามารถ เกิดความเสี่ยงขึ้นได้ในสถานการณ์ต่าง ๆ และจะมีผลกระทบตามมาจากการรับรู้ความเสี่ยงนั้น

Schiffman and Wisenlit (2015) กล่าวว่า การรับรู้ความเสี่ยงหมายถึง การรับรู้ ถึงความไม่แน่นอนที่ผู้บริโภคต้องเผชิญ เนื่องจากไม่สามารถเห็นผลลัพธ์ได้อย่างชัดเจน ซึ่งผู้บริโภค แต่ละคนจะมีการรับรู้ความเสี่ยงที่แตกต่างกันออกไป

นภวรรณ คณานุรักษ์ (2556) กล่าวว่า การรับรู้ความเสี่ยง หมายถึง ความรู้สึก ถึงความไม่แน่นอนที่ผู้บริโภคต้องเผชิญ และไม่สามารถรู้ถึงผลลัพธ์ที่ตามมาซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจ

ซื้อสินค้าหรือบริการ ทั้งนี้ การรับรู้ความเสี่ยงนั้นขึ้นอยู่กับบุคคล ผลิตภัณฑ์ สถานการณ์ และวัฒนธรรม โดยมีระดับการรับรู้ความเสี่ยงที่สูงและต่ำแตกต่างกันไป

เกอร์รินทร์ ละเอียดดินันท์ (2557) กล่าวว่า การรับรู้ความเสี่ยง คือ การรับรู้ผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นเมื่อได้ตัดสินใจใช้บริการของผู้บริโภคในการได้รับข้อมูลที่ผิดพลาดหรือไม่ชัดเจน โดยแสดงในรูปแบบของความปลอดภัยในการทำงาน การรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า การนำเสนอข้อมูลสินค้าที่นำไปสู่ความไม่พอใจ เป็นเหตุให้ผู้บริโภคไม่ใช้งานอีกต่อไป

การรับรู้ความเสี่ยง หมายถึง การรับรู้ถึงความเป็นไปได้ที่อาจจะเกิดการสูญเสียที่เป็นผลอันเนื่องมาจากการตัดสินใจ ที่เกิดจากความไม่แน่นอนที่ผู้บริโภคหรือผู้รับบริการต้องเผชิญ ซึ่งไม่สามารถรับรู้ได้ถึงผลลัพธ์ที่ตามมา สามารถเกิดขึ้นในสถานการณ์มีผลกระทบเชิงลบ

ประเภทของการรับรู้ความเสี่ยง

แนวคิดเรื่องการรับรู้ความเสี่ยงเป็นหัวข้อที่มีผู้สนใจศึกษาอย่างกว้างขวางตั้งแต่ในบริบทของการใช้บริการในช่องทางแบบดั้งเดิมไปจนถึงบริบทของการบริการออนไลน์ นักวิจัยหลายท่านได้สนใจศึกษาองค์ประกอบหรือมิติต่าง ๆ ของการรับรู้ความเสี่ยงในบริบทของการใช้บริการออนไลน์ เพื่อให้เข้าใจบทบาทของการรับรู้ความเสี่ยงต่อความตั้งใจใช้บริการออนไลน์มากขึ้น ดังนี้

Pavlou (2014) กล่าวถึง การรับรู้ความเสี่ยงจากการทำธุรกรรมออนไลน์ สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. ความเสี่ยงทางเศรษฐกิจ (Economic Risk) เป็นความเสี่ยงเกี่ยวกับความเป็นไปได้ของการสูญเสียทางการเงิน
2. ความเสี่ยงส่วนบุคคล (Personal Risk) เป็นความเสี่ยงเกี่ยวกับการใช้บริการที่ไม่มีความปลอดภัยต่อผู้บริโภค
3. ความเสี่ยงจากการดำเนินงานของผู้ขาย (Seller Performance Risk) เป็นความเสี่ยงเกี่ยวกับผู้ให้บริการไม่ได้รับการตรวจสอบตัวตนที่สมบูรณ์
4. ความเสี่ยงจากความเป็นส่วนตัว (Privacy Risk) เป็นความเสี่ยงเกี่ยวกับโอกาสที่ข้อมูลของผู้บริโภคจะถูกนำไปเปิดเผย

การประเมินความเสี่ยง

การประเมินความเสี่ยงของผู้ใช้บริการนั้นเป็นขั้นตอนที่ซับซ้อน โดยระดับความเสี่ยงของแต่ละคนที่ยอมรับได้นั้นขึ้นอยู่กับมาตรฐานของบุคคล รวมถึงค่านิยมที่แตกต่างกัน ซึ่งพฤติกรรมที่ใช้ประเมินความเสี่ยงสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ลักษณะ ดังนี้

1. หลีกเลี่ยงความเสี่ยงโดยไม่นำความเสี่ยงไปพิจารณาเปรียบเทียบกับความเสี่ยงอื่นตลอดจนประโยชน์ที่จะได้รับ ซึ่งการหลีกเลี่ยงความเสี่ยงนี้จะขึ้นอยู่กับเงื่อนไขทางสังคม เช่น เจตคติความเชื่อต่าง

2. การกำหนดมาตรฐานความเสี่ยงที่ยอมรับได้โดยคาดคะเนจากความเป็นจริงว่าทุกการกระทำนั้นย่อมมีความเสี่ยง แล้วนำมาเปรียบเทียบกับความเสี่ยงที่เป็นมาตรฐานว่าอยู่ในระดับที่ยอมรับได้หรือไม่

3. ประเมินความเสี่ยงโดยพิจารณาจากความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นจากการเผชิญความเสี่ยงนั้น เกริดา โคราซารี (2555) กล่าวว่า การศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงไม่ได้มีการศึกษาเฉพาะช่องทางแบบดั้งเดิมเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการรับรู้ความเสี่ยงออนไลน์ด้วย ซึ่งส่วนมากแล้วมีองค์ประกอบของ การรับรู้ความเสี่ยง 7 มิติที่นิยมในการศึกษา ดังนี้

1. ความเสี่ยงทางการเงิน (Financial Risk) หมายถึง ความเป็นไปได้ที่ผู้บริโภคจะต้องเผชิญกับความสูญเสียทางการเงิน จากค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงมีมากกว่าค่าใช้จ่ายที่ได้คาดหวังไว้ หรืออาจหมายถึงการที่ผู้บริโภคไม่ได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่ากับจำนวนเงินที่จ่ายไป

2. ความเสี่ยงด้านการทำงานของสินค้า (Performance/Functional Risk) หมายถึง โอกาสที่สินค้าหรือบริการนั้นจะไม่สามารถทำงานได้ตรงตามประสิทธิภาพที่ผู้บริโภคตั้งใจว่าจะได้รับจากการซื้อในครั้งนั้น ๆ เนื่องจากผู้จัดจำหน่ายหรือผู้ให้บริการไม่สามารถส่งมอบสินค้าที่ตรงกับความคาดหวังของผู้บริโภคได้จึงส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่ผู้บริโภค

3. ความเสี่ยงด้านกายภาพ (Physical Risk) หมายถึง ความเป็นไปได้ที่ผู้บริโภคจะได้รับอันตราย หรือได้รับบาดเจ็บทางร่างกายจากบริการที่ใช้ โดยรวมแล้วความเสี่ยงด้านนี้เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย สุขภาพกาย และชีวิตความเป็นอยู่ของผู้บริโภคแต่ละคน

4. ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา (Psychological Risk) หมายถึง โอกาสที่บริการและลักษณะในการใช้จะมีลักษณะไม่ตรงกับบุคลิกภาพ หรือภาพลักษณ์ของผู้บริโภค ซึ่งการตัดสินใจใช้บริการดังกล่าวจะส่งผลกระทบต่อความรู้สึกด้านลบต่อการรับรู้ตัวตนของผู้บริโภค

5. ความเสี่ยงทางด้านสังคม (Social Risk) หมายถึง ความเป็นไปได้ที่ผลจากการใช้บริการจะส่งผลให้เพื่อน บุคคลในครอบครัว หรือสังคมรอบข้างของผู้บริโภคมีความรู้สึกด้านลบต่อตัวตน และรู้สึกผิดหวังในตัวผู้บริโภค เพราะได้เลือกใช้บริการที่ไม่ตรงกับคุณภาพและมาตรฐานที่กลุ่มบุคคลดังกล่าวตั้งไว้

6. ความเสี่ยงด้านเวลา (Time Risk) หมายถึง ความเสี่ยงที่ ผู้บริโภคจะเสียเวลา ความสะดวกสบาย หรือความพยายามเพื่อสืบค้นข้อมูลตั้งแต่เลือกช่องทางการใช้บริการข้อมูลเกี่ยวกับบริการ ระยะเวลาระหว่างใช้บริการตลอดจนระยะเวลาในการเรียนรู้วิธีการใช้บริการ นอกจากนี้ยังรวมถึงระยะเวลาที่ผู้บริโภคต้องรอเนื่องมาจากความผิดพลาดในการทำงานของแพลตฟอร์มการให้บริการและระยะเวลาในการในการดาวน์โหลดซึ่งขึ้นอยู่กับความเร็วอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคด้วย

7. ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy Risk) หมายถึง ความเป็นไปได้ที่ธุรกิจที่ให้บริการออนไลน์จะนำข้อมูลส่วนตัวอันจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้บริโภค ความเสียหาย

ที่อาจเกิดขึ้น เป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับนโยบายและการรักษาความลับของข้อมูลส่วนบุคคล การละเมิดความเป็นส่วนตัวสามารถส่งผลให้ผู้บริโภคเกิดความไม่พอใจหรือเกิดความสับสนได้

ธนวรรณ สำนักกลาง (2559) ได้กล่าวถึงประเภทของความเสี่ยงในการใช้บริการออนไลน์ สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพการใช้งาน (Performance Risk) หมายถึง ความกังวลในการใช้บริการว่าจะไม่สามารถสร้างประโยชน์ได้จริง และไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

2. ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy Risk) หมายถึง ทัศนคติความเชื่อด้านความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการเครือข่ายออนไลน์ในการปกปิดข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ หรือถูกลักลอบนำข้อมูลส่วนตัวหรือสิทธิการเข้าใช้ระบบ ซึ่งรวมถึงความปลอดภัยที่ผู้ให้บริการพึงจะได้รับจากการใช้งานเทคโนโลยีเพื่อป้องกันหรือปกป้องข้อมูลที่เป็นความลับไม่ให้ถูกเผยแพร่โดยมิได้รับอนุญาต เช่น การถูกโจรกรรมทรัพย์สินผ่านโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือการถูกโจรกรรมโดยแก้ไขเลขที่บัญชีปลายทางในระหว่างการโอนเงิน เป็นต้น

3. ความเสี่ยงทางการเงิน (Financial Risk) หมายถึง ทัศนคติ ความเชื่อเกี่ยวกับค่าใช้จ่าย หรือจำนวนเงินที่อาจสูญเสียมากกว่าปกติจากการใช้บริการ

4. ความเสี่ยงด้านระยะเวลา (Time Risk) หมายถึง ความเสี่ยงด้านเวลาของผู้ใช้บริการ ความเอื้ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการต่อช่วงเวลา และคุ่มค่าในการสูญเสียเวลาตามความคาดหวังในการบริการ

การตระหนักถึงความเป็นส่วนตัวต่อการรับรู้ความเสี่ยง

Zhou (2010) ได้กล่าวถึงการตระหนักถึงความเป็นส่วนตัวว่ามีผลกระทบทางลบต่อความเชื่อมั่น ไว้วางใจ และมีผลกระทบทางบวกต่อการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการระบุตำแหน่ง กล่าวถึงการตระหนักถึงความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้งานซึ่งประกอบไปด้วย 4 ส่วน ดังนี้

1. Collection คือความกังวลในการจัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้งานว่าข้อมูล นั้นได้ถูกจัดเก็บอย่างเหมาะสมหรือไม่

2. Improper Access คือความกังวลในความปลอดภัยของข้อมูลที่ถูกจัดเก็บ ตั้งแต่มาตรการในการป้องกันข้อมูล ข้อกำหนดเกี่ยวกับผู้ที่มีสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลหรือระบบนั้น ๆ

3. Errors คือความกังวลในความถูกต้องของข้อมูลที่ถูกจัดเก็บ ซึ่งอาจทำให้เกิดผลกระทบในทางลบต่อคุณภาพการให้บริการได้เช่นกัน

4. Secondary Use คือความกังวลถึงการถูกนำข้อมูลไปใช้เพื่อประโยชน์ขององค์กรหรือบุคคลที่สามมากกว่าประโยชน์ของผู้ใช้บริการ

ยังมีแนวคิดของ Katherine & Heather (2008) ที่กล่าวเพิ่มเติมถึงการตระหนักถึงความเป็นส่วนตัว ว่าผู้ใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์จะใช้ประสบการณ์ตรงและบรรทัดฐานทางสังคม (Social Norms) มาเป็นตัวชี้วัดว่าข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการที่ควรเปิดเผยหรือไม่ควรเปิดเผย หากผู้ใช้งานรู้สึกได้ถึงการรุกรานหรือก้าวล่วงความเป็นส่วนตัวอย่างไม่เหมาะสม ซึ่งเกิดจากการเปิดเผยข้อมูลเรื่องราวต่าง ๆ ก็จะทำให้เกิดความตระหนักในการควบคุมการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัว และจัดการกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้งานมากขึ้น

นอกจากนี้แนวคิดของ Ralph & Alessandro (2005) ยังกล่าวว่าผู้ใช้บริการระบบตำแหน่งมักจะเปิดเผยข้อมูลในเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่เป็นข้อมูลส่วนตัวโดยไม่ตระหนักถึงความเสี่ยงจากการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าว ซึ่ง Sunny และคณะ (2005) ได้กล่าวเพิ่มเติมว่าผู้ใช้บริการจะเลือกเปิดเผยข้อมูลสถานที่ของตนเองเมื่อทราบว่าผู้ที่รับรู้ข้อมูลนั้น ๆ เป็นใคร รวมถึงเหตุผลในการรับรู้ข้อมูลและประโยชน์ที่ผู้ได้รับข้อมูลจะได้

ดังนั้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายความการรับรู้ความเสี่ยงได้ว่า เป็นการรับรู้ถึงความไม่แน่นอนในการรักษาความปลอดภัย การเก็บรักษาข้อมูล และความไม่ชัดเจนครบถ้วน ซึ่งข้อมูลที่ผู้ซื้อหรือผู้ใช้บริการได้รับ ทำให้เกิดผลกระทบทางลบนำไปสู่ความไม่พึงพอใจที่จะไม่เลือกซื้อสินค้าหรือรับบริการเมื่อได้รับรู้ความเสี่ยงนั้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจ

ความหมายของความไว้วางใจ

จากการรวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีผู้ให้ความหมายของความไว้วางใจไว้ดังนี้

Fishbein & Ajzen (1975) กล่าวว่า ความเชื่อของบุคคลมีความเชื่อมั่นไว้วางใจเป็นองค์ประกอบหนึ่งซึ่งส่งผลต่อความตั้งใจในการกระทำพฤติกรรมต่าง ๆ

Berry & Parazuman (1991) ได้ให้ความหมายของความไว้วางใจไว้ว่า เป็นตัวชี้วัดความสัมพันธ์ที่ลูกค้ามีต่อองค์กรธุรกิจ โดยเฉพาะธุรกิจบริการที่ไม่สามารถจับต้องได้นอกจากนี้ Mayer และคณะ (1995) ยังให้ความหมายอีกว่าเป็นความตั้งใจกระทำภายใต้ความเสี่ยงและพื้นฐานความคาดหวังทางบวกที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคล

Heng, Hock-Hai & Bernard (2005) กล่าวว่าความเชื่อมั่นไว้วางใจกับการรับรู้ความเสี่ยงมีความสัมพันธ์กันในทางลบ

Kim, Ferrin, and Rao (2008) อธิบายว่า ความไว้วางใจจะถูกเชื่อมโยงเข้ากับความตั้งใจซื้อ กล่าวคือ หากผู้บริโภคเกิดความไว้วางใจต่อผู้ขายสินค้าหรือบริการออนไลน์ในระดับสูง จะส่งผลให้เกิดความตั้งใจซื้อสินค้าหรือบริการผ่านช่องทางออนไลน์ที่สูงขึ้นตามไปด้วย

Beldad (2010) กล่าวว่า เมื่อความไว้วางใจอยู่ในระดับมากจะทำให้เกิดเจตนาในการซื้อสินค้าและบริการมาก หมายความว่า ความไว้วางใจมีผลต่อพฤติกรรมผู้ใช้

Luo (2010) กล่าวว่า ความเชื่อมั่นไว้วางใจจะทำให้ผู้ใช้บริการสามารถรับรู้ถึงประโยชน์และความคุ้มค่าที่จะได้รับช่วยให้ผู้ใช้มีระดับการรับรู้ความเสี่ยงน้อยลง ทำให้เกิดพฤติกรรมการใช้งานที่มากขึ้น

Zhou (2010) กล่าวว่า ทฤษฎีเกี่ยวกับการกระทำที่มีเหตุผล (TRA) แสดงให้เห็นถึงความเชื่อของบุคคลที่ทำให้เกิดทัศนคติต่อพฤติกรรมต่าง ๆ และความเชื่อมั่นไว้วางใจกับพฤติกรรมของผู้ใช้นั้น มีความสัมพันธ์กันในทางบวก

Kaveh (2012) กล่าวว่า ความไว้วางใจ หมายถึง ระดับความมั่นใจในระบบการบริการของผู้ให้บริการ ว่าจะมีความน่าเชื่อถือและสามารถให้บริการที่ดีส่งผลให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ

สุวิมล บุญแก้ว (2559) กล่าวว่า ความไว้วางใจ หมายถึง ความมั่นใจ หรือความไว้วางใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการว่าจะสามารถให้บริการด้วยความโปร่งใส เสมอภาค และยุติธรรม

สรุปได้ว่า ความไว้วางใจ หมายถึง ความสัมพันธ์ที่เกิดจากความเชื่อ ความมั่นใจ ทัศนคติ ตลอดจนการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการที่ทำให้เกิดพฤติกรรมหรือความเต็มใจที่จะใช้สินค้าหรือบริการหนึ่งๆ หากผู้ใช้บริการเกิดความไว้วางใจในระดับสูงก็จะส่งผลให้เกิดความตั้งใจในการใช้บริการที่สูงขึ้นตามไปด้วย

องค์ประกอบของความไว้วางใจ

Mayer, Davis, and Shoorman (1995) ได้อธิบายแนวคิดความไว้วางใจที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ โดยประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ความสามารถ (Competence) คือ ทักษะหรือความรู้ของการให้บริการรวมถึงชื่อเสียงของผู้ให้บริการ และความสามารถของการประมวลผลของข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ
2. ความหวังดี (Benevolence) คือ ความรู้สึกที่อยากจะทำสิ่งที่ดีมีคุณค่าให้กับผู้ไว้วางใจ พร้อมทั้งมีระบบรองรับเพื่อสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือผู้เข้าใช้บริการด้วยความโปร่งใส
3. ความซื่อสัตย์หรือความตรงไปตรงมา (Integrity) คือความสม่ำเสมอในการปฏิบัติหน้าที่ การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้เข้าใช้บริการด้วยความจริงใจ ตรงไปตรงมาและไม่มี การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้ โดยทั้ง 3 ปัจจัยนี้เป็นปัจจัยหลักที่ก่อให้เกิดความไว้วางใจ และเป็นลักษณะที่ปรากฏอยู่ในตัวของผู้ที่ได้รับความไว้วางใจ มักจะเป็นผู้ที่มีความตั้งใจจริง มีความจริงใจ มีความเสมอต้นเสมอปลาย และมีความซื่อสัตย์ในการให้บริการซึ่งผู้ใช้บริการสามารถรับรู้ได้ว่ามีระดับความไว้วางใจมากน้อยเพียงใด เช่น ในเชิงบวกความสามารถของระบบธนาคารออนไลน์

ความเอาใจใส่ การรักษาสัญญา และให้ข้อมูลอย่างตรงไปตรงมาของผู้ให้บริการ และในเชิงลบ การขาดความสม่ำเสมอในการให้บริการและการปฏิบัติไม่เป็นไปตามหลักการ เป็นต้น

Crotts & Turner (1999) ได้แบ่งรูปแบบของความไว้วางใจออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่

ระดับที่ 1 ความไว้วางใจแบบมีเหตุผล (Blind Trust) เป็นความไว้วางใจที่เกิดจากการไม่มีความรู้และเหตุผลอย่างเพียงพอ

ระดับที่ 2 ความไว้วางใจแบบมีแผน (Calculative Trust) เป็นการพิจารณาเพื่อตัดสินใจโดยใช้ด้านค่าใช้จ่ายและผลประโยชน์มาเป็นหลักเกณฑ์

ระดับที่ 3 ความไว้วางใจที่พิสูจน์ได้ (Verifiable Trust) โดยให้มีการตรวจสอบการกระทำได้ เพื่อพิจารณาถึงความเหมาะสมในการให้ความไว้วางใจ

ระดับที่ 4 ความไว้วางใจที่ได้จากอีกฝ่าย (Earned Trust) เกิดจากประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง

ระดับที่ 5 ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน (Reciprocal Trust) เกิดจากประสบการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างทั้งสองฝ่าย

Stern (1997) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความไว้วางใจ (5C) ได้แก่

1. การสื่อสาร (Communication) ในลักษณะที่เปิดเผย แสดงถึงความจริงใจและเต็มใจในการให้บริการ

2. ความดูแลเอาใจใส่และการให้ (Caring and Giving) โดยแสดงให้เห็นที่สังเกตเพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้สึกได้ถึงความอบอุ่น เอื้ออาทร และเกิดความรู้สึกที่ดี

3. ข้อผูกมัด (Commitment) เพื่อ ความสัมพันธ์อันดีและผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการ

4. ความสะดวกสบาย (Comfort) ซึ่งมักจะถูกประเมินจากคุณภาพการให้บริการ

5. การแก้ไขสถานการณ์ที่มีความขัดแย้ง (Conflict Resolution) โดยแสดงความรับผิดชอบหากเกิดปัญหาหรือข้อผิดพลาดใด ๆ ที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความไม่พอใจ

นอกจากนี้ Levinger & Snoek (1972) ได้มีการสร้างแบบจำลองเกี่ยวกับวงจรพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ดังนี้

1. ขึ้นความรู้สึกคนเคยจากประสบการณ์ที่ผู้ใช้บริการได้รับครั้งแรก

2. ขึ้นสร้างความสัมพันธ์เพื่อให้เกิดการทดลองใช้สินค้าและบริการ

3. ขึ้นเรียนรู้ความคุ้นเคย เพื่อรักษาความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

4. ขึ้นเลิกใช้บริการหากผู้ใช้บริการรู้สึกพอใจในสินค้าและบริการ

Jong & Steeholder (2010) ได้มีการศึกษาปัจจัยที่ กระทบต่อความไว้วางใจในการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ซึ่งพบว่ามีทั้งหมด 5 ปัจจัย ได้แก่

1. ประสบการณ์ส่วนบุคคลในการใช้งาน (Personal Experience)
2. ระดับความเสี่ยงที่ผู้ใช้อยอมรับได้ (Acceptable Level of Risk)
3. ชื่อเสียงของผู้ให้บริการ (Reputation)
4. วัฒนธรรมและระดับการศึกษาของผู้ใช้ที่แตกต่างกัน (Culture and Education)
5. คุณภาพของเว็บไซต์ซึ่งเป็นปัจจัยที่ผู้ให้บริการควบคุมและสามารถปรับปรุงพัฒนาได้

(WebsiteQuality)

Gefen (2000) ได้อธิบายลักษณะของความไว้วางใจประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ความสามารถ (Ability)
2. ความรู้สึกที่ดีหรือความเมตตาากรุณา (Benevolence) และ
3. ความตรงไปตรงมาหรือความซื่อสัตย์ (Integrity) ความไว้วางใจของลูกค้าต่อผู้ให้บริการนั้นช่วยลดการรับรู้ความเสี่ยงและความไม่ปลอดภัยเป็นการเปิดทางไปสู่ความสัมพันธ์ต่อผู้ให้บริการในระยะยาว

Mcknight, Choudhury, and Kacmar (2002) ได้ศึกษาและพัฒนาเครื่องมือวัดความไว้วางใจสำหรับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Developing and validating Trust Measures for E-Commerce) พบว่า ความไว้วางใจเกิดขึ้นได้จากองค์ประกอบ 2 องค์ประกอบ คือ

1. ความเชื่อในการไว้วางใจ (Trusting Belief) คือ การที่บุคคลแสดงความเชื่อมั่นในบุคคลอื่นหรือสถานการณ์ใด ๆ ซึ่งจะต้องมีองค์ประกอบ ดังนี้ 1) ความมีประสิทธิภาพ (Competence) หมายถึง บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีความสามารถที่มีความสามารถที่จะกระทำในสิ่งที่ผู้อื่นต้องการได้สำเร็จลุล่วง 2) ความหวังดี (Benevolence) หมายถึง บุคคลใดบุคคลหนึ่งใส่ใจต่อความเป็นอยู่ที่ดี 3) ความซื่อสัตย์ (Integrity) หมายถึง บุคคลใดบุคคลหนึ่งที่มีเจตนาปฏิบัติตามข้อตกลงโดยบอกความจริง และกระทำตามสัญญาที่ได้ให้ไว้

2. เจตนาในการไว้วางใจ (Trusting Intention) คือ การที่บุคคลเกิดความเชื่อในการไว้วางใจ (Trusting Intention) คือ การที่บุคคลเกิดความเชื่อในการไว้วางใจ (Trusting Belief) ในบุคคลอื่นหรือสถานการณ์ใด ๆ และยินดีที่ปฏิบัติตามหากได้จะรับความแนะนำจากบุคคลนั้นหรือตัดสินใจสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยใช้ข้อมูลจากสถานการณ์นั้น ๆ

Bourdeau (2005) กล่าวว่า องค์ประกอบของความไว้วางใจว่าจะเกี่ยวข้องกับความสามารถของผู้ให้บริการที่จะสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า การเป็นที่พึงพาอาศัยได้ ความซื่อสัตย์จริงใจ ความมีสมรรถนะในการให้บริการ การให้บริการอย่างตรงไปตรงมาและเป็นประโยชน์ รวมทั้งความสามารถในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการให้ทันต่อความต้องการต่อไปในอนาคตได้ โดยองค์ประกอบทั้งหมดนี้มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีเชิงทัศนคติในด้านความเข้าใจ ความรู้สึก พฤติกรรมและการกระทำ

สุมิตร บุญแก้ว (2559) กล่าวว่า องค์ประกอบของความไว้วางใจมี 3 ด้าน ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความสามารถ (Competency Trust) หมายถึง ความสามารถที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้อยู่ในระดับที่กำหนดซึ่งก็คือ ความเชี่ยวชาญ ความสามารถ และคุณลักษณะที่จะก่อให้เกิดการจูงใจ
2. องค์ประกอบด้านคำมั่นสัญญา (Contractual Trust) หมายถึง การยึดมั่นในคำมั่นสัญญาที่ได้เขียนหรือกล่าวไว้ องค์ประกอบด้านคำมั่นสัญญาจะถูกแสดงให้เห็นเมื่อมีการสนับสนุนหลักจริยธรรมพื้นฐานซึ่งก็คือ การรักษาสัญญา
3. องค์ประกอบด้านความเป็นมิตร (Goodwill Trust) คือ ความตั้งใจที่จะปฏิบัติให้มากกว่าความคาดหวังที่กำหนด องค์ประกอบด้านความเป็นมิตรจะถูกพัฒนายิ่งขึ้นเมื่อมีการสัญญาว่าจะตอบสนองกับคำขอบางอย่างที่นอกเหนือจากมาตรฐาน ยิ่งกว่านั้นองค์ประกอบด้านความเป็นมิตรสามารถกำหนดเป็นพฤติกรรมของกลุ่ม ๆ หนึ่งที่จะเปลี่ยนความสนใจของอีกกลุ่มหนึ่งจากความสนใจที่มีอยู่เดิมได้

การวัดองค์ประกอบของความไว้วางใจ

Morgan & Hunt (1994) กล่าวว่า ความไว้วางใจประเมินได้จากความเชื่อมั่นที่ลูกค้ามีต่อสินค้าและบริการ ซึ่งมีระดับความไว้วางใจที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างบริการที่ได้รับกับสัญญาที่ผู้ให้บริการกำหนดไว้

Sabol (2002) กล่าวว่า ผู้บริโภคจะใช้เวลารับรู้ในประเด็นเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้ให้บริการ ความจริงใจและความซื่อสัตย์ในการวัดระดับความไว้วางใจที่มีต่อองค์กร และพนักงานผู้ให้บริการ

Bourdeau (2005) พบว่าความไว้วางใจสัมพันธ์กับความสามารถในการสร้างความมั่นใจระหว่างผู้ให้บริการกับลูกค้าในการให้บริการอย่างตรงไปตรงมามีความจริงใจและซื่อสัตย์ รวมถึงก่อให้เกิดประโยชน์สามารถตอบสนองต่อความต้องการได้

ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (A technology acceptance model)

ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ดาร์วิส (Davis, 1989) เป็นทฤษฎีที่มีการยอมรับและมีชื่อเสียงในการเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จ ของการใช้เทคโนโลยี นำเสนอโดย ดาร์วิส (Davis) ซึ่งเป็นการปรับแต่งและเพิ่มเติมต่อจากทฤษฎี TRA เพื่อพัฒนาเป็นแบบจำลอง TAM และใช้ศึกษาในบริบทการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศโดยไม่นำบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรมเข้ามาใช้เป็นปัจจัยในการพยากรณ์พฤติกรรมการใช้ที่เกิดขึ้นจริง

ภัทรวดี ทองมาลา (2558, อ้างถึงใน สิงหะ ฉวีสุข และ สุนันทา วงศ์จตุรภัทร 2555) อธิบายเพิ่มเติมถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยประกอบด้วย ตัวแปรที่ส่งผลต่อการยอมรับ ดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรภายนอก (External Variables)
2. การรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceived Usefulness)
3. การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ (Perceived Ease of Use)
4. ทศนคติต่อการใช้ (Attitude Towards Use)
5. พฤติกรรมความตั้งใจในการใช้ (Behavioral Intention to Use)
6. การใช้จริง (Actual System Use)

ตัวแปรภายนอก (External Variables) เช่น ข้อมูลจากประชากรศาสตร์ ประสบการณ์ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์และรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน

การรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceived Usefulness) คือ ปัจจัยในการรับรู้การใช้สารสนเทศ ในแต่ละบุคคลว่าเกิดประสิทธิภาพการนำไปใช้ในการปฏิบัติอย่างไรบ้าง โดยส่งผลต่อการแสดงความตั้งใจและแสดงพฤติกรรมการใช้ด้วย

การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ (Perceived Ease of use) คือ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีในด้านความสำเร็จตามความคาดหวังของแต่ละบุคคลหรือไม่

ทัศนคติต่อการใช้ (Attitude Towards Use) เป็นการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานอย่างง่ายของระบบสารสนเทศและเกิดการส่งผลในการยอมรับจึงมีทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน

พฤติกรรมความตั้งใจในการใช้ (Behavioral Intention to Use) มีปัจจัย 3 ได้แก่ ความคาดหวัง ในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม และอิทธิพลของสังคม

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ภัทรวดี ทองมาลา 2558, อ้างใน (ฟ้ารพีณธ์ ฟ้าวิชฎกุล ,2562) ได้กล่าวไว้ว่า จากภาพจำลองการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยในตัวแบบจำลองประกอบด้วยตัวแปรที่ส่งผลต่อการยอมรับ ดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรภายนอก (External Variables)
2. การรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceived Usefulness)
3. การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ (Perceived Ease of Use)
4. ทศนคติต่อการใช้ (Attitude Towards Use)
5. พฤติกรรมความตั้งใจในการใช้ (Behavioral Intention to Use)
6. การใช้จริง (Actual System Use)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

ศิริรัตน์ มุขตารา (2555) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคล ความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร9 โดยนำผลจากการศึกษาวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนบริหารการจัดเก็บภาษีอากรด้วยระบบเทคโนโลยีของกรมสรรพากรให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดมากที่สุด ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บริษัทและห้างหุ้นส่วนจำกัด ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9 กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คน การรวบรวมข้อมูลโดยใช้ แบบสอบถาม โดยกำหนดปัจจัยในการศึกษาไว้ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปแบบเว็บไซต์ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการบริการ และด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่า มีปัจจัย 3 ด้าน ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ซึ่งมีผลต่อการใช้บริการโดยเห็นว่าไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ และไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยังแบบฯ ที่สรรพากรพื้นที่ ด้านรูปแบบเว็บไซต์ เห็นว่าเว็บไซต์กรมสรรพากรมีรูปแบบง่ายต่อการใช้บริการระบบลดขั้นตอนในการทำงานของผู้ใช้บริการ ประหยัดเวลาในการยื่นแบบฯ และชำระภาษี ประหยัดค่าใช้จ่ายในการยื่นแบบฯ และในการชำระภาษี ระบบมีการยืนยันเมื่อทำรายการสำเร็จและข้อมูลมีความปลอดภัย ระบบบริการยื่นแบบฯ สามารถแสดงข้อมูลบริษัทได้อย่างถูกต้อง ส่วนด้านการบริการ เห็นว่าสามารถยื่นแบบฯ ได้ตลอด 24 ชั่วโมงไม่มีวันหยุด และไม่ต้องนำเสนอเอกสารหลักฐานในขณะทำการยื่นแบบฯ

สุमितรา เมืองมูล (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษี เงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคล ความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรค ที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 9 โดยนำผลการศึกษาไปเป็นข้อมูลในการวางแผนการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรด้วยระบบเทคโนโลยีของกรมสรรพากรให้มีประสิทธิภาพและให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดมากที่สุด ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่บริษัทและ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9 กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน การรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยกำหนดปัจจัยในการศึกษาไว้ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปแบบเว็บไซต์ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการบริการ และด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่า มีปัจจัย 3 ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ซึ่งมีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการ

และชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ต คือ ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ โดยเห็นว่าไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบฯ ที่สรรพากรพื้นที่ ด้านรูปแบบเว็บไซต์ เห็นว่า เว็บไซต์กรมสรรพากรมีรูปแบบง่ายต่อการใช้บริการ ระบบลดขั้นตอนในการทำงานของผู้ใช้บริการประหยัดเวลาในการยื่นแบบฯ และชำระภาษี ประหยัดค่าใช้จ่ายในการยื่นแบบฯ และชำระภาษี ระบบมีการยืนยันเมื่อทำรายการสำเร็จ ระบบข้อมูลมีความปลอดภัย ระบบบริการยื่นแบบฯ สามารถแสดงข้อมูลบริษัทได้อย่างถูกต้อง ส่วนด้านการบริการ เห็นว่าสามารถยื่นแบบฯ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุด และไม่ต้องนำเอกสารหลักฐานมาส่งในขณะที่ทำการยื่นแบบ

ธันยพันธ์ มงคลธิวัฒน์ (2556) ได้ทำการวิจัย เรื่องการเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษี ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชัยภูมิ การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1. เพื่อศึกษาระดับการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษี ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชัยภูมิ 2. เพื่อเปรียบเทียบระดับการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชัยภูมิ จำแนก ตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ ประเภทของผู้เสียภาษี 1. การเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชัยภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าการเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสูงสุด คือ ด้านระบบการให้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ส่วนความคิดเห็นที่มีต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่าย อินเทอร์เน็ตต่ำที่สุด คือด้านโปรแกรมรับชำระภาษี 2. ผลเปรียบเทียบการเลือกใช้บริการยื่นแบบและ ชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชัยภูมิ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล แตกต่างกัน 2.1 การเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงาน สรรพากรพื้นที่ชัยภูมิจำแนกตามเพศ รายได้ ประเภทของผู้เสียภาษี แตกต่างกัน มีการเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชัยภูมิ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จุไรรัตน์ ครุฑคำ (2558) ได้ทำการวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหาร จัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบฯ เป็นพนักงานบริษัทเอกชนที่ยื่นแบบประเภท ภ.ง.ด.91 และมีการขอคืนภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาผ่านระบบ ซึ่งผลวิจัยในการวิเคราะห์ด้านปัจจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือ การบริหารจัดการเก็บภาษีอากรในรูปแบบการยื่นแบบและชำระภาษี ออนไลน์ (E-FILING) ของกลุ่ม

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ประกอบด้วย 6 ด้าน ดังนี้ 1. ด้านความถูกต้อง และความน่าเชื่อถือของระบบ 2. ด้านความง่ายต่อการใช้ระบบ 3. ด้านความปลอดภัยของระบบ 4. ด้านประสิทธิภาพของระบบ 5. ด้านความสะดวกและ ความรวดเร็วของระบบ และ 6. ด้านระยะเวลาการให้บริการ

วิชา โสรส (2558) ได้ทำการวิจัย เรื่องการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ: กรณีศึกษา การใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ของกรมสรรพากร ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านความตั้งใจที่จะใช้ ด้านประสิทธิภาพการใช้งานด้านประโยชน์ และด้านความเชื่อมั่น มีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบฯ แต่ปัจจัยรูปแบบการให้บริการที่ปรับให้ตรงกับที่ประชาชนต้องการไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบฯ สำหรับปัจจัยด้านที่เป็นอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการ ด้านทัศนคติและด้านการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจ โดยส่งผ่านมายังปัจจัยด้านความตั้งใจที่จะใช้บริการยื่นแบบฯ

วันทนี มงคลทรัพย์กุล (2559) ได้ทำการวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ กรณีศึกษาการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ได้สรุปกรอบ แนวคิดในการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Service) ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ได้แก่ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ คุณภาพของการบริการ และความเชื่อถือว่าไว้วางใจ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของจุไรรัตน์ ครุฑคำ (2558) พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษี ในรูปแบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ประกอบด้วย 6 ปัจจัย คือ ด้านความถูกต้อง และความน่าเชื่อถือของระบบ ด้านความง่ายต่อการใช้งานระบบ ด้านความปลอดภัยของระบบ ด้านประสิทธิภาพของระบบ ด้านความสะดวกและความรวดเร็วของระบบ และด้านระยะเวลาการให้บริการ

อณัศยามา บุญรอด (2560) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ของผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ โดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ 2. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ด้านการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความเสี่ยง และด้านความไว้วางใจ ของผู้ใช้งาน 3. เพื่อศึกษาปัจจัยการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ 4. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะกระบวนการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ ผลการวิจัยพบว่า 1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุ 21-30 ปี ศึกษาในระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ต่อปีน้อยกว่า 240,001 บาท รับรู้ข่าวสาร 6 เกี่ยวกับภาษีผ่านช่องทางเว็บไซต์

ของกรมสรรพากร และเคยมีประสบการณ์การขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา 2. ด้านการยอมรับเทคโนโลยีเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการยอมรับเทคโนโลยีเกี่ยวกับการรับรู้ว่าจะง่ายต่อการใช้งาน ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน และด้านการรับรู้ความเสี่ยง ตามลำดับ 3. ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุ อาชีพ ระดับรายได้ ประสบการณ์การขอคืนภาษีมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านบริการพร้อมเพย์ 4. ปัจจัยการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ด้านการยอมรับเทคโนโลยีเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน ด้านการยอมรับเทคโนโลยีเกี่ยวกับการรับรู้ว่าจะง่ายต่อการใช้งาน ด้านการรับรู้ความเสี่ยง และด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน มีความสัมพันธ์กัน และ 5. ปัจจัยการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ด้านการยอมรับเทคโนโลยี

อาริศรา นนทะคุณ (2561) ได้ทำการวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา ประเภทรายได้ การคาดหวังถึงประสิทธิภาพ และสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีข้อเสนอแนะให้มี การประชาสัมพันธ์ด้านประโยชน์ในการยื่นแบบฯ ออนไลน์ และการจัดทำคู่มือแนะนำการใช้งานที่เข้าใจง่าย เผยแพร่ ตามสื่อสังคมออนไลน์ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาและหน่วยงานต่าง ๆ มุ่งเน้นเผยแพร่ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ ถึงมีนาคม เพื่อให้การประชาสัมพันธ์มีประสิทธิภาพและง่ายต่อการศึกษาวิธีการยื่นแบบฯ ต่อไป

ฟ้ารพีณธ์ ฟ้าภูษิตกุล (2562) ได้ทำการวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีสถานภาพ สมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 50,000 บาท ระดับภาพรวมทั้งหมดเกี่ยวกับผลการทดสอบปัจจัยทั้ง 5 ด้าน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอลี้ จังหวัดลำพูนได้แก่ ปัจจัยการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ปัจจัยการรับรู้ว่าจะง่ายต่อการใช้งาน ปัจจัยด้านทัศนคติการใช้งาน ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้เทคโนโลยี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

อุไรพรรณ แซ่ลี (2562) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงิน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่ม สถาบันการเงินในเขต กรุงเทพมหานครที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 2. เพื่อศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบ แสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

3. เพื่อศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ผลการศึกษา พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาโดยภาพรวม และรายด้าน คือ ด้านความรู้ด้านเอกสาร และด้านการบริการ และประชาสัมพันธ์ มีผลต่อ ประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ทั้งในภาพรวม และรายด้าน คือ ด้านทันเวลา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน และด้านการประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย ในขณะที่การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการยอมรับเทคโนโลยี และด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ทั้งในภาพรวม และรายด้าน คือ ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน และด้านการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย และพบว่า การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบฯ ด้านการยอมรับเทคโนโลยี มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านทันเวลา

งานวิจัยต่างประเทศ

Lu, Huang และ Lo (2010) ศึกษาเชิงประจักษ์ของรูปแบบการยอมรับการจัดเก็บภาษีออนไลน์: บูรณาการกับ TAM และ TPB โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 422 คน คือ ผู้เสียภาษีผ่านระบบออนไลน์ในประเทศไต้หวันโดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ทศนคติ เป็นปัจจัยหลักที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีออนไลน์ แต่ทศนคติได้รับผลกระทบจากการรับรู้ประโยชน์การรับรู้ความสะดวกจากการใช้งานความเป็นธรรมของจัดเก็บภาษี บรรทัดฐานทางสังคมและ ศีลธรรม โดยปัจจัย TAM และ TPB สามารถอธิบายพฤติกรรมการจัดเก็บภาษีออนไลน์และพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย TAM และ TPB นอกจากนี้ยังพบว่า การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งานมีความสัมพันธ์กับความไว้วางใจจากการใช้งาน

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

Azimaton Saibon, Anuar Nawawi and Ahmad Saiful Azlin Puteh Salin (2016) ศึกษาเรื่อง การยอมรับการยื่นแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยผู้เสียภาษีรายบุคคล การวิเคราะห์เบื้องต้น (E-filing Acceptance by the Individual Taxpayers – A Preliminary Analysis) เพื่อตรวจสอบ การรับรู้ของผู้เสียภาษีในระบบการจัดเก็บภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตหรือที่รู้จักกันดีในนาม e-Filing กลุ่มตัวอย่างได้รับการสุ่มเลือกจากผู้เสียภาษีหลายรายที่เดินเข้ามาในสรรพากร สาขาเปตาลิงจายา (Petaling Jaya) แบบสอบถามการสำรวจถูกแจกจ่ายด้วยมือให้แก่ผู้เสียภาษี 44 คน วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา หลังจาก 8 ปีของการดำเนินการผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า e-Filing นั้นใช้งานง่าย จากการค้นพบผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ก็มีความมั่นใจและใช้ e-Filing ในการยื่นแบบฟอร์มขอคืนภาษี ซึ่งบ่งชี้ว่าผู้เสียภาษีมีการรับรู้ที่ดีต่อการยื่นแบบแสดงรายการ ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้สรุปว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบว่าการใช้ e-Filing นั้นง่าย แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเข้าใจข้อมูลในระบบ e-Filing นอกจากนี้ส่วนใหญ่ยอมรับว่าประสิทธิภาพการทำงานของระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทาง e-Filing สามารถปฏิบัติภารกิจได้ดีขึ้นเนื่องจากผู้เสียภาษี ปลอดภัยจากความยุ่งยากในการคำนวณภาษีและระบบนี้เพิ่มประสิทธิภาพในการเตรียมการยื่นภาษีเงินได้ สามารถลดความเสี่ยงของการทำผิดพลาดโดยไม่ตั้งใจ ผลลัพธ์นี้กระตุ้นให้ IRBM ดำเนินแผนการแนะนำผู้เสียภาษีให้ยื่นแบบแสดงรายการภาษี ของตนด้วย e-Filing บนพื้นฐานของความสมัครใจ การนำ e-Filing ไปใช้อยู่บนพื้นฐานของความสมัครใจ e-Filing เกี่ยวข้องกับการส่งข้อมูลส่วนบุคคล ที่เป็นความลับและมีความเสี่ยงที่ผู้ใช้ข้อมูลจะตกไปอยู่ในมือของบุคคลที่สาม ความเสี่ยงส่งผลกระทบต่อความตั้งใจของผู้ใช้ในการเปิดเผยหรือให้ข้อมูลส่วนบุคคลบนอินเทอร์เน็ต ดังนั้นหากผู้เสียภาษี เห็นว่าการยื่นภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์มีความเสี่ยงสูงหรือไม่ปลอดภัย มีความเป็นไปได้สูงที่พวกเขา จะไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ของพวกเขาทางอิเล็กทรอนิกส์ อย่างไรก็ตามผลการวิจัยนี้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า e-Filing นั้นมีความปลอดภัยในการรักษาข้อมูล ความเป็นส่วนตัว ความสมบูรณ์แบบของ e-Filing ขึ้นอยู่กับการออกแบบและโครงสร้างพื้นฐาน ของระบบ ในแง่ของโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT เพื่อสนับสนุนส่งเสริมรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือการนำไปใช้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศมาเลเซียมีโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT ที่ดีพอสมควร อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่แน่ใจว่าการออกแบบ e-Filing และโครงสร้างพื้นฐานสามารถรับมือกับความต้องการที่เพิ่มขึ้นโดยเฉพาะในช่วงเวลาสูงสุด (peak period) โดยรวมแล้วสามารถสรุปได้ว่า ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ในสาขา Petaling Jaya มีความเข้าใจที่ดีต่อ e-Filing สิ่งนี้ในการเพิ่มจำนวนผู้เสียภาษีที่ต้องการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ผ่านทาง e-Filing ในอนาคตและช่วยให้วัตถุประสงค์ของรัฐบาลมาเลเซียบรรลุเป้าหมาย การดำเนินงานของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

Oyebola Okunogbe and Victor Pouliquen (2018) ศึกษาเทคโนโลยีการจัดเก็บภาษี และการทุจริต:หลักฐานจากการแนะนำการยื่นภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ (Technology, Taxation and Corruption: Evidence from the Introduction of Electronic Tax Filing) โดยอภิปรายว่ารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จำนวนมากมีความคิดริเริ่มในการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ และหลีกเลี่ยงอคติมนุษย์ การยื่นภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-filing) เป็นตัวอย่างที่สำคัญเนื่องจากประเทศกำลังพัฒนาได้นำการยื่นภาษีออนไลน์มาใช้แทนการยื่นด้วยตนเองต่อเจ้าหน้าที่ภาษี บทความนี้ ตรวจสอบผลกระทบของการยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติตามกฎระเบียบ การจ่ายภาษี และการจ่ายสินบนโดยใช้รูปแบบการทดลองและข้อมูลจากประเทศทาจิกิสถาน บริษัทที่ใช้ระบบ e-Filing มีค่าใช้จ่ายลดลง ใช้นเวลาน้อยลงห้าชั่วโมงต่อเดือนในการปฏิบัติตามภาระภาษี บริษัทเหล่านี้จ่ายสินบนน้อยลงเนื่องจากการยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดโอกาสในการกรรโชก จากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าการยื่นแบบอิเล็กทรอนิกส์ลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติตามกฎระเบียบ และทำให้มีความเท่าเทียมกันมากขึ้นเมื่อเวลาผ่านไปการใช้ e-Filing ได้ขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ในทาจิกิสถาน ในปัจจุบันฝ่ายบริหารด้านภาษีทำงานได้เร็วขึ้น สามารถจัดสรรเวลาให้กับกิจกรรมอื่น ๆ

Mina Fanea-Ivanovici, Radu-Cristian Mu Ésetescu, Marius-Cristian Pane and Cristina Voicu (2019) ทำการศึกษาเรื่องการต่อสู้กับการทุจริตและการยกระดับมาตรฐานภาษี ผ่านการแปลงเป็นดิจิทัล:บรรลุการพัฒนาที่ยั่งยืนในโรมาเนีย (Fighting Corruption and Enhancing Tax Compliance through Digitization: Achieving Sustainable Development in Romania) พวกเขาอภิปรายว่า การต่อสู้กับการทุจริตและส่งเสริมการปฏิบัติตามภาษีผ่านบริการ สาธารณะดิจิทัล เป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการเพิ่มการพัฒนาที่ยั่งยืนในโรมาเนีย พวกเขายืนยันว่า การต่อสู้กับการทุจริต อาจเพิ่มระดับของการพัฒนาที่ยั่งยืนผ่านบริการสาธารณะแบบดิจิทัล การใช้บริการสาธารณะดิจิทัลนำไปสู่การเพิ่มระดับของการปฏิบัติตามภาษีเนื่องจากผู้ประกอบการ จะรู้สึกมั่นใจและมีความรับผิดชอบมากขึ้นหลีกเลี่ยงภาษีน้อยลงและตัดสินใจที่จะปฏิบัติตามให้ดีขึ้น การใช้บริการสาธารณะ ดิจิทัลลดต้นทุนสำหรับผู้ประกอบการและเพิ่มความมั่นใจในสถาบันของรัฐ เนื่องจากมีระดับความ โปร่งใสที่สูงขึ้น พวกเขาสรุปผลการวิจัยว่าการแปลงระบบภาษีและการชำระ เงินให้เป็นแบบดิจิทัล เป็นการต่อสู้กับการทุจริตและเพิ่มการปฏิบัติตามภาษีของผู้ประกอบการ ในโรมาเนีย

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร” ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยโดยมีรายละเอียดดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการนิติบุคคลในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 20 จำนวนทั้งสิ้น 13,281 ราย ส่วนวางแผนและประเมินผลสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 20,(2565) ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Accidental sampling) โดยใช้สูตรในการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณไม่เกิน 5 % ดังนี้

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

เมื่อ N = จำนวนของประชากร

n = จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

e^2 = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

$$\text{แทนค่า} \quad n = \frac{13,281}{1 + 13,281 (0.05)^2}$$

$$n = 389 \text{ คน}$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีเท่ากับ 389 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นศึกษาเชิงปริมาณเพื่อให้ได้ข้อมูลมาโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาจากเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัย และสร้างเครื่องมือวิจัยให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. ศึกษาโครงสร้างแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร
3. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารเพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาของแบบทดสอบจะได้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยยิ่งขึ้นนำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบข้อความในแบบสอบถาม ทั้งด้านเนื้อหา และความเข้าใจการใช้ภาษาเพื่อขอคำแนะนำในการแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามให้อ่านแล้วเข้าใจง่าย ชัดเจน และความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย
4. ปรับปรุงแบบสอบถามตามที่ได้รับคำวิจารณ์จากอาจารย์ที่ปรึกษา
5. ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ส่งแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณา ตรวจสอบหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ว่าตรงประเด็น คำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยหรือไม่ แล้วนำผลการพิจารณาไปทำการวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง
6. ความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามที่แก้ไขตามคำแนะนำแล้วมาดำเนินการทดสอบกับประชาชนในท้องที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 20 ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย จากนั้นนำแบบสอบถาม ที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)
7. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงรูปแบบและเนื้อหาตามคำแนะนำที่ได้รับจนได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ แล้วจึงจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะของแบบสอบถาม

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

ตอนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร (Check lists) จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ประเภทของกิจการ ทุนจดทะเบียน ผู้จัดทำบัญชีของกิจการ ช่องทางการรับรู้ข่าวสาร

และประสบการณ์ในการยื่นแบบฯ ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้เพียง 1 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นการแสดงความความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย การรับรู้ความเสี่ยง และความไว้วางใจของผู้ใช้งาน จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นการแสดงความความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยของการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน การคาดหวังการใช้งานง่าย และการรับรู้ว่ามีประโยชน์ จำนวน 9 ข้อ

ตอนที่ 4 เป็นการแสดงความความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย ด้านความถูกต้อง ด้านข้อมูลครบถ้วน ด้านความรวดเร็ว ทันต่อเวลา และด้านต้นทุนค่าใช้จ่าย จำนวน 12 ข้อ

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) สร้างตามแบบของ Likert (1976 อ้างถึงใน ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2552, หน้า 22)

แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ในการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

5 หมายถึง อยู่ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง อยู่ในระดับมาก

3 หมายถึง อยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง อยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง อยู่ในระดับน้อยที่สุด

เกณฑ์เฉลี่ยแต่ละระดับชั้นโดยใช้สูตรในการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

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

$$\text{ผลที่ได้จากการวัดระดับ} = 0.8$$

ความคิดเห็นจะนำมาหาค่าเฉลี่ยและแปลผล ดังนี้

ค่าเฉลี่ยคะแนน 4.21-5.00 อยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยคะแนน 3.41-4.20 อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยคะแนน 2.61-3.40 อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยคะแนน 1.81-2.60 อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยคะแนน 1.00-1.80 อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ/ปัญหาในการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของ แบบสอบถาม โดยให้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านบัญชีและภาษี จำนวน 3 คน ตรวจสอบความถูกต้องและเนื้อหา ของแบบสอบถามเพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency: IOC) ระหว่างข้อคำถาม กับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยเกณฑ์ในการให้คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ มีดังนี้

คะแนน +1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

คะแนน 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

คะแนน -1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญ คำนวณจากสูตรดังนี้

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

โดยที่ $\sum R$ = ผลรวมของคะแนนในแต่ละข้อคำถาม

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

หากข้อคำถามมีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.50 แสดงว่าข้อคำถามนั้นมีคุณภาพ ความเที่ยงตรง ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษานี้ได้รับการตรวจสอบแล้วว่า อยู่ในเกณฑ์มีคุณภาพ ความเที่ยงตรง (ค่าดัชนีความสอดคล้อง ระหว่าง 0.67 – 1.00)

ทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient; α) ซึ่งการประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cochran, W. G., 1977) สำหรับเกณฑ์การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544) ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α)	การแปลความหมายระดับความเที่ยง
มากกว่า 0.9	ดีมาก
มากกว่า 0.8	ดี
มากกว่า 0.7	พอใช้
มากกว่า 0.6	ค่อนข้างพอใช้
มากกว่า 0.5	ต่ำ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.5	ไม่สามารถรับได้

ในการหาความเชื่อมั่นโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient; α) โดยเกณฑ์ยอมรับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามต้องได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ที่ 0.75 ขึ้นไป จึงจะถือได้ว่าผ่านเกณฑ์ หมายถึงแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปศึกษา

กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544) ซึ่งพบว่าแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.862

ตารางที่ 1 ผลการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค
การรับรู้ความเสี่ยง	0.929
ความไว้วางใจของผู้ใช้งาน	0.841
สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน	0.841
การคาดหวังการใช้งานง่าย	0.839
การรับรู้ว่ามีประโยชน์	0.825
ด้านความถูกต้อง	0.835
ด้านข้อมูลครบถ้วน	0.828
ด้านความรวดเร็วทันต่อเวลา	0.839
ด้านต้นทุนและค่าใช้จ่าย	0.833
ภาพรวม	0.862

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการนิติบุคคลที่มาติดต่อราชการในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 20 และผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จำนวน 389 ราย โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Google Form)
2. เลือกแบบสอบถามครบถ้วน และนำแบบสอบถามทั้งหมดไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

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

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

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะของนิติบุคคล
2. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต
3. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต
4. การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต
5. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต และประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต
6. การทดสอบสมมติฐาน

สำหรับสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ มีความหมายดังต่อไปนี้

N	แทน จำนวนของตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์
\bar{x}	แทน ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
T	แทน ค่าการแจกแจงแบบ t (t-distribution)
Sig.	แทน ค่าความน่าจะเป็นที่คำนวณได้จากค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
R	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R 2	แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์
F	แทน ค่าการแจกแจงแบบ F (F-distribution)

การวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะของนิติบุคคล

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละ คุณลักษณะของนิติบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทกิจการ

ประเภทกิจการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ผลิต	20	5.10
ขายสินค้า	204	52.40
บริการ	165	42.40
รวม	389	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า นิติบุคคลส่วนใหญ่เป็นกิจการประเภทขายสินค้า จำนวน 204 ราย (ร้อยละ 52.40) รองลงมาเป็นกิจการประเภทบริการ จำนวน 165 ราย (ร้อยละ 42.40) และน้อยที่สุดเป็นกิจการประเภทผลิต จำนวน 20 ราย ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และร้อยละของนิติบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามทุนจดทะเบียน

ทุนจดทะเบียน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 ล้านบาท	263	67.60
5 - 10 ล้านบาท	50	12.90
มากกว่า 10 ล้านบาท	76	19.50
รวม	389	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า นิติบุคคลส่วนใหญ่ทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 5 ล้านบาท จำนวน 263 ราย (ร้อยละ 67.60) รองลงมาทุนจดทะเบียนมากกว่า 10 ล้านบาท จำนวน 76 ราย (ร้อยละ 19.50) และน้อยที่สุดทุนจดทะเบียน 5 - 10 ล้านบาท จำนวน 50 ราย (ร้อยละ 12.90) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน และร้อยละของนิติบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ทำบัญชีของกิจการ

ผู้ทำบัญชีของกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
แผนก/ฝ่ายบัญชีของกิจการ	192	49.40
สำนักงานบัญชี	98	25.20
ผู้ทำบัญชีอิสระ	99	25.40
รวม	389	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า นิติบุคคลส่วนใหญ่ผู้ทำบัญชีของกิจการเป็นแผนก/ฝ่ายบัญชีของกิจการ จำนวน 192 ราย (ร้อยละ 49.40) รองลงมาผู้ทำบัญชีของกิจการเป็นผู้ทำบัญชีอิสระ จำนวน 99 ราย (ร้อยละ 25.40) และน้อยที่สุดผู้ทำบัญชีของกิจการเป็นสำนักงานบัญชี จำนวน 98 ราย (ร้อยละ 25.20) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน และร้อยละของนิติบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับรู้ข่าวสาร

ช่องทางการรับรู้ข่าวสาร	จำนวน	ร้อยละ
ทางโทรศัพท์	1	0.30
ทางสื่อออนไลน์	369	94.90
อื่น ๆ	19	4.90
รวม	389	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า นิติบุคคลส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลข่าวสารทางสื่อออนไลน์ จำนวน 369 ราย (ร้อยละ 94.90) รองลงมารับรู้ข้อมูลข่าวสารทางช่องทางอื่น ๆ จำนวน 19 ราย (ร้อยละ 4.90) และน้อยที่สุดรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ จำนวน 1 ราย (ร้อยละ 0.30) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน และร้อยละของนิติบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต

ประสบการณ์ในการยื่นแบบฯ ผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	39	10.00
1 ปี	46	11.80
2 ปี	50	12.90
3 ปี ขึ้นไป	254	65.30
รวม	389	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า นิติบุคคลส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต 3 ปีขึ้นไป จำนวน 254 ราย (ร้อยละ 65.30) รองลงมา มีประสบการณ์ในการยื่นแบบฯ ทางอินเทอร์เน็ต 2 ปี จำนวน 50 ราย (ร้อยละ 12.90) มีประสบการณ์ในการยื่นแบบฯ ทางอินเทอร์เน็ต น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 46 ราย (ร้อยละ 11.80) และน้อยที่สุดมีประสบการณ์ในการยื่นแบบฯ ทางอินเทอร์เน็ต 1 ปี จำนวน 39 ราย (ร้อยละ 10.00) ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตโดยภาพรวม

ปัจจัยการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. การรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk)	3.68	0.78	มาก
2. ความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust)	3.72	0.77	มาก
ปัจจัยรวม	3.70	0.72	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ภาพรวมปัจจัยการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร ($\bar{x} = 3.70$, S.D. = 0.72) อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือด้านการรับรู้ความเสี่ยง ($\bar{x} = 3.68$, S.D. = 0.78) อยู่ในระดับมาก รองลงมา เป็นด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน ($\bar{x} = 3.72$, S.D. = 0.77) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตด้านการรับรู้ความเสี่ยง

การรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk)	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
1. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีความเสี่ยงจากการที่ระบบขัดข้องในระหว่าง ขั้นตอนการยื่นแบบฯ	3.60	0.89	มาก
2. เมื่อเกิดการขัดข้องระหว่างการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตข้อมูลอาจเกิดการถูกโจรกรรม จากผู้ที่ไม่หวังดี	3.66	0.95	มาก
3. ความเสี่ยงจากการติดไวรัสคอมพิวเตอร์อันเนื่องมาจากความผิดพลาดด้านความปลอดภัยของระบบในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต	3.79	0.96	มาก
ปัจจัยรวม	3.68	0.78	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ภาพรวมปัจจัยการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร ด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) ($\bar{x} = 3.68$, S.D. = 0.78) อยู่ในระดับมาก โดยเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ความเสี่ยงจากการติดไวรัสคอมพิวเตอร์อันเนื่องมาจากความผิดพลาดด้านความปลอดภัยของระบบในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ($\bar{x} = 3.79$, S.D. = 0.96) อยู่ในระดับมาก รองลงมาเป็นเรื่องเมื่อเกิดการขัดข้องระหว่างการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตข้อมูลอาจเกิดการถูกโจรกรรมจากผู้ที่ไม่หวังดี ($\bar{x} = 3.66$, S.D. = 0.95) อยู่ในระดับมาก ส่วนเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตมีความเสี่ยงจากการที่ระบบขัดข้อง ในระหว่างขั้นตอนการยื่นแบบฯ ($\bar{x} = 3.60$, S.D. = 0.89) อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน

ความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust)	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีความถูกต้องน่าเชื่อถือ	3.73	0.90	มาก
2. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตมีความปลอดภัย เนื่องจากมีระบบการตรวจสอบยืนยันตัวตนของผู้ใช้งานที่รัดกุม	3.74	0.88	มาก
3. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีความมั่นคง ปลอดภัยทางระบบสารสนเทศ มาตรฐานสากล	3.70	0.93	มาก
ปัจจัยรวม	3.72	0.77	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า ภาพรวมปัจจัยการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Trust) ($\bar{x} = 3.72$, S.D. = 0.77) อยู่ในระดับมาก โดยเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตมีความปลอดภัยเนื่องจากมีระบบการตรวจสอบยืนยันตัวตนของผู้ใช้งานที่รัดกุม ($\bar{x} = 3.74$, S.D. = 0.88) อยู่ในระดับมาก รองลงมาเป็นเรื่องข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ ($\bar{x} = 3.73$, S.D. = 0.99) อยู่ในระดับมาก ส่วนเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีความมั่นคง ปลอดภัยทางระบบสารสนเทศ มาตรฐานสากล ($\bar{x} = 3.70$, S.D. = 0.93) อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต โดยภาพรวม

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน (Facilitating Condition)	3.81	0.78	มาก
2. การคาดหวังการใช้งานง่าย (Effort Expectancy)	3.79	0.79	มาก
3. การรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceived Usefulness)	3.84	0.78	มาก
ปัจจัยรวม	3.81	0.73	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า ภาพรวมปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร ($\bar{x} = 3.81$, S.D. = 0.73) อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceived Usefulness) ($\bar{x} = 3.84$, S.D. = 0.78) อยู่ในระดับมาก รองลงมาเป็นด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน (Facilitating Condition) ($\bar{x} = 3.81$, S.D. = 0.78) อยู่ในระดับมาก ส่วนเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การคาดหวังการใช้งานง่าย (Effort Expectancy) ($\bar{x} = 3.79$, S.D. = 0.79) อยู่ในระดับมากเช่นกัน

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน

ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน (Facilitating Condition)	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่เหมาะสม มีระบบต่าง ๆ ที่ช่วยสนับสนุนให้การยื่นแบบฯทางอินเทอร์เน็ตต่างง่ายขึ้น	3.87	0.91	มาก
2. การเกิดสถานการณ์โควิด 19 ทำให้เกิดการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต เพื่อลดความเสี่ยงในการติดเชื้อ	3.93	0.95	มาก
3. การให้คำแนะนำ คู่มือการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต และการประชาสัมพันธ์ของผู้ประกอบการ ผ่านทางสื่อ ช่องทางต่าง ๆ ทำให้เกิดความต้องการยื่นภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต	3.62	0.93	มาก
ปัจจัยรวม	3.81	0.78	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่า ภาพรวมปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน (Facilitating Condition) ($\bar{x} = 3.81$, S.D. = 0.78) อยู่ในระดับมาก โดยเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ การเกิดสถานการณ์โควิด 19 ทำให้เกิดการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตเพื่อลดความเสี่ยงในการติดเชื้อ ($\bar{x} = 3.93$, S.D. = 0.95) อยู่ในระดับมาก รองลงมาเป็นเรื่องความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่เหมาะสม มีระบบต่าง ๆ ที่ช่วยสนับสนุนให้การยื่นแบบฯ ทางอินเทอร์เน็ตต่างง่ายขึ้น ($\bar{x} = 3.87$, S.D. = 0.91) อยู่ในระดับมาก ส่วนเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การให้คำแนะนำ คู่มือการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต และการประชาสัมพันธ์ของผู้ประกอบการ ผ่านทางสื่อ ช่องทางต่าง ๆ ทำให้เกิดความต้องการยื่นภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต ($\bar{x} = 3.62$, S.D. = 0.93) อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย

ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย (Effort Expectancy)	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. มีระบบขั้นตอนการใช้งานที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย	3.67	0.90	มาก
2. สามารถยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตได้ทุกที่ และสามารถบันทึกแบบร่าง (Save) เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันการยื่นแบบแสดงรายการทางอินเทอร์เน็ต	3.79	0.97	มาก
3. มีช่องทางในการชำระเงินภาษีจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตที่หลากหลาย	3.92	0.91	มาก
ปัจจัยรวม	3.79	0.79	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า ภาพรวมปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย (Effort Expectancy) ($\bar{x} = 3.79$, S.D. = 0.79) อยู่ในระดับมาก โดยเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือมีช่องทางในการชำระเงินภาษีจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตที่หลากหลาย ($\bar{x} = 3.92$, S.D. = 0.91) อยู่ในระดับมาก รองลงมาเป็นเรื่องสามารถยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตได้ทุกที่ และสามารถบันทึกแบบร่าง (Save) เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันการยื่นแบบแสดงรายการทางอินเทอร์เน็ต ($\bar{x} = 3.79$, S.D. = 0.97) อยู่ในระดับมาก ส่วนเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีระบบขั้นตอนการใช้งานที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย ($\bar{x} = 3.67$, S.D. = 0.90) อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์

ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceive Usefulness)	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตช่วยป้องกันการ การทำรายการจ่ายเงินซ้ำ (Double Paying)	3.99	0.90	มาก
2. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตช่วยอนุรักษ์ สิ่งแวดล้อม ลดการใช้กระดาษ ประหยัดพลังงาน เวลา และ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบฯ และชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา	3.76	0.94	มาก
3. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ได้รับ สิทธิประโยชน์อื่น ๆ เช่น สิทธิพิเศษเข้าร่วมสัมมนาภาษีฟรี เพิ่มระยะเวลาการชำระภาษีนานขึ้น เป็นต้น	3.76	0.87	มาก
ปัจจัยรวม	3.84	0.78	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่า ภาพรวมปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิสิตบุคคลในกรุงเทพมหานคร ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceive Usefulness) ($\bar{x} = 3.84$, S.D. = 0.78) อยู่ในระดับมาก โดยเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตช่วยป้องกันการทำรายการจ่ายเงินซ้ำ (Double Paying) ($\bar{x} = 3.99$, S.D. = 0.90) อยู่ในระดับมาก รองลงมาเป็นเรื่อง การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตช่วยอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ลดการใช้กระดาษ ประหยัดพลังงาน เวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบฯ และชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ($\bar{x} = 3.76$, S.D. = 0.94) และการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ได้รับสิทธิประโยชน์อื่น ๆ เช่น สิทธิพิเศษเข้าร่วมสัมมนาภาษีฟรีเพิ่มระยะเวลาการชำระภาษีนานขึ้น เป็นต้น ($\bar{x} = 3.76$, S.D. = 0.87) อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต โดยภาพรวม

ประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านความถูกต้อง	3.87	0.74	มาก
2. ด้านข้อมูลครบถ้วน	3.79	0.77	มาก
3. ด้านความรวดเร็ว ทันต่อเวลา	3.91	0.57	มาก
4. ด้านต้นทุน และค่าใช้จ่าย	3.89	0.77	มาก
ปัจจัยรวม	3.87	0.67	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่า ภาพรวมประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร ($\bar{x} = 3.87$, S.D. = 0.67) อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านความรวดเร็ว ทันต่อเวลา ($\bar{x} = 3.91$, S.D. = 0.57) อยู่ในระดับมาก รองลงมา เป็นด้านต้นทุน และค่าใช้จ่าย ($\bar{x} = 3.89$, S.D. = 0.77) อยู่ในระดับมาก ส่วนเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านข้อมูลครบถ้วน ($\bar{x} = 3.79$, S.D. = 0.77) อยู่ในระดับมากเช่นกัน

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านความถูกต้อง

ด้านความถูกต้อง	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. โปรแกรมช่วยตรวจสอบข้อมูลขั้นต้นเพื่อป้องกันข้อผิดพลาดในการยื่นแบบฯ ทางอินเทอร์เน็ต	3.83	0.83	มาก
2. มีคำแนะนำขั้นตอนการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตบนเครือข่ายของกรมสรรพากรผ่านทางเว็บไซต์	3.91	0.82	มาก
3. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตมีการยืนยันตัวตนผ่านรหัส OTP เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากฐานข้อมูลและเพิ่มความปลอดภัยของผู้ใช้ระบบ	3.87	0.94	มาก
ปัจจัยรวม	3.87	0.74	มาก

จากตารางที่ 15 พบว่า ภาพรวมประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความถูกต้อง ($\bar{x} = 3.87$, S.D. = 0.74) อยู่ในระดับมาก โดยเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีคำแนะนำขั้นตอนการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตบนเครือข่ายของกรมสรรพากรผ่านทางเว็บไซต์ ($\bar{x} = 3.91$, S.D. = 0.82) อยู่ในระดับมาก รองลงมาเป็นเรื่องการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตมีการยืนยันตัวตนผ่านรหัส OTP เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากฐานข้อมูลและเพิ่มความปลอดภัยของผู้ใช้ระบบ ($\bar{x} = 3.87$, S.D. = 0.94) อยู่ในระดับมาก ส่วนเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดโปรแกรมช่วยตรวจสอบข้อมูลขั้นต้นเพื่อป้องกันข้อผิดพลาดในการยื่นแบบฯทางอินเทอร์เน็ต ($\bar{x} = 3.83$, S.D. = 0.83) อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลครบถ้วน

ด้านข้อมูลครบถ้วน	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. เมื่อต้องการสืบค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล สามารถค้นหาข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้อย่างรวดเร็ว	3.80	0.86	มาก
2. มีระบบช่วยแจ้งเตือนเมื่อกรอกข้อมูลในแบบแสดงรายการภาษีไม่ครบถ้วน	3.81	0.87	มาก
3. มีคู่มือแนะนำ และการติดตั้งโปรแกรม ใบแนบแบบแสดงรายการภาษี	3.76	0.89	มาก
ปัจจัยรวม	3.79	0.77	มาก

จากตารางที่ 16 พบว่า ภาพรวมประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความถูกต้องครบถ้วน ($\bar{x} = 3.79$, S.D. = 0.77) อยู่ในระดับมาก โดยเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีระบบช่วยแจ้งเตือนเมื่อกรอกข้อมูลในแบบแสดงรายการภาษีไม่ครบถ้วน ($\bar{x} = 3.81$, S.D. = 0.87) อยู่ในระดับมาก รองลงมาเป็นเรื่องมีระบบช่วยแจ้งเตือนเมื่อกรอกข้อมูลในแบบแสดงรายการภาษีไม่ครบถ้วน ($\bar{x} = 3.80$, S.D. = 0.86) อยู่ในระดับมาก ส่วนเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดมีคู่มือแนะนำ และการติดตั้งโปรแกรม ใบแนบแบบแสดงรายการภาษี ($\bar{x} = 3.76$, S.D. = 0.89) อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านความรวดเร็ว ทัศนต่อเวลา

ด้านความรวดเร็ว ทัศนต่อเวลา	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. มีเปิดให้บริการยื่นแบบฯ ทางอินเทอร์เน็ตระหว่างเวลา 06.00-22.00น.ของทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ	4.06	0.31	มาก
2. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ทำให้ได้รับคืนเงินภาษีเร็วขึ้น เนื่องจากการลดขั้นตอนในการยื่นแบบฯ	3.93	0.88	มาก
3. ระบบสามารถออกใบเสร็จรับเงินได้ทันที ที่ชำระภาษี	3.75	0.90	มาก
ปัจจัยรวม	3.91	0.57	มาก

จากตารางที่ 17 พบว่า ภาพรวมประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความรวดเร็ว ทัศนต่อเวลา ($\bar{x} = 3.91$, S.D. = 0.57) อยู่ในระดับมาก โดยเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีเปิดให้บริการยื่นแบบฯ ทางอินเทอร์เน็ตระหว่างเวลา 06.00-22.00 น. ของทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ ($\bar{x} = 4.06$, S.D. = 0.31) อยู่ในระดับมาก รองลงมาเป็นการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตทำให้ได้รับคืนเงินภาษีเร็วขึ้น เนื่องจากการลดขั้นตอนในการยื่นแบบฯ ($\bar{x} = 3.93$, S.D. = 0.88) อยู่ในระดับมาก ส่วนเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือระบบสามารถออกใบเสร็จรับเงินได้ทันที ที่ชำระภาษี ($\bar{x} = 3.75$, S.D. = 0.90) อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านต้นทุน และค่าใช้จ่าย

ด้านต้นทุน และค่าใช้จ่าย	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ไม่มีค่าใช้จ่ายในการสมัครและใช้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต	3.99	0.85	มาก
2. ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษี ณ สรรพากรพื้นที่สาขา	3.91	0.95	มาก
3. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีระบบช่วยคำนวณเบี้ยปรับเงินเพิ่ม ค่าปรับอาญา ช่วยให้ประหยัดเวลาและต้นทุนในการติดต่อสอบถามสรรพากร แก่ผู้เสียภาษี	3.77	0.88	มาก
ปัจจัยรวม	3.89	0.77	มาก

จากตารางที่ 18 พบว่า ภาพรวมประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านต้นทุน และค่าใช้จ่าย ($\bar{x} = 3.89$, S.D. = 0.77) อยู่ในระดับมาก โดยเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ไม่มีค่าใช้จ่ายในการสมัครและใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ($\bar{x} = 3.99$, S.D. = 0.85) อยู่ในระดับมาก รองลงมาช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษี ณ สรรพากรพื้นที่สาขา ($\bar{x} = 3.91$, S.D. = 0.95) อยู่ในระดับมาก ส่วนเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีระบบช่วยคำนวณเบี้ยปรับเงินเพิ่ม ค่าปรับอาญา ช่วยให้ประหยัดเวลาและต้นทุนในการติดต่อสอบถามสรรพากร แก่ผู้เสียภาษี ($\bar{x} = 3.77$, S.D. = 0.88) อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตและประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient Analysis) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ซึ่งถ้าหากค่าที่ได้ออกมาเป็นค่าเข้าใกล้ -1 หรือ 1 แสดงถึงความสัมพันธ์ของทั้ง 2 ตัวแปรว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูง แต่ถ้าหากค่าสัมประสิทธิ์ที่ได้มีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงถึงระดับความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปรว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ ซึ่งโดยทั่วไประดับของค่าสัมประสิทธิ์ที่ยอมรับได้อยู่ที่ไม่เกิน -0.8 หรือ 0.8

ตารางที่ 19 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient Analysis)

ตัวแปร	การรับรู้ความเสี่ยง	ความไว้วางใจ ของผู้ใช้งาน	สภาพแวดล้อม ที่สนับสนุน	การคาดหวัง การใช้งานง่าย	การรับรู้ ว่ามีประโยชน์	ด้านความถูกต้อง	ด้านข้อมูลครบถ้วน	ด้านความรวดเร็ว ทันต่อเวลา	ด้านต้นทุน และ ค่าใช้จ่าย
การรับรู้ ความเสี่ยง	1								
ความไว้วางใจ ของผู้ใช้งาน	.718**	1							
สภาพแวดล้อม ที่สนับสนุน	.650**	.783**	1						
การคาดหวัง การใช้งานง่าย	.785**	.808**	.787**	1					
การรับรู้ ว่ามีประโยชน์	.685**	.881**	.849**	.818**	1				
ด้านความ ถูกต้อง	.704**	.766**	.776**	.771**	.821**	1			
ด้านข้อมูล ครบถ้วน	.664**	.853**	.760**	.766**	.849**	.761**	1		
ด้านความรวดเร็ว ทันต่อเวลา	.691**	.776**	.762**	.755**	.818**	.773**	.815**	1	
ด้านต้นทุน และ ค่าใช้จ่าย	.688**	.815**	.836**	.808**	.877**	.896**	.850**	.858**	1

** Correlation is significant at the .01 level (2-tailed)

จากตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต กับประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (r) พบว่า

ด้านการรับรู้ความเสี่ยง มีความสัมพันธ์แบบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง กับด้านความถูกต้อง, ความรวดเร็ว ทันต่อเวลา, ด้านต้นทุน และค่าใช้จ่าย และด้านข้อมูลครบถ้วน

โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.704, 0.691, 0.688 และ 0.664 ตามลำดับ แสดงว่าไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (multicollinearity)

ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน มีความสัมพันธ์แบบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูงกับด้านข้อมูลครบถ้วน, ด้านต้นทุน และค่าใช้จ่าย, ด้านความรวดเร็ว ทันต่อเวลา และด้านความถูกต้อง โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.853, 0.815, 0.776 และ 0.766 ตามลำดับ แสดงว่าไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (multicollinearity)

ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน มีความสัมพันธ์แบบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูงกับด้านต้นทุน และค่าใช้จ่าย, ด้านความถูกต้อง, ด้านความรวดเร็ว ทันต่อเวลา และด้านข้อมูลครบถ้วน โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.836, 0.776, 0.762 และ 0.760 ตามลำดับ แสดงว่าไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (multicollinearity)

ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย มีความสัมพันธ์แบบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูงกับด้านต้นทุน และค่าใช้จ่าย, ด้านความถูกต้อง, ด้านข้อมูลครบถ้วน และด้านความรวดเร็ว ทันต่อเวลา โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.808, 0.771, 0.766 และ 0.755 ตามลำดับ แสดงว่าไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (multicollinearity)

ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ มีความสัมพันธ์แบบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูงกับด้านต้นทุน และค่าใช้จ่าย, ด้านข้อมูลครบถ้วน, ด้านความถูกต้อง และด้านความรวดเร็ว ทันต่อเวลา โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.877, 0.849, 0.821 และ 0.818 ตามลำดับ แสดงว่าไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (multicollinearity)

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านความถูกต้อง

ตารางที่ 20 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านความถูกต้องของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์	ค่าความคลาด	ค่าสัมประสิทธิ์	ค่าสถิติ	ระดับ	พิกัด	ค่าความมี
	ถดถอยคะแนน	เคลื่อน	ถดถอยคะแนน				
	ปกติ (B)	มาตรฐาน	มาตรฐาน		ทางสถิติ	เคลื่อน	ของตัวแปร
ค่าคงที่	0.813	0.120		6.766	0.000**		
การรับรู้ความเสี่ยง	0.303	0.042	0.319	7.214	0.000**	0.484	2.066
ความไว้วางใจของผู้ใช้งาน	0.520	0.043	0.537	12.149	0.000**	0.484	2.066
R	0.797						
R ²	0.635						
F	366.262**						
Durbin-Watson	1.667						

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 **ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

a. Dependent Variable : ด้านความถูกต้อง

จากตารางที่ 20 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ความแปรปรวนของปัจจัยของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านความถูกต้อง ของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 63.50 ($R^2 = 0.635$) ที่เหลืออีกร้อยละ 36.50 เป็นผลจากตัวแปรอื่น ๆ ที่ไม่ได้นำมาพิจารณา

ด้านการรับรู้ความเสี่ยง พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ 0.303 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ 0.319 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 7.214 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งค่า Sig ของตัวแปรมีค่าน้อยกว่า ระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ คือ 0.01 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตด้านความถูกต้อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ 0.520 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ 0.537 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 12.149 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งค่า Sig ของตัวแปรมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ คือ 0.01 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตด้านความถูกต้องอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลครบถ้วน

ตารางที่ 21 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลครบถ้วนของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ ถดถอยคะแนน ปกติ (B)	ค่าความคลาด เคลื่อนมาตรฐาน	ค่าสัมประสิทธิ์ ถดถอยคะแนน มาตรฐาน	ค่าสถิติ ทดสอบ t	ระดับ นัยสำคัญ ทางสถิติ	พิกัด ความคลาด เคลื่อน	ค่าความมี อิทธิพล ร่วมของ ตัวแปร
ค่าคงที่	0.488	0.107		4.555	0.000**		
การรับรู้ความเสี่ยง	0.105	0.037	0.106	2.816	0.005**	0.484	2.066
ความไว้วางใจของผู้ใช้งาน	0.783	0.038	0.776	20.523	0.000**	0.484	2.066
R	0.856						
R ²	0.733						
F	528.967**						
Durbin-Watson	1.693						

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

a. Dependent Variable : ด้านข้อมูลครบถ้วน

ตารางที่ 21 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ความแปรปรวนของปัจจัยการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลครบถ้วน ของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 73.30 (R² = 0.733) ที่เหลืออีกร้อยละ 26.70 เป็นผลจากตัวแปรอื่น ๆ ที่ไม่ได้นำมาพิจารณา

ด้านการรับรู้ความเสี่ยง พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ 0.105 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ 0.106 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 2.816 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.005 ซึ่งค่า Sig ของตัวแปรมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ คือ 0.01 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตด้านข้อมูลครบถ้วน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ 0.783 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ 0.776 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 20.523 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งค่า Sig ของตัวแปรมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ คือ 0.01 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตด้านข้อมูลครบถ้วนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านความรวดเร็ว ทันต่อเวลา

ตารางที่ 22 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านความรวดเร็วทันต่อเวลา ของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B)	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน	ค่าสถิติทดสอบ t	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ	พิกัดความคลาดเคลื่อน	ค่าความมีอิทธิพลร่วมของตัวแปร
ค่าคงที่	1.561	0.092		16.942	0.000**		
การรับรู้ความเสี่ยง	0.202	0.032	0.276	6.275	0.000**	0.484	2.066
ความไว้วางใจของผู้ใช้งาน	0.431	0.033	0.578	13.138	0.000**	0.484	2.066
R	0.799						
R ²	0.639						
F	341.284**						
Durbin-Watson	1.733						

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

a. Dependent Variable : ด้านความรวดเร็ว ทันต่อเวลา

จากตารางที่ 22 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ความแปรปรวนของ ปัจจัยการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบ แสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านความรวดเร็ว ทันต่อเวลา ของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 63.90 ($R^2 = 0.639$) ที่เหลืออีกร้อยละ 36.10 เป็นผลจากตัวแปรอื่น ๆ ที่ไม่ได้นำมาพิจารณา

ด้านการรับรู้ความเสี่ยง พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ 0.202 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ 0.276 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 6.275 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ ทดสอบ Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งค่า Sig ของตัวแปรมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ คือ 0.01 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีทางอินเทอร์เน็ตด้านความรวดเร็ว ทันต่อเวลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ 0.431 ค่าสัมประสิทธิ์ ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ 0.578 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 13.138 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งค่า Sig ของตัวแปรมีค่าน้อยกว่า ระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้คือ 0.01 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งานส่งผลเชิงบวก ต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตด้านความรวดเร็ว ทันต่อเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านต้นทุน และค่าใช้จ่าย

ตารางที่ 23 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านต้นทุนและค่าใช้จ่าย ของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B)	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน	ค่าสถิติทดสอบ t	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ	พิกัดความคลาดเคลื่อน	ค่าความมีอิทธิพลร่วมของตัวแปร
ค่าคงที่	0.646	0.115		5.593	0.000**		
การรับรู้ความเสี่ยง	0.209	0.040	0.213	5.194	0.000**	0.484	2.066
ความไว้วางใจของผู้ใช้งาน	0.664	0.041	0.662	16.150	0.000**	0.484	2.066
R	0.828						
R ²	0.686						
F	421.720**						
Durbin-Watson	1.637						

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

a. Dependent Variable : ด้านต้นทุนและค่าใช้จ่าย

จากตารางที่ 23 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ความแปรปรวนของปัจจัยการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านต้นทุน และค่าใช้จ่าย ของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 68.60 (R² = 0.686) ที่เหลืออีกร้อยละ 31.40 เป็นผลจากตัวแปรอื่น ๆ ที่ไม่ได้นำมาพิจารณา

ด้านการรับรู้ความเสี่ยง พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ 0.209 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ 0.213 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 5.194 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งค่า Sig ของตัวแปรมีค่าน้อยกว่า ระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ คือ 0.01 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตด้านต้นทุน และ ค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ 0.664 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ 0.662 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 16.150 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งค่า Sig ของตัวแปรมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ คือ 0.01 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตด้านต้นทุน และค่าใช้จ่ายอย่างมีนัยสำคัญทางที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านความถูกต้อง

ตารางที่ 24 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านความถูกต้องของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ ถดถอยคะแนนปกติ (B)	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน	ค่าสัมประสิทธิ์ ถดถอยคะแนนมาตรฐาน	ค่าสถิติทดสอบ t	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ	พิกัดความคลาดเคลื่อน	ค่าความมีอิทธิพลร่วมของตัวแปร
ค่าคงที่	0.616	0.107		5.749	0.000**		
สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน	0.190	0.051	0.200	3.700	0.000**	0.254	3.942
การคาดหวังการใช้งานง่าย	0.230	0.047	0.244	4.900	0.000**	0.300	3.338
การรับรู้ว่ามีประโยชน์	0.431	0.055	0.452	7.786	0.000**	0.220	4.538
R	0.845						
R ²	0.714						
F	320.872**						
Durbin-Watson	1.741						

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

a. Dependent Variable : ด้านความถูกต้อง

จากตารางที่ 24 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ความแปรปรวนของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านความถูกต้อง ของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 71.40 ($R^2 = 0.714$) ที่เหลืออีกร้อยละ 28.60 เป็นผลจากตัวแปรอื่น ๆ ที่ไม่ได้นำมาพิจารณา ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ 0.190 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ 0.200 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 3.700 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งค่า Sig ของตัวแปรมีค่าน้อยกว่า ระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ คือ 0.01 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตด้านความถูกต้อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ 0.230 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ 0.244 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 4.900 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งค่า Sig ของตัวแปรมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ คือ 0.01 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านการคาดหวังการใช้งานง่ายส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตด้านความถูกต้อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ 0.431 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ 0.452 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 7.786 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งค่า Sig ของตัวแปรมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ คือ 0.01 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตด้านความถูกต้อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลครบถ้วน

ตารางที่ 25 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลครบถ้วนของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ ถดถอยคะแนน ปกติ (B)	ค่าความคลาด เคลื่อนมาตรฐาน	ค่าสัมประสิทธิ์ ถดถอยคะแนน มาตรฐาน	ค่าสถิติ ทดสอบ t	ระดับ นัยสำคัญทาง สถิติ	พิกัด ความคลาด เคลื่อน	ค่าความมี อิทธิพลร่วม ของตัวแปร
ค่าคงที่	0.399	0.107		3.735	0.000**		
สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน	0.075	0.051	0.076	1.459	0.145	0.254	3.942
การคาดหวังการใช้งานง่าย	0.191	0.047	0.195	4.090	0.000**	0.300	3.338
การรับรู้ว่ามีประโยชน์	0.621	0.055	0.626	11.258	0.000**	0.220	4.538
R	0.859						
R ²	0.738						
F	361.557**						
Durbin-Watson	1.459						

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

a. Dependent Variable : ด้านข้อมูลครบถ้วน

จากตารางที่ 25 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ความแปรปรวนของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลครบถ้วน ของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 73.80 ($R^2 = .738$) ที่เหลืออีกร้อยละ 28.60 เป็นผลจากตัวแปรอื่น ๆ ที่ไม่ได้นำมาพิจารณา

ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ 0.075 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ 0.076 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 1.459 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.145 ซึ่งค่า Sig ของตัวแปรมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้คือ 0.05 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนไม่มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตด้านความถูกต้อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ 0.191 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ 0.195 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 4.090 โดยมีระดับนัยสำคัญ

ทางสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งค่า Sig ของตัวแปรมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้คือ 0.01 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านการคาดหวังการใช้งานง่ายส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตด้านความถูกต้อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ 0.621 ค่าสัมประสิทธิ์ ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ 0.626 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 11.258 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งค่า Sig ของตัวแปรมีค่าน้อยกว่า ระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้คือ 0.01 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตด้านความถูกต้อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านความรวดเร็ว ทันต่อเวลา

ตารางที่ 26 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านความรวดเร็ว ทันต่อเวลา ของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B)	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน	ค่าสถิติทดสอบ t	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ	พิกัดความคลาดเคลื่อน	ค่าความมีอิทธิพลรวมของตัวแปร
ค่าคงที่	1.442	0085		17.032	0.000**		
สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน	0.126	0.041	0.173	3.111	0.002**	0.254	3.942
การคาดหวังการใช้งานง่าย	0.153	0.037	0.210	4.114	0.000**	0.300	3.338
การรับรู้ว่ามีประโยชน์	0.367	0.044	0.500	8.398	0.000**	0.220	4.538
R	0.836						
R ²	0.699						
F	298.479*						
Durbin-Watson	1.680						

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

a. Dependent Variable : ด้านความรวดเร็ว ทันต่อเวลา

จากตารางที่ 26 พบว่า การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ความแปรปรวนของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านความรวดเร็ว ทันต่อเวลา ของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 69.90 ($R^2 = 0.699$) ที่เหลืออีกร้อยละ 30.10 เป็นผลจากตัวแปรอื่น ๆ ที่ไม่ได้นำมาพิจารณา

ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ 0.126 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ 0.173 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 3.111 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.002 ซึ่งค่า Sig ของตัวแปรมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ คือ 0.01 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตด้านความรวดเร็ว ทันต่อเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ 0.153 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ 0.210 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 4.114 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งค่า Sig ของตัวแปรมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ คือ 0.01 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านการคาดหวังการใช้งานง่ายส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตด้านความรวดเร็ว ทันต่อเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ 0.367 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ 0.500 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 8.398 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งค่า Sig ของตัวแปรมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ คือ 0.01 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตด้านความรวดเร็ว ทันต่อเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านต้นทุน และค่าใช้จ่าย

ตารางที่ 27 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านต้นทุน และค่าใช้จ่าย ของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ ถดถอยคะแนน ปกติ (B)	ค่าความคลาด เคลื่อน มาตรฐาน	ค่าสัมประสิทธิ์ ถดถอยคะแนน มาตรฐาน	ค่าสถิติ ทดสอบ t	ระดับ นัยสำคัญ ทางสถิติ	พิกัด ความคลาด เคลื่อน	ค่าความมี อิทธิพลร่วมของ ตัวแปร
ค่าคงที่	0.309	0.090		3.428	0.001**		
สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน	0.256	0.043	0.260	5.914	0.000**	0.254	3.942
การคาดหวังการใช้งานง่าย	0.196	0.040	0.201	4.955	0.000**	0.300	3.338
การรับรู้ว่ามีประโยชน์	0.486	0.047	0.492	10.420	0.000**	0.220	4.538
R	0.901						
R ²	0.811						
F	550.418**						
Durbin-Watson	1.756						

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

a. Dependent Variable : ด้านต้นทุน และค่าใช้จ่าย

จากตารางที่ 27 พบว่า การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ความแปรปรวนของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านต้นทุน และค่าใช้จ่าย ของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 81.10 ($R^2 = 0.811$) ที่เหลืออีกร้อยละ 18.90 เป็นผลจากตัวแปรอื่น ๆ ที่ไม่ได้นำมาพิจารณา

ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ 0.256 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ 0.260 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 5.914 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งค่า Sig ของตัวแปรมีค่าน้อยกว่า ระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ คือ 0.01 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตด้านต้นทุน และค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ 0.196 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ 0.201 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 4.955 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งค่า Sig ของตัวแปรมีค่าน้อยกว่า ระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ คือ 0.01 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านการคาดหวังการใช้งานง่ายส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตด้านต้นทุน และค่าใช้จ่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ 0.486 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ 0.492 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 10.420 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งค่า Sig ของตัวแปรมีค่าน้อยกว่า ระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ คือ 0.01 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตด้านต้นทุน และค่าใช้จ่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 28 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของงานวิจัย

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านความถูกต้อง 1. การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ 2. ความไว้วางใจของผู้ใช้งาน	สนับสนุน สนับสนุน
สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลครบถ้วน 1. การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ 2. ความไว้วางใจของผู้ใช้งาน	สนับสนุน สนับสนุน
สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านความรวดเร็ว ทันต่อเวลา 1. การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ 2. ความไว้วางใจของผู้ใช้งาน	สนับสนุน สนับสนุน

ตารางที่ 28 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของงานวิจัย (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
<p>สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านต้นทุน และค่าใช้จ่าย</p>	
1. การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานระบบ	สนับสนุน
2. ความไว้วางใจของผู้ใช้งาน	สนับสนุน
<p>สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านความถูกต้อง</p>	
1. สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน	สนับสนุน
2. การคาดหวังการใช้งานง่าย	สนับสนุน
3. การรับรู้ว่ามีประโยชน์	สนับสนุน
<p>สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลครบถ้วน</p>	
1. สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน	ไม่สนับสนุน
2. การคาดหวังการใช้งานง่าย	สนับสนุน
3. การรับรู้ว่ามีประโยชน์	สนับสนุน
<p>สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านความเร็ว ทันต่อเวลา</p>	
1. สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน	สนับสนุน
2. การคาดหวังการใช้งานง่าย	สนับสนุน
3. การรับรู้ว่ามีประโยชน์	สนับสนุน
<p>สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านต้นทุน และค่าใช้จ่าย</p>	
1. สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน	สนับสนุน
2. การคาดหวังการใช้งานง่าย	สนับสนุน
3. การรับรู้ว่ามีประโยชน์	สนับสนุน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อจำกัดของงานวิจัย
4. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร สรุปได้ดังนี้

1. นิติบุคคลส่วนใหญ่เป็นกิจการประเภทขายสินค้า (ร้อยละ 52.00) มีทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 5 ล้านบาท (ร้อยละ 67.60) และผู้ทำบัญชีของกิจการเป็นแผนก/และฝ่ายบัญชีของกิจการ (ร้อยละ 49.40) โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตผ่านทางสื่อออนไลน์ (ร้อยละ 94.90) และพบว่า มีประสบการณ์ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต 3 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 65.30)

2. นิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแบบสอบถามตอนที่ 2 ถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตเฉลี่ยรวมทั้ง 2 ด้าน ว่ามีผลต่อประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความไว้วางใจของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 อยู่ในระดับมาก รองลงมาเป็นด้านการรับรู้ความเสี่ยงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 แต่ยังคงอยู่ในระดับมากอันเนื่องมาจากความผิดพลาดด้านความปลอดภัยของระบบ” มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ต่อมาความไว้วางใจของพนักงาน นิติบุคคลในกรุงเทพมหานครให้น้ำหนักความสำคัญกับ “ความปลอดภัย เนื่องจากระบบมีการตรวจสอบยืนยันตัวตนของผู้ใช้ที่รัดกุม” มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยการยื่นแบบแต่ละด้าน เริ่มจาก การรับรู้ความเสี่ยง พบว่า นิติบุคคลในกรุงเทพมหานครให้น้ำหนักความสำคัญกับ “ ความเสี่ยงจากการติดไวรัสคอมพิวเตอร์”

นิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตเฉลี่ยรวมทั้ง 3 ด้าน ว่ามีผลต่อประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 อยู่ในระดับมาก รองลงมาเป็นด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 อยู่ในระดับมาก การคาดหวังการใช้งานง่าย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ 3.79 แต่ยังคงอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตแต่ละด้าน เริ่มจาก สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน พบว่า นิติบุคคลในกรุงเทพมหานครให้น้ำหนักความสำคัญกับ “ การเกิดสถานการณ์โควิด 19 ทำให้เกิดการใช้การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต เพื่อลดความเสี่ยงในการติดเชื้อ” มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย พบว่า นิติบุคคลในกรุงเทพมหานครให้น้ำหนักความสำคัญกับ “ช่องทางในการชำระเงินภาษีจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ทางอินเทอร์เน็ตที่หลากหลาย”มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ต่อมาด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ พบว่า นิติบุคคลในกรุงเทพมหานครให้น้ำหนักความสำคัญกับ “การยื่นแบบแสดงรายการภาษี ทางอินเทอร์เน็ตช่วยป้องกันการทำรายการการจ่ายเงินซ้ำ Double Paying”มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99

3. นิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร ให้ภาพรวมประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุดคือ ด้านความรวดเร็ว ทันต่อเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 อยู่ในระดับมาก รองลงมาเป็นด้านต้นทุน และค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านข้อมูลครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

เมื่อพิจารณาลงในรายละเอียดพบว่า ภายใต้ด้านความถูกต้อง นิติบุคคลในกรุงเทพมหานครให้น้ำหนักความสำคัญ “การมีคำแนะนำขั้นตอนการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตบนเครือข่ายของกรมสรรพากรผ่านทางเว็บไซต์”ไว้มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ส่วนด้านข้อมูลครบถ้วน นิติบุคคลในกรุงเทพมหานครให้น้ำหนักความสำคัญ “การมีระบบช่วยแจ้งเตือนเมื่อกรอกข้อมูลในแบบแสดงรายการภาษีไม่ครบถ้วน” ไว้มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 เกี่ยวกับด้านความรวดเร็ว ทันต่อเวลา นิติบุคคลในกรุงเทพมหานครให้น้ำหนักความสำคัญ “มีเปิดให้บริการยื่นแบบฯ ทางอินเทอร์เน็ตระหว่างเวลา 6.00 – 22.00 น.ของทุกวันไม่เว้น

วันหยุดราชการ” ไว้มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และด้านต้นทุน และค่าใช้จ่าย นิติบุคคล ในกรุงเทพมหานครให้น้ำหนักความสำคัญ “การไม่มีค่าใช้จ่ายในการสมัครและใช้บริการยื่นแบบ แสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต” มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99

4. จากการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบ แสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร พบว่า

1. ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยของการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ทางอินเทอร์เน็ตส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล ทางอินเทอร์เน็ต ด้านความถูกต้อง ของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร ด้วยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 2 ได้แก่ ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง ปัจจัยความไว้วางใจของผู้ใช้งาน มีความสัมพันธ์ เชิงบวก ต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคล ในกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ ด้านความถูกต้องอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ “ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง” และ “ปัจจัยความไว้วางใจของผู้ใช้งาน”

2. ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยของการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล ทางอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลครบถ้วน ของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร ด้วยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 2 ได้แก่ ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง ปัจจัยความไว้วางใจของผู้ใช้งาน มีความสัมพันธ์เชิงบวก ต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคล ในกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ ด้านข้อมูลครบถ้วน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ “ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง” และ “ปัจจัย ความไว้วางใจของผู้ใช้งาน”

3. ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับ ปัจจัยของการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ทางอินเทอร์เน็ตส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล ทางอินเทอร์เน็ต ด้านความรวดเร็ว ทันต่อเวลา ของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร ด้วยการวิเคราะห์ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 2 ได้แก่ ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง ปัจจัยความไว้วางใจของผู้ใช้งาน มีความสัมพันธ์เชิงบวก ต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคล ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ

ด้านความรวดเร็ว ทันต่อเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ “ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง” และ “ปัจจัยความไว้วางใจของผู้ใช้งาน”

4. ปัจจัยของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวก ต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลทางอินเทอร์เน็ต ด้านต้นทุน และค่าใช้จ่ายของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร ด้วยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 2 ได้แก่ ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง ปัจจัยความไว้วางใจของผู้ใช้งาน มีความสัมพันธ์เชิงบวก ต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพด้านต้นทุน และค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ “ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง” และ “ปัจจัยความไว้วางใจของผู้ใช้งาน”

5. ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลทางอินเทอร์เน็ต ด้านความถูกต้องของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร ด้วยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ได้แก่ สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน การคาดหวังการใช้งานง่าย และการรับรู้ว่ามีประโยชน์ มีความสัมพันธ์เชิงบวก ต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และตัวแปรที่มีอิทธิพล ต่อประสิทธิภาพด้านความถูกต้องอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ “ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน” “ปัจจัยการคาดหวังการใช้งานง่าย” และ “ปัจจัยการรับรู้ว่ามีประโยชน์”

6. ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลทางอินเทอร์เน็ตด้าน ข้อมูลครบถ้วนของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร ด้วยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ปัจจัยด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย และปัจจัยการรับรู้ว่ามีประโยชน์ มีความสัมพันธ์เชิงบวก ต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพด้านข้อมูลครบถ้วน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ “ปัจจัยการคาดหวังการใช้งานง่าย” และ “ปัจจัยการรับรู้ว่ามีประโยชน์”

7. ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลทางอินเทอร์เน็ต ด้านความเร็ว ทันต่อเวลา ของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร ด้วยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ปัจจัยด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย และปัจจัยด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพด้านความเร็ว ทันต่อเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ “ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน” “ปัจจัยการคาดหวังการใช้งานง่าย” และ “ปัจจัยการรับรู้ ว่ามีประโยชน์”

8. ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลทางอินเทอร์เน็ต ด้านต้นทุน และค่าใช้จ่าย ของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร ด้วยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ปัจจัยด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย และปัจจัยด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ มีความสัมพันธ์เชิงบวก ต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพด้านต้นทุน และค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ “ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน” “ปัจจัยการคาดหวังการใช้งานง่าย” และ “ปัจจัยการรับรู้ว่ามีประโยชน์”

นอกจากนี้ยังได้รับข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างนิติบุคคลในกรุงเทพมหานครเพื่อการพัฒนากระบวนการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ได้แก่ 1. การเสนอให้เพิ่มระยะเวลาให้สามารถยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตได้ 24 ชั่วโมง 2. เสนอให้มีบริการยื่นแบบภาษีฉบับเพิ่มเติม หรือย้อนหลังผ่านทางอินเทอร์เน็ต 3. เพิ่มช่องทางในการติดต่อเจ้าหน้าที่เมื่อเกิดปัญหาติดขัดในขณะยื่นแบบ และ 4. ควรเพิ่มเติมคำอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับค่าใช้จ่าย

อภิปรายผลการวิจัย

ข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามสมมติฐานและวัตถุประสงค์ในการวิจัยโดยผลที่ได้จากการวิจัยมีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

ปัจจัยการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตด้านความถูกต้อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เป็นไปได้ว่าผู้ประกอบการมีความรู้เรื่องความเสี่ยงในการยื่นแบบฯ หรือสามารถคาดการณ์ได้ว่าจะเกิดข้อผิดพลาดในระดับที่ยอมรับได้ มีความเชื่อใจในระบบ และได้เล็งเห็นว่าการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีประโยชน์ประหยัดเวลา ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตด้านความถูกต้องได้เป็นอย่างดี โดยการยื่นแบบฯ ทางระบบนั้นทำให้มีข้อผิดพลาดน้อยที่สุด สอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรม ของ ฟาร์พินท์ ฟาภิษฐกุล (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอสี จังหวัดลำพูน โดยได้อภิปรายไว้ว่า หากผู้มีเงินได้มีการใช้งานระบบดังกล่าวจะช่วยประหยัดเวลา มีการชำระภาษีที่ถูกต้อง และแม่นยำ และจากกรณีศึกษา Joanna Nasr (2014) ในวารสาร Doing Business, 2014 พบว่าระบบการจัดเก็บและชำระภาษีที่ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ ช่วยให้ผู้ใช้ระบบมั่นใจว่าข้อมูลไม่รั่วไหลและสูญหาย ระบบมีการคำนวณภาษีที่ถูกต้องแม่นยำป้องกันการผิดพลาด

ปัจจัยการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตด้านข้อมูลครบถ้วน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เป็นไปได้ว่าผู้ประกอบการที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีความรู้เกี่ยวกับระบบที่เพียงพอส่งผลให้ประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลครบถ้วนได้เป็นอย่างดี ทำให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้อง สอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมของ อุไรพรรณ แซ่ลี (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานครโดยได้อภิปรายไว้ว่าระบบการให้บริการยื่นแบบฯ ช่วยตรวจสอบข้อมูลขั้นต้นเพื่อความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลของผู้เสียภาษี ช่วยลดขั้นตอนการยื่นแบบฯ และชำระภาษีในการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านความรวดเร็ว ทันต่อเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เป็นไปได้ว่า ปัจจุบันเทคโนโลยีเข้ามาเป็นตัวช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถลดขั้นตอนการทำงานได้ โดยนำมาปรับใช้กับการทำงานในส่วนต่าง ๆ ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านความรวดเร็ว ทันต่อเวลาเป็นอย่างดี ทำให้ผู้ประกอบการใช้งานเป็นจำนวนมาก เนื่องจากลดเวลาการทำงานได้มาก สอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรม ของ จุไรรัตน์ ครุฑคำ (2558) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยได้อภิปรายไว้ว่าความสะดวกและรวดเร็วของระบบที่ผู้ยื่นแบบได้รับจากการใช้งานระบบ ที่สามารถปฏิบัติได้สะดวก รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการทันที ประหยัดเวลา และปัจจัยด้านระยะเวลาการให้บริการที่ผู้ยื่นแบบฯ และ S.Md. Alibasha, J. Kishore Kumar and Naveen Kumar (2016) ศึกษาเรื่องประโยชน์และความท้าทายของ E-FILING และ E-PAYMENTS (Benefits and challenges of E-filing and E-Payments) ซึ่งงานวิจัยได้เน้นถึงประโยชน์ และความท้าทายของการจ่าย E-filing ว่าการยื่นแบบอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยให้ผู้ยื่นแบบออนไลน์สามารถรับเงินคืนได้เร็วขึ้น หรือสามารถจ่ายภาษีที่ค้างชำระทางออนไลน์

ปัจจัยการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านต้นทุน และค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เป็นไปได้ว่าผู้ประกอบการมีการศึกษาและรับรู้ข้อมูลในการใช้งานการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ทำให้มีผู้ใช้งานจำนวนมาก และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านต้นทุนและค่าใช้จ่ายเป็นอย่างดี เพราะช่วยให้สามารถประหยัดเวลาและต้นทุนการเดินทางหรือช่วยในการจัดเก็บเอกสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมของ พนิดา สุภาพอาภรณ์ (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร โดยได้อภิปรายไว้ว่า การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย การยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวข้องกับการลดลงของต้นทุนการปฏิบัติตามภาษี (TCC) ซึ่งมีข้อดีกับทั้งสรรพากรและผู้ใช้งานระบบการจัดเก็บภาษีอัตโนมัติทำให้ประหยัดพลังงาน ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบชำระภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการประมวลผล ประหยัดต้นทุนเนื่องจากลดการทำซ้ำ และประพาวร พิษผักหวาน (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสามสวน อำเภอบ้านแท่น จังหวัดชัยภูมิ พบว่า ค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีต่ำส่งผลให้ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีสูงขึ้น

ข้อจำกัดในงานวิจัย

1. ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตเฉพาะนิติบุคคลในกรุงเทพมหานครเท่านั้น อาจไม่สามารถใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงในเขตพื้นที่อื่นในประเทศไทย
2. ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลเพื่อทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานครฉบับนี้อยู่ในช่วงระหว่างเดือนมีนาคม 2565 ถึงเดือนพฤษภาคม 2565 เท่านั้น

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1. กรมสรรพากรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถนำผลการวิเคราะห์ที่เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ และพิจารณาประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต โดยให้ความสำคัญกับ ปัจจัยการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ที่มีนัยสำคัญต่อประสิทธิภาพของการให้บริการเพื่อการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ นำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุด
2. ผู้ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ สามารถนำไปใช้ในการประเมินผล เพื่อพิจารณาปรับปรุงการยื่นแบบแสดงรายการภาษีของกิจการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตกับกลุ่มตัวอย่างผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่อื่น เพื่อให้ได้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษี ให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการของภาครัฐ
2. การศึกษางานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ หากมีผู้สนใจศึกษาเรื่องนี้ต่อไป ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะให้มีการต่อยอดการทำการศึกษาในเชิงคุณภาพ โดยวิธีการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ซึ่งข้อมูลเชิงลึก หลากหลายมุมมอง และหลากหลายรูปแบบมากขึ้น

บรรณานุกรม

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2565). แหล่งค้นหาข้อมูลนิติบุคคลและประเภทธุรกิจในประเทศไทย. สืบค้นเมื่อ 16 พฤษภาคม 2565, จากเว็บไซต์: <https://datawarehouse.dbd.go.th/index>
- เกวรินทร์ ละเอียดดีนันท์. (2557). การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- เกริดา โคตรชารี. (2555). ปัจจัยนำของการรับรู้ความเสี่ยงและพฤติกรรมการซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์).
- จุไรรัตน์ ครุฑคำ. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบการยื่นแบบและชำระภาษี ออนไลน์ (E-FILING) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา. (การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต).
- ดวงพร เพชรคง. (2560). ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา. กรุงเทพมหานคร: กลุ่มงานกฎหมาย 2 สำนักกฎหมาย. สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- ธนวรรณ สำนวนกลาง. (2559). การยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินรูปแบบ “M - Banking”. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ธันยนันท์ มงคลธิตวิวัฒน์. (2556). การเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชัยภูมิ. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).
- นภวรรณ คณานุรักษ์. (2556). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร : ซีวีแอลการพิมพ์.
- นิชานันท์ ขาวนา. (2559). ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา).
- ประภาพร พีชผักหวาน. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสามสวน อำเภอบ้านแท่น จังหวัดชัยภูมิ. (วิชาเอกบริหารธุรกิจ, สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดขอนแก่น).
- พนิดา สุภาพอาภรณ์. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).
- ภิญโญ สาธร. (2558). มนุษย์ในองค์กร. กรุงเทพมหานคร: แพร่พิทยา.

- ฟ้ารพีณธ์ ฟ้าวิชฎกุล. (2562). **ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอสี จังหวัดลำพูน.** (การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่).
- วรัท พุกษากุลนันท์.(2551). **ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency & Effectiveness).** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สุโขทัยธรรมมาธิราช.
- วีชรา โสรส. (2558). **การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ กรณีศึกษา การใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ของกรมสรรพากร.** วารสาร เศรษฐศาสตร์รามคำแหง, 1(1).
- วันทนีย มงคลทรัพย์กุล. (2559). **ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ กรณีศึกษาการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์.** วารสารวิจัยและพัฒนา มจร., 39(1).
- ศิริรัตน์ มุขดารา. (2557). **ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคล ผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9.** (การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2560). **การสำรวจการมี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารครัวเรือน พ.ศ. 2560.** สืบค้นเมื่อ 16 พฤษภาคม 2565 จากเว็บไซต์:http://www.nso.go.th/sites/2014/DocLib13/2560/FullReportICT_60.pdf
- สำนักบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์. (2564), **ประโยชน์ที่ได้รับจากการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต.** สืบค้น 16 พฤษภาคม 2565, จากเว็บไซต์ -laea-xatra-pwy-khxng-phu-pwy-ni-yaek-tam-klum-rokh-10-xandab-raek
- สุวมิตร บุญแก้ว (2559). **ปัจจัยที่ส่งเสริมให้ผู้บริโภคเลือกใช้บริการ MOBILE BANKING ทดแทนการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเครื่องATM ในเขตกรุงเทพมหานคร.** (การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- สุมลิตรา เมืองมูล. (2555). **ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเชิงคำ จังหวัดพะเยา.** (วิทยานิพนธ์บัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร).
- สุพา อนันตกุล, (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี.** (การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- อนุกุล เยี่ยงพุกษาวัลย์.(2550). **พัฒนาบุคคลเพื่อประสิทธิภาพของงาน.** กรุงเทพมหานคร : มิตรสยาม.
- อณัศยาภา บุญรอด. (2560). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ของผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่ จังหวัดนครปฐม.** (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร).

- อาริศรา นนทะคุณ. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์)
- อุทัยสน์ วีระศักดิ์การุณย์. (2556). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการอารักขาและควบคุมฝูงชน. (วิทยานิพนธ์บัณฑิต, วิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี).
- อุไรพรรณ แซ่ลี. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).

BIBLIOGRAPHY

- Azimaton Saibon, Anuar Nawawi & Abmad Saiful Azlin Puteh Salin. (2016). E-filing Acceptance by the Individual Taxpayers – A Preliminary Analysis [Electronic version]. **Journal of Administrative Science**, 13 (2), 1-9.
- Joanna Nasr. (2014). **Implementing electronic tax filing and payments in Malaysia**. Retrieved April 8, 2019, from <https://www.doingbusiness.org/content/dam/doingBusiness/media/Annual-Reports/English/DB14-Chapters/DB14-Implementing-electronic-tax-filing.pdf>
- 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).
- Mina Fanea-Ivanovici, Radu-Cristian Mu Ésetescu, Marius-Cristian Pane & Cristina Voicu. (2019). **Fighting Corruption and Enhancing Tax Compliance through Digitization: Achieving Sustainable Development in Romania**. (Faculty of International Business and Economics, Bucharest University).
- Oyebola Okunogbe & Victor Pouliquen. (2018). **Technology, Taxation and Corruption: Evidence from the Introduction of Electronic Tax Filing**. (PhD in Public Policy and MPA in International Development, Harvard University).
- Rajeswari, K. และ 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).
- S.Md. Alibasha, Kishore Kumar & Naveen Kumar. (2016). Benefits and Challenges of E-filling and E-Payments [Electronic version]. **International Journal of Commerce, Business and Management**, 2016 (5), 71-75.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต
ของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิจัยในระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหาร บัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม เพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือท่านในการกรอกแบบสอบถาม โปรดตอบแบบสอบถาม ตามความเข้าใจและตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด ซึ่งคำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ต่อการวิจัย โดยผู้วิจัยขอรับรองว่าการตอบแบบสอบถามของท่านครั้งนี้จะถือเป็นความลับและจะไม่ทำ ให้เกิดความเสียหายแก่ท่านทั้งทางตรงและทางอ้อม ขอขอบคุณที่ท่านได้สละเวลาอันมีค่าในการ ตอบแบบสอบถามนี้

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 5 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลคุณลักษณะของผู้ประกอบการผู้ตอบ แบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ทางอินเทอร์เน็ต

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบ แสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ทางอินเทอร์เน็ต

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ/ปัญหาในการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต

อุดมลักษณ์ แซ่หลิว

ผู้จัดทำ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลคุณลักษณะของนิติบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่เป็นจริงมากที่สุดเพียงข้อเดียว หรือกรอกข้อความลงในช่องว่าง

1. ประเภทกิจการ

- ผลิต ขายสินค้า บริการ

2. ทุนจดทะเบียน

- ต่ำกว่า 5 ล้านบาท 5-10 ล้านบาท มากกว่า 10 ล้านบาท

3. ผู้ทำบัญชีของกิจการ

- แผนกบัญชีของกิจการ สำนักงานบัญชี ผู้ทำบัญชีอิสระ

4. ช่องทางการรับรู้ข่าวสาร

- ทางโทรทัศน์ ทางสื่อออนไลน์
 ผ่านพับ อื่น ๆ

5. ประสบการณ์ในการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

- น้อยกว่า 1 ปี 1 ปี
 2 ปี 3 ปี ขึ้นไป

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงระดับเดียว แบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยน้อยที่สุด

ข้อ	ปัจจัยการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
การรับรู้ความเสี่ยงจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต (Perceived Risk)						
1	การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตมีความเสี่ยงจากการที่ระบบขัดข้องในระหว่างขั้นตอนการยื่นแบบฯ					
2	เมื่อเกิดการขัดข้องระหว่างการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตข้อมูลอาจเกิดการถูกโจรกรรมจากผู้ที่ไม่หวังดี					
3	ความเสี่ยงจากการติดไวรัสคอมพิวเตอร์อันเนื่องมาจากความผิดพลาดด้านความปลอดภัยของระบบในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต					
ความไว้วางใจของผู้ใช้งานจากยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต (Trust)						
1	ข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
2	การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีความปลอดภัยเนื่องจากมีระบบการตรวจสอบยืนยันตัวตนของผู้ใช้งานที่รัดกุม					
3	การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีความมั่นคงปลอดภัยทางระบบสารสนเทศตามมาตรฐานสากล					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงระดับเดียว แบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยน้อยที่สุด

ข้อ	ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
สภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต (Facilitating Condition)						
1	ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่เหมาะสมมีระบบต่าง ๆ ที่ช่วยสนับสนุนให้การยื่นแบบฯทางอินเทอร์เน็ตง่ายขึ้น					
2	การเกิดสถานการณ์โควิด 19 ทำให้เกิดการใช้การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต เพื่อลดความเสี่ยงในการติดเชื้อ					
3	การให้คำแนะนำ คู่มือการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต และการประชาสัมพันธ์ของผู้ประกอบการผ่านทางสื่อ ช่องทางต่าง ๆ ทำให้เกิดความต้องการยื่นภาษีทางอินเทอร์เน็ต					
การคาดหวังการใช้งานง่ายการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต (Effort Expectancy)						
1	ระบบมีขั้นตอนในการใช้งานที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย					
2	สามารถยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตได้ทุกที่ และสามารถ บันทึกแบบร่าง (Save) เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันการยื่นแบบแสดงรายการทางอินเทอร์เน็ต					
3	มีช่องทางในการชำระเงินภาษีจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตที่หลากหลาย					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต (ต่อ)

ข้อ	ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
การรับรู้ว่ามีประโยชน์ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต (Perceived Usefulness)						
1	การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตช่วยป้องกันการทำรายการจ่ายเงินซ้ำ (Double Paying)					
2	การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตช่วยอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ลดการใช้กระดาษ ประหยัดพลังงาน เวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบฯ และชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา					
3	การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ได้รับสิทธิประโยชน์อื่น ๆ เช่น สิทธิพิเศษเข้าร่วมสัมมนาภาษีฟรี เพิ่มระยะเวลาการชำระภาษีนานขึ้น เป็นต้น					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลทางอินเทอร์เน็ต

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงระดับเดียว แบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่

5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยมาก

3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยน้อยที่สุด

ข้อ	ประสิทธิภาพการยื่นแบบ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านความถูกต้อง						
1	โปรแกรมช่วยตรวจสอบข้อมูลขั้นต้นเพื่อป้องกันข้อผิดพลาดในการยื่นแบบฯ ทางอินเทอร์เน็ต					
2	มีคำแนะนำขั้นตอนการยื่นแบบฯทางอินเทอร์เน็ตบนเครือข่ายของกรมสรรพากร ผ่านทางเว็บไซต์					
3	การยื่นแบบฯทางอินเทอร์เน็ตมีการยืนยันตัวตนผ่านรหัส OTP เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากฐานข้อมูล และเพิ่มความปลอดภัยของผู้ใช้ระบบ					
ด้านข้อมูลครบถ้วน						
1	เมื่อต้องการสืบค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการยื่นแบบฯ สามารถค้นหาข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้อย่างรวดเร็ว					
2	มีระบบช่วยแจ้งเตือนเมื่อกรอกข้อมูลในแบบแสดงรายการภาษีไม่ครบถ้วน					
3	มีคู่มือแนะนำ และการติดตั้งโปรแกรมใบแนบแบบแสดงรายการภาษี					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลทางอินเทอร์เน็ต (ต่อ)

ข้อ	ประสิทธิภาพการยื่นแบบ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านความรวดเร็ว ทันต่อเวลา						
1	เปิดให้บริการยื่นแบบฯ ทางอินเทอร์เน็ตระหว่าง เวลา 06.00 ถึง เวลา 22.00น.ของทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดราชการ					
2	การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ทำให้ได้รับคืนเงินภาษีเร็วขึ้น เนื่องจากเป็นการลดขั้นตอนในการยื่นแบบฯ					
3	ระบบสามารถออกใบเสร็จรับเงินได้ทันทีที่ชำระภาษี ระบบสามารถออกใบเสร็จรับเงินได้ทันทีที่ชำระภาษี					
ด้านต้นทุน และค่าใช้จ่าย						
1	ไม่มีค่าใช้จ่ายในการสมัคร และใช้บริการยื่นแบบฯ ทางอินเทอร์เน็ต					
2	ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบฯ และชำระภาษี ณ สรรพากรพื้นที่สาขา					
3	การยื่นแบบฯ ทางอินเทอร์เน็ต มีระบบช่วยคำนวณเบี้ยปรับ เงินเพิ่ม ค่าปรับอาญา ช่วยให้ประหยัดเวลาและต้นทุนในการติดต่อสอบถามสรรพากร แก่ผู้เสียภาษี					

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ/ปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมกรอกแบบสอบถามครั้งนี้

ภาคผนวก ข

แบบตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือ

แบบประเมินดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือการวิจัย (IOC)
เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต
ของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง : 1. แบบประเมินดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือการวิจัยฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) โดยการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร”

2. แบบสอบถามนี้ประกอบด้วย 5 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะของนิติบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 9 ข้อ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 12 ข้อ

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ/ปัญหาในการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต

3. ขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิ ช่วยพิจารณาแบบประเมินดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือวิจัย (IOC) ว่ามีความสอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ของการวิจัยเรื่องนี้หรือไม่ โดยการทำเครื่องหมาย ลงในช่องว่าง มีเกณฑ์การให้คะแนนในระบบ IOC ดังนี้

1) ให้ +1 คะแนน เมื่อแน่ใจว่าข้อนั้นมีเนื้อหาที่สอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

2) ให้ 0 คะแนน เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อนั้นมีเนื้อหาที่สอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

3) ให้ -1 คะแนน เมื่อแน่ใจว่าข้อนั้นไม่มีเนื้อหาที่ไม่สอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

4. ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์ท่านผู้ทรงคุณวุฒิ ช่วยให้ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพิ่มเติมในประเด็นที่ยังไม่สมบูรณ์ โดยการเขียนข้อเสนอแนะไว้ท้ายข้อความนั้น ๆ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้

(นางสาวอุดมลักษณ์ แซ่หลิว)

นักศึกษาหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต

คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ตอนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะของนิติบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจงสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิ : โปรดพิจารณาว่าข้อความเกี่ยวกับข้อมูลคุณลักษณะของนิติบุคคลผู้ตอบแบบสอบถามเหมาะสมหรือไม่อย่างไร

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ หรือเติมข้อความเสนอแนะที่ตรงกับความ เป็นจริง

ข้อ	ข้อมูลทั่วไป	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อเสนอแนะ
		สอดคล้อง (+1)	ไม่แน่ใจ (0)	ไม่สอดคล้อง (-1)	
1	ประเภทกิจการ () ผลิต () ขายสินค้า () บริการ				
2	ทุนจดทะเบียน () ต่ำกว่า 5 ล้านบาท () 5-10 ล้านบาท () มากกว่า 10 ล้านบาท				
3	ผู้ทำบัญชีของกิจการ () แผนก/ฝ่าย บัญชีของกิจการ () สำนักงานบัญชี () ผู้ทำบัญชีอิสระ				
4	ช่องทางการรับรู้ข่าวสาร () ทางโทรทัศน์ () ทางสื่อออนไลน์ () ผ่านพับ () อื่น ๆ				
5	ประสบการณ์ในการยื่นแบบฯ ทางอินเทอร์เน็ต () น้อยกว่า 1 ปี () 1 ปี () 2 ปี () 3 ปี ขึ้นไป				

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ หรือเติมข้อความเสนอแนะที่ตรงกับความเป็นจริง

ข้อ	ปัจจัยการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อเสนอแนะ
		สอดคล้อง (+1)	ไม่แน่ใจ (0)	ไม่สอดคล้อง (-1)	
การรับรู้ความเสี่ยงจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต (Perceived Risk)					
1	การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตมีความเสี่ยงจากการที่ระบบขัดข้องในระหว่างขั้นตอนการยื่นแบบฯ				
2	เมื่อเกิดการขัดข้องระหว่างการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ข้อมูลอาจเกิดการถูกโจรกรรมจากผู้ที่ไม่หวังดี				
3	ความเสี่ยงจากการติดไวรัสคอมพิวเตอร์ อันเนื่อง มาจากความผิดพลาด ด้านความปลอดภัยของระบบ ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต				
ความไว้วางใจของผู้ใช้งานจากยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต (Trust)					
1	ข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ทางอินเทอร์เน็ต มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ				
2	การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตมีความปลอดภัย เนื่องจากมีระบบการตรวจสอบยืนยันตัวตนของผู้ใช้งานที่รัดกุม				
3	การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีความมั่นคง ปลอดภัยทางระบบสารสนเทศ ตามมาตรฐานสากล				

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ หรือเติมข้อความเสนอแนะที่ตรงกับความเป็นจริง

ข้อ	ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อเสนอแนะ
		สอดคล้อง (+1)	ไม่แน่ใจ (0)	ไม่สอดคล้อง (-1)	
สภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต (Facilitating Condition)					
1	ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่เหมาะสม มีระบบต่าง ๆ ที่ช่วยสนับสนุนให้การยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตง่ายขึ้น				
2	การเกิดสถานการณ์โควิด 19 ทำให้เกิดการใช้การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต เพื่อลดความเสี่ยงในการติดเชื้อ				
3	การให้คำแนะนำ คู่มือการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต และการประชาสัมพันธ์ของผู้ประกอบการผ่านทางสื่อ ช่องทางต่าง ๆ ทำให้เกิดความต้องการยื่นภาษีทางอินเทอร์เน็ต				
การคาดหวังการใช้งานง่ายในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต (Effort Expectancy)					
1	ระบบมีขั้นตอนในการใช้งานที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย				
2	สามารถยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตได้ทุกที่ และสามารถบันทึกแบบร่าง (Save) เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน การยื่นแบบแสดงรายการทางอินเทอร์เน็ต				
3	มีช่องทางในการชำระเงินภาษีจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตที่หลากหลาย				

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต (ต่อ)

การรับรู้ว่ามีประโยชน์ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต (Perceived Usefulness)					
1	การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตช่วยป้องกันการทำรายการจ่ายเงินซ้ำ (Double Paying)				
2	การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตช่วยอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมลดการใช้กระดาษ ประหยัดพลังงาน เวลา และค่าใช้จ่าย ในการเดินทาง ไปยื่นแบบฯ และชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา				
3	การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ได้รับสิทธิประโยชน์อื่น ๆ เช่น สิทธิพิเศษเข้าร่วมสัมมนาภาษีฟรี เพิ่มระยะเวลาการชำระภาษีนานขึ้น เป็นต้น				

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ หรือเติมข้อความเสนอแนะที่ตรงกับความเป็นจริง

ข้อ	ประสิทธิภาพการยื่นแบบ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อเสนอแนะ
		สอดคล้อง (+1)	ไม่แน่ใจ (0)	ไม่สอดคล้อง (-1)	
ด้านความถูกต้อง					
1	โปรแกรมช่วยตรวจสอบข้อมูลขั้นต้นเพื่อป้องกันข้อผิดพลาดในการยื่นแบบฯ ทางอินเทอร์เน็ต				
2	มีคำแนะนำขั้นตอนการยื่นแบบฯ ทางอินเทอร์เน็ตบนเครือข่ายของกรมสรรพากร ผ่านทางเว็บไซต์				
3	การยื่นแบบฯ ทางอินเทอร์เน็ตมีการยืนยันตัวตนผ่านรหัส OTP เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากฐานข้อมูลและเพิ่มความปลอดภัยของผู้ใช้ระบบ				
ด้านข้อมูลครบถ้วน					
1	เมื่อต้องการสืบค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการยื่นแบบฯ สามารถค้นหาข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้อย่างรวดเร็ว				
2	มีระบบช่วยแจ้งเตือนเมื่อกรอกข้อมูลในแบบแสดงรายการภาษีไม่ครบถ้วน				
3	มีคู่มือแนะนำ และการติดตั้งโปรแกรมใบแนบแบบแสดงรายการภาษี				

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลทางอินเทอร์เน็ต (ต่อ)

ข้อ	ประสิทธิภาพการยื่นแบบ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อเสนอแนะ
		สอดคล้อง (+1)	ไม่แน่ใจ (0)	ไม่สอดคล้อง (-1)	
ด้านความรวดเร็ว ทันต่อเวลา					
1	เปิดให้บริการยื่นแบบฯ ทางอินเทอร์เน็ต ระหว่างเวลา 06.00 ถึง เวลา 22.00 น. ของทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดราชการ				
2	การยื่นแบบฯ ทางอินเทอร์เน็ต ทำให้ได้รับคืนเงินภาษีเร็วขึ้น เนื่องจากเป็นการลดขั้นตอนในการยื่นแบบฯ				
3	ระบบสามารถออกใบเสร็จรับเงินได้ทันทีที่ชำระภาษี				
ด้านต้นทุน และค่าใช้จ่าย					
1	ไม่มีค่าใช้จ่ายในการสมัคร และใช้บริการยื่นแบบฯ ทางอินเทอร์เน็ต				
2	ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบฯ และชำระภาษี ณ สรรพากรพื้นที่สาขา				
3	การยื่นแบบฯ ทางอินเทอร์เน็ต มีระบบช่วยคำนวณเบี้ยปรับ เงินเพิ่ม ค่าปรับอาญา ช่วยให้ประหยัดเวลาและต้นทุนในการติดต่อสอบถามสรรพากร แก่ผู้เสียภาษี				

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ/ปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ประเมิน

(.....)

ผู้ทรงคุณวุฒิ

ภาคผนวก ค

ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC

สรุปผลการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือการวิจัย (IOC)
เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต
ของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะของนิติบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่เป็นจริงมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อ	ข้อมูลทั่วไป	ความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า ดัชนี IOC	แปลผล
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
1	ประเภทกิจการ () ผลิต () ขายสินค้า () บริการ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2	ทุนจดทะเบียน () ต่ำกว่า 5 ล้านบาท () 5-10 ล้านบาท () มากกว่า 10 ล้านบาท	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3	ผู้ทำบัญชีของกิจการ () แผนก/ฝ่าย บัญชีของกิจการ () สำนักงานบัญชี () ผู้ทำบัญชีอิสระ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4	ช่องทางการรับรู้ข่าวสาร () ทางโทรทัศน์ () ทางสื่อออนไลน์ () แผ่นพับ () อื่น ๆ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
5	ประสบการณ์ในการยื่นแบบฯ ทางอินเทอร์เน็ต () น้อยกว่า 1 ปี () 1 ปี () 2 ปี () 3 ปี ขึ้นไป	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ หรือเติมข้อความเสนอแนะที่ตรงกับความเป็นจริง

ข้อ	ข้อความคำถาม	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่าดัชนี IOC	แปลผล
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
การรับรู้ความเสี่ยงจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต (Perceived Risk)							
1	การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตมีความเสี่ยง จากการที่ระบบขัดข้องในระหว่างขั้นตอนการยื่นแบบฯ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2	เมื่อเกิดการขัดข้องระหว่างการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ข้อมูลอาจเกิดการถูกโจรกรรมจากผู้ที่ไม่หวังดี	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3	ความเสี่ยงจากการติดไวรัสคอมพิวเตอร์ อันเนื่องมาจากความผิดพลาดด้านความปลอดภัยของระบบในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
ความไว้วางใจของผู้ใช้งานจากยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต (Trust)							
1	ข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2	การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตมีความปลอดภัย เนื่องจากมีระบบการตรวจสอบยืนยันตัวตนของผู้ใช้งานที่รัดกุม	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3	การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตมีความมั่นคง ปลอดภัยทางระบบสารสนเทศตามมาตรฐานสากล	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ หรือเติมข้อความเสนอแนะที่ตรงกับความเป็นจริง

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่าดัชนี IOC	แปลผล
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
สภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต (Facilitating Condition)							
1	ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่เหมาะสม มีระบบต่าง ๆ ที่ช่วยสนับสนุนให้การยื่นแบบฯ ทางอินเทอร์เน็ตง่ายขึ้น	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2	การเกิดสถานการณ์โควิด 19 ทำให้เกิดการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต เพื่อลดความเสี่ยงในการติดต่อ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3	การให้คำแนะนำ คู่มือการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต และการประชาสัมพันธ์ของผู้ประกอบการ ผ่านทางสื่อช่องทางต่าง ๆ ทำให้เกิดความต้องการยื่นภาษีทางอินเทอร์เน็ต	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
การคาดหวังการใช้งานง่ายการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต (Effort Expectancy)							
1	ระบบมีขั้นตอนในการใช้งานที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2	สามารถยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตได้ทุกที่ และสามารถบันทึกแบบร่าง (Save) เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันการยื่นแบบแสดงรายการทางอินเทอร์เน็ต	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3	มีช่องทางในการชำระเงินภาษีจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตที่หลากหลาย	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต (ต่อ)

การรับรู้ว่ามีประโยชน์ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต (Perceived Usefulness)							
1	การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตช่วยป้องกันการทำรายการจ่ายเงินซ้ำ (Double Paying)	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2	การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตช่วยอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ลดการใช้กระดาษ ประหยัดพลังงาน เวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบฯ และชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3	การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ได้รับสิทธิประโยชน์อื่น ๆ เช่น สิทธิพิเศษเข้าร่วมสัมมนาภาษีฟรี เพิ่มระยะเวลาการชำระภาษีนานขึ้น เป็นต้น	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล
ทางอินเทอร์เน็ต

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ หรือเติมข้อความเสนอแนะที่ตรงกับความเป็นจริง

ข้อ	ข้อความคำถาม	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่าดัชนี IOC	แปลผล
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
ด้านความถูกต้อง							
1	โปรแกรมช่วยตรวจสอบข้อมูลขั้นต้นเพื่อป้องกันข้อผิดพลาดในการยื่นแบบฯ ทางอินเทอร์เน็ต	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2	มีคำแนะนำขั้นตอนการยื่นแบบฯ ทางอินเทอร์เน็ตบนเครือข่ายของกรมสรรพากรผ่านทางเว็บไซต์	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3	การยื่นแบบฯ ทางอินเทอร์เน็ตมีการยืนยันตัวตนผ่านรหัส OTP เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากฐานข้อมูล และเพิ่มความปลอดภัยของผู้ใช้ระบบ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
ด้านข้อมูลครบถ้วน							
1	เมื่อต้องการสืบค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการยื่นแบบฯ สามารถค้นหาข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้อย่างรวดเร็ว	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2	มีระบบช่วยแจ้งเตือนเมื่อกรอกข้อมูลในแบบแสดงรายการภาษีไม่ครบถ้วน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3	มีคู่มือแนะนำ และการติดตั้งโปรแกรมใบแบบแสดงรายการภาษี	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลทางอินเทอร์เน็ต (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่าดัชนี IOC	แปลผล
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
ด้านความรวดเร็ว ทันต่อเวลา							
1	เปิดให้บริการยื่นแบบฯ ทางอินเทอร์เน็ต ระหว่าง เวลา 06.00 ถึง เวลา 22.00น. ของทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดราชการ	+1	+1	+1	3	1.0 0	ใช้ได้
2	การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ทำให้ได้รับคืนเงินภาษีเร็วขึ้น เนื่องจากเป็นการลดขั้นตอนในการยื่นแบบฯ	+1	+1	+1	3	1.0 0	ใช้ได้
3	ระบบสามารถออกใบเสร็จรับเงินได้ทันทีที่ชำระภาษีระบบสามารถออกใบเสร็จรับเงินได้ทันทีที่ชำระภาษี	+1	+1	+1	3	1.0 0	ใช้ได้
ด้านต้นทุน และค่าใช้จ่าย							
1	ไม่มีค่าใช้จ่ายในการสมัครและใช้บริการยื่นแบบฯ ทางอินเทอร์เน็ต	+1	+1	+1	3	1.0 0	ใช้ได้
2	ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบฯ และชำระภาษี ณ สรรพากรพื้นที่สาขา	+1	+1	+1	3	1.0 0	ใช้ได้
3	การยื่นแบบฯ ทางอินเทอร์เน็ต มีระบบช่วยคำนวณเบี้ยปรับ เงินเพิ่ม ค่าปรับอาญา ช่วยให้ประหยัดเวลาและต้นทุนในการติดต่อสอบถามสรรพากร แก่ผู้เสียภาษี	+1	+1	+1	3	1.0 0	ใช้ได้

ภาคผนวก ง

จดหมายขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาเครื่องมือวิจัย

SPUSRIPATUM
UNIVERSITY

ที่ คบช.0105/160

BANGKOK2410/2
PHAHOLYOTHIN RD.,
JATUJAK, BANGKOK
10900
TEL. 0 2579 1111
FAX. 0 2561 1721
www.spu.ac.th**CHONBURI CAMPUS**79 BANGNA-TRAD RD.,
KLONGTAMBU, MUANG,
CHONBURI 20600
TEL. 0 3874 3690-9
FAX. 0 3874 3700
www.eest.spu.ac.th**KHON KAEN**182/12 MOO 4,
SRICHAN RD.,
NAIMUANG DISTRICT,
AMPHUR MUANG,
KHONKAEN 40000
TEL. 0 4322 4111
FAX. 0 4322 4119
www.khonkaen.spu.ac.th

18 พฤษภาคม 2565

เรื่อง ขออนุญาตการดำเนินการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร.จักรกฤษณ์ มะโหฬาร



ด้วยนักศึกษา นางสาวอุดมลักษณ์ แซ่หลิว รหัสนักศึกษา 64502338 หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม กำลังจัดทำค้นคว้าอิสระเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร” โดยมี ดร.ประเวศ เพ็ญภูมิกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต ใคร่ขออนุญาตการดำเนินการจาก ดร.จักรกฤษณ์ มะโหฬาร หัวหน้าสาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้องของคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้เพื่อเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ทางหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน จึงเรียนขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์)

คณบดีคณะบัญชี

ผู้ประสานงาน : ดร.เบญจพร โมกษะเวส (ผู้ช่วยผู้อำนวยการหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต)

นางสาววันทนา โฆษกกิจจาวุฒิ (เจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตร)

โทรศัพท์ 0-2579-1111 ต่อ 2374

มหาวิทยาลัยศรีปทุม
SRIPATUM UNIVERSITY

SPUSRIPATUM
UNIVERSITY

ที่ คบช.0105/160

BANGKOK2410/2
PHAHOLYOTHIN RD.,
JATUIK, BANGKOK
10900
TEL. 0 2579 1111
FAX. 0 2561 1721
www.spu.ac.th**CHONBURI CAMPUS**79 BANGNA-TRAD RD.,
KLONGTAMRU, MUANG,
CHONBURI 20000
TEL. 0 3874 3690-9
FAX. 0 3874 3700
www.east.spu.ac.th**KHON KAEN**182/12 MOO 4,
SRICHAN RD.,
NAIMUANG DISTRICT,
AMPHUR MUANG,
KHONKAEN 40000
TEL. 0 4322 4111
FAX. 0 4322 4119
www.khonkaen.spu.ac.th

18 พฤษภาคม 2565

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณสุกัญญา วงษ์ลคร

ด้วยนักศึกษา นางสาวอุดมลักษณ์ แซ่หลิว รหัสนักศึกษา 64502338 หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม กำลังจัดทำคณาอิสระเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร” โดยมี ดร.ประเวศ เพ็ญภูมิกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในงานนี้หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต ใคร่ขอความอนุเคราะห์จาก คุณสุกัญญา วงษ์ลคร ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตองค์กรอิสระ เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้องของคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้เพื่อเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุล่วงวัตถุประสงค์ จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ทางหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน จึงเรียนขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์)

คณบดีคณะบัญชี

ผู้ประสานงาน : ดร.เบญจพร โมกษะเวส (ผู้ช่วยผู้อำนวยการหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต)

นางสาววันทนา โฆษกิจจาภูมิ (เจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตร)

โทรศัพท์ 0-2579-1111 ต่อ 2374

มหาวิทยาลัยศรีปทุม
SRIPATUM UNIVERSITY



ที่ คบช.0105/160

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

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

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

18 พฤษภาคม 2565

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณอรชร เหล็งสิทธิ์

ด้วยนักศึกษา นางสาวอุดมลักษณ์ แซ่หลิว รหัสนักศึกษา 64502338 หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม กำลังจัดทำคั่นคว่าอิสระเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร” โดยมี ดร.ประเวศ เพ็ญวิมลกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต ใคร่ขอความอนุเคราะห์จาก คุณอรชร เหล็งสิทธิ์ นักตรวจสอบภาษีชำนาญการพิเศษ หัวหน้าส่วนแนะนำและตรวจสอบภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 20 เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้องของคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้เพื่อเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ทางหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน จึงเรียนขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์)

คณบดีคณะบัญชี

ผู้ประสานงาน : ดร.เบญจพร โมกขเวส (ผู้ช่วยผู้อำนวยการหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต)

นางสาววันทนา โฆษกิจจาวุฒิ (เจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตร)

โทรศัพท์ 0-2579-1111 ต่อ 2374

ภาคผนวก จ

แบบตอบรับการตีพิมพ์บทความวิจัย



ที่ นบท. 203/2565

26 มิถุนายน 2565

เรื่อง ตอบรับการตีพิมพ์บทความวิจัย

เรียน คุณอุดมลักษณ์ แซ่หลิว, คุณประเวศ เพ็ญภูมิกุล

ตามที่ท่านได้ส่งบทความวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร” กองบรรณาธิการได้พิจารณาบทความโดยเสนอต่อคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรอง (Peer Review) พิจารณาตรวจแก้ไขเพื่อความสมบูรณ์ของบทความก่อนการลงตีพิมพ์ ในการนี้กองบรรณาธิการขอแจ้งให้ท่านทราบว่าบทความวิจัยที่ท่านส่งมาได้ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการกลั่นกรองเรียบร้อยแล้วและอยู่ในขั้นตอนการตีพิมพ์ในวารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น ปีที่ 8 ฉบับที่ 12 ประจำเดือนธันวาคม พ.ศ. 2565 และขอขอบคุณที่ท่านส่งบทความวิจัยมาเพื่อเผยแพร่แก่คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับบทความที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์จากท่านเพื่อนำลงตีพิมพ์ในวารสารฉบับต่อไป

อนึ่ง วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น จัดอยู่ในวารสารกลุ่มที่ 2 : วารสารที่ผ่านการรับรองคุณภาพของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย Thai Citation Index (TCI) และอยู่ในฐานข้อมูล TCI เป็นระยะเวลา 5 ปี คือในวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2563 จนถึงวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2567

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนูวัต กระสังข์)

บรรณาธิการวารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น

สำนักงานวารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น

เครือข่ายส่งเสริมการวิจัยและนวัตกรรมทางสังคมศาสตร์

เลขที่ 99/173 หมู่ที่ 1 ตำบลลำไทร อำเภอลำไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13170 โทรศัพท์ 08-4147-6164

<https://www.tci-thaijo.org/index.php/jsa-journal/index> E-mail: selaphum.academic@gmail.com

ประวัติผู้วิจัย



ชื่อ-สกุล	นางสาวอุดมลักษณ์ แซ่หลั่ว
วัน เดือน ปีเกิด	11 กรกฎาคม 2529
สถานที่เกิด	จังหวัดนครศรีธรรมราช
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	23 เจ.พี อพาร์ทเมนต์ ซอยลาดพร้าว 92 แขวงลับพลาก เขตวังทองหลาง จังหวัดกรุงเทพมหานคร
สถานที่ทำงาน	สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 20
ตำแหน่งงาน	นักตรวจสอบภาษีปฏิบัติการ
วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สถานที่สำเร็จการศึกษา	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีที่สำเร็จการศึกษา	2552