

ปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของ  
บุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร  
FACTORS AFFECTING THE SUCCESS OF INTERNET TAX FILING OF  
INDIVIDUALS IN DONMUEANG BANGKOK

นฤมล จักรชัย  
NARUEMON CHAKCHAI

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี  
มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
ปีการศึกษา 2565  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีปทุม

FACTORS AFFECTING THE SUCCESS OF INTERNET TAX FILING OF  
INDIVIDUALS IN DONMUEANG BANGKOK


NARUEMON CHAKCHAI


INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILMENT  
OF THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF  
MASTER OF ACCOUNTANCY SCHOOL OF ACCOUNTANCY  
SRIPATUM UNIVERSITY  
ACADEMIC YEAR 2022  
COPYRIGHT OF SRIPATUM UNIVERSITY

ชื่อหัวข้อการค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของ  
บุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร  
FACTORS AFFECTING THE SUCCESS OF INTERNET TAX  
FILING OF INDIVIDUALS IN DONMUEANG BANGKOK

นักศึกษา นฤมล จักรชัย รหัสประจำตัว 65501873  
หลักสูตร บัญชีมหาบัณฑิต  
คณะ บัญชี  
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารณี เอื้อชนะจิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

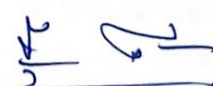
  
.....ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ สาระพัด)

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

  
.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารณี เอื้อชนะจิต)

คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม อนุมัติให้ับการค้นคว้าอิสระ ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต

คณบดีคณะบัญชี

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



วันที่ 1 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 256

การค้นคว้าอิสระชื่อเรื่อง	ปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของบุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร
คำสำคัญ	การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา/ ชำระภาษีออนไลน์/ อินเทอร์เน็ต / บุคคลธรรมดา
นักศึกษา	นฤมล จักรชัย รหัสประจำตัว 65501873
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารณี เอื้อชนะจิต
หลักสูตร	บัญชีมหาบัณฑิต
คณะ	บัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา	2565

## บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของบุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ที่มีผลด้านความถูกต้องแม่นยำ การป้องกันข้อมูลสูญหาย การลดทุจริต และการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย โดยทำการศึกษาความคิดเห็นของบุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยนี้ คือบุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ราย โดยเครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม โดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตรวจสอบคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง การวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ ดังนี้ (1) การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อความถูกต้องแม่นยำ ลดความผิดพลาด พบว่า บุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณสมบัติของระบบ (2) การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อการป้องกันข้อมูลสูญหาย พบว่า บุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศ และปัจจัยด้านคุณสมบัติของระบบ (3) การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อการลดทุจริต พบว่านิบุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ และปัจจัยด้านคุณสมบัติของระบบ (4) การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผล

ต่อการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย พบว่าบุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ

ผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า บุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร พิจารณาถึงคุณภาพในด้านต่าง ๆ ของระบบ เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ผลการวิจัยจึงเป็นประโยชน์ในการพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ก่อให้เกิดประโยชน์และคุ้มค่าให้มากที่สุด อันเป็นการส่งเสริมนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในอีกทางหนึ่งด้วย

TITLE	FACTORS AFFECTING THE SUCCESS OF INTERNET TAX FILING OF INDIVIDUALS IN DONMUEANG BANGKOK
KEYWORD	INCOME TAX /PAY TAXES ONLINE INTERNET/ INDIVIDUALS
STUDENT	NARUEMON CHAKCHAI
ADVISOR	ASST.PROF. DRANEE UACHANACHIT DR.
LEVEL OF STUDY	MASTER OF ACCOUNTING
FACULTY	SCHOOL OF ACCOUNTANCY SRIPATUM UNIVERSITY
YEAR	2022

## ABSTRACT

Research on Factors affecting the success of online tax form filing by individuals in the Don Mueang area Bangkok the objective is to study the factors of filing tax forms via the internet. that has an effect on accuracy Preventing data loss, reducing corruption, and reducing costs. By studying the opinions of ordinary people in Don Mueang area. Bangkok

Sample group for this research is an ordinary person in the Don Mueang area Bangkok, a total of 400 people. The tool used to collect data was a questionnaire. The statistical significance is at the 0.05 level. The quality of the content validity was checked by using the consistency index method. Data analysis by finding percentages, means, and standard deviations. Pearson's correlation coefficient analysis and multiple regression analysis

The results of the research can be summarized as follows: (1) Filing tax forms via the internet. It has an effect on accuracy and reduces errors. It was found that ordinary people in the Don Mueang area Bangkok Focus on the benefits of the system (2) Filing tax forms via the internet It has an effect on preventing data loss. It was

found that ordinary people in the Don Mueang area Bangkok Give importance to information quality factors. and factors in the benefits of the system (3) filing tax forms via the internet It has an effect on reducing corruption. It was found that ordinary persons in the Don Mueang area Bangkok Pay attention to service quality factors. and factors in the benefits of the system (4) filing tax forms via the internet Affects the reduction of expenses. It was found that ordinary persons in the Don Mueang area Bangkok Focus on the benefits of the system.

The results of this research show that Ordinary person in Don Mueang area Bangkok Consider the quality of various aspects of the system as a criterion in deciding to submit tax returns via the internet. The research results are therefore useful in developing the system to be more efficient. Make it as beneficial and worthwhile as possible. which promotes e-government policy in another way as well.

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเล่มนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีโดยได้รับความกรุณาอย่างยิ่ง และการควบคุมดูแลจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารณี เอื้อชนะจิต อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ ที่กรุณาให้คำที่ปรึกษา ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่งเสมอมา ผู้วิจัยตระหนักถึงความตั้งใจจริงและซาบซึ้งเป็นอย่างมากในความทุ่มเทของอาจารย์ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ ด้วยความนับถืออย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิติตาภรณ์ สินจรรยาศักดิ์ ที่ได้ให้ความรู้และแนวทางในการดำเนินการวิจัย รวมถึงผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง การแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น คณาจารย์หลักสูตรปรัชญามหาบัณฑิต ผู้ให้ความรู้ ตลอดจนเจ้าของผลงานวิจัย วิทยานิพนธ์และเอกสารวิชาการทุกท่าน ที่ผู้วิจัยได้นำมาศึกษาเพื่อประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการวิจัยในครั้งนี้ทุกท่าน ขอขอบคุณบุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ที่เสียสละเวลาในการให้ข้อมูลและตอบแบบสอบถามเพื่อประโยชน์ในการวิจัยครั้งนี้ ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ร่วมหลักสูตรปรัชญามหาบัณฑิตที่คอยช่วยเหลือให้คำแนะนำ และแบ่งปันประสบการณ์ ช่วยกันคิดและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ จนการค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จเป็นที่เรียบร้อย

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบิดามารดา และครอบครัว ซึ่งคอยช่วยเหลือและให้กำลังใจผู้วิจัยเสมอมา ส่งผลให้เกิดความสำเร็จของการศึกษาปริญญาามหาบัณฑิต ท้ายนี้หากการวิจัยค้นคว้าอิสระฉบับนี้สามารถเป็นประโยชน์ในการศึกษา หรือในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยขอขอบคุณประโยชน์ อันพึงเกิดจากงานวิจัยฉบับนี้ เป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา ครูอาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านด้วยความเคารพ แต่หากมีข้อบกพร่องประการใด ผู้วิจัยขอรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

นฤมล จักรชัย

สิงหาคม 2566



## สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	V
สารบัญ.....	VI
สารบัญตาราง.....	IX
สารบัญรูปภาพ.....	IX

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	1.1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
	1.2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
	1.3. กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	2
	1.4. สมมติฐานการวิจัย.....	3
	1.5. ขอบเขตการวิจัย.....	3
	1.6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
	1.7. นิยามศัพท์.....	4
2	แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
	2.1. แนวคิดกรมสรรพากรเกี่ยวกับอิเล็กทรอนิกส์.....	6
	2.2. แนวคิดเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา.....	10
	2.3. ข้อมูลเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต.....	12
	2.4. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการประเมินระบบสารสนเทศ.....	14
	2.5. ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ.....	14
	2.6. ทฤษฎีความรู้พื้นฐานของระบบสารสนเทศ.....	16

## สารบัญ(ต่อ)

บทที่		หน้า
	2.7. ทฤษฎีการวิเคราะห์คุณภาพการบริการ.....	17
	2.8. ทฤษฎีความสำเร็จของระบบสารสนเทศ.....	18
	2.9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	31
3	ระเบียบวิธีวิจัย.....	44
	3.1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	44
	3.2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	45
	3.3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	47
	3.4. การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย.....	48
	3.5. การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	49
	3.6. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
	3.7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
4	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
	ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของบุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร.....	52
	ตอนที่ 2 ปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต.....	54
	ตอนที่ 3 ผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต.....	57
	ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาหรือข้อยุ่งยากในการใช้ระบบยื่น แบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต.....	60
	ตอนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต และผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต.....	61
	ตอนที่ 6 ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษี ทางอินเทอร์เน็ต.....	62

## สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
5	สรุปลผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 66
	5.1. สรุปลผลการวิจัย..... 66
	5.2. อภิปรายผลผลการวิจัย..... 69
	5.3. ข้อจำกัดในงานวิจัยและข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต..... 70
	บรรณานุกรม..... 72
	ภาคผนวก..... 78
	ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่องานวิจัย..... 79
	ภาคผนวก ข แบบตอบรับการตีพิมพ์..... 86
	ภาคผนวก ค บทความวิจัย..... 88
	ภาคผนวก ง ตารางแบบประเมินดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือวิจัย (IOC).... 102
	ประวัติผู้วิจัย..... 108

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	สาเหตุหลัก 5 ประการที่ระบบสารสนเทศประสบความสำเร็จและล้มเหลว.....	16
2	การพิจารณาคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) ของนักวิชาการ ต่าง ๆ.....	20
3	คุณภาพของระบบสารสนเทศ (System Quality) ในมุมมองของนักวิชาการ ต่าง ๆ.....	21
4	ปัจจัยในการพิจารณาคุณภาพการบริการของนักวิชาการต่าง ๆ.....	23
5	คุณประโยชน์ของระบบ (System Benefits) ในมุมมองของนักวิชาการต่างๆ.	27
6	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	52
7	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา .....	52
8	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อ ปี.....	53
9	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ใน การยื่นแบบผู้มีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต.....	53
10	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการยื่นแบบภาษีทาง อินเทอร์เน็ต จำแนกตามแต่ละด้าน.....	54
11	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการยื่นแบบภาษีทาง อินเทอร์เน็ต ด้านคุณภาพของระบบ.....	54
12	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการยื่นแบบภาษีทาง อินเทอร์เน็ตด้านคุณภาพของสารสนเทศ.....	55
13	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการยื่นแบบภาษีทาง อินเทอร์เน็ต ด้านคุณภาพการบริการ.....	55
14	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการยื่นแบบภาษีทาง อินเทอร์เน็ต ด้านคุณประโยชน์ของระบบ.....	56

## สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่		หน้า
15	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตจำแนกตามแต่ละด้าน.....	57
16	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านความถูกต้องแม่นยำ.....	57
17	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตด้านการป้องกันข้อมูลสูญหาย.....	58
18	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านการลดทุจริต.....	59
19	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย.....	59
20	แสดงจำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาหรือข้อยุ่งยากในการใช้ระบบ.....	60
21	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต และผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต.....	61
22	ผลการศึกษาปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ที่มีผลต่อผลสำเร็จด้านความถูกต้องแม่นยำของบุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร.....	62
23	ผลการศึกษาปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ที่มีผลต่อผลสำเร็จด้านการป้องกันข้อมูลสูญหายของบุคคลธรรมดาในเขตตอนเมืองกรุงเทพมหานคร..	63
24	ผลการศึกษาปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ที่มีผลต่อผลสำเร็จด้านการลดทุจริต ของบุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร.....	64
25	ผลการศึกษาปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ที่มีผลต่อผลสำเร็จด้านการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย ของบุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร...	65

## สารบัญญรูปภาพ

ภาพประกอบที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	15
2	แผนผังความคิดทฤษฎีการยอมรับระบบเทคโนโลยีของผู้ใช้งาน.....	18
3	แผนผังทฤษฎีความสำเร็จของระบบสารสนเทศ.....	19

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

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

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

เนื่องจากประชาชนผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ ยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต ทั้งในด้านการเข้าใช้งานของระบบอินเทอร์เน็ต ด้านความรู้เกี่ยวกับการวางแผนภาษีความรู้เกี่ยวกับประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ก่อให้เกิดผลกระทบตามมาหลังจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต ทำให้ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ บางรายต้องมายื่นแบบฯ เพิ่มเติม เนื่องจากกรอกข้อมูลผิดพลาด หรือไม่ได้ภาษีที่ชำระไว้เกินคืน หรือได้คืนแต่ล่าช้า (อนันนิตรา ดอนบันเทา, 2560)

จากเหตุผลดังกล่าวผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของบุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ที่เป็นผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดง

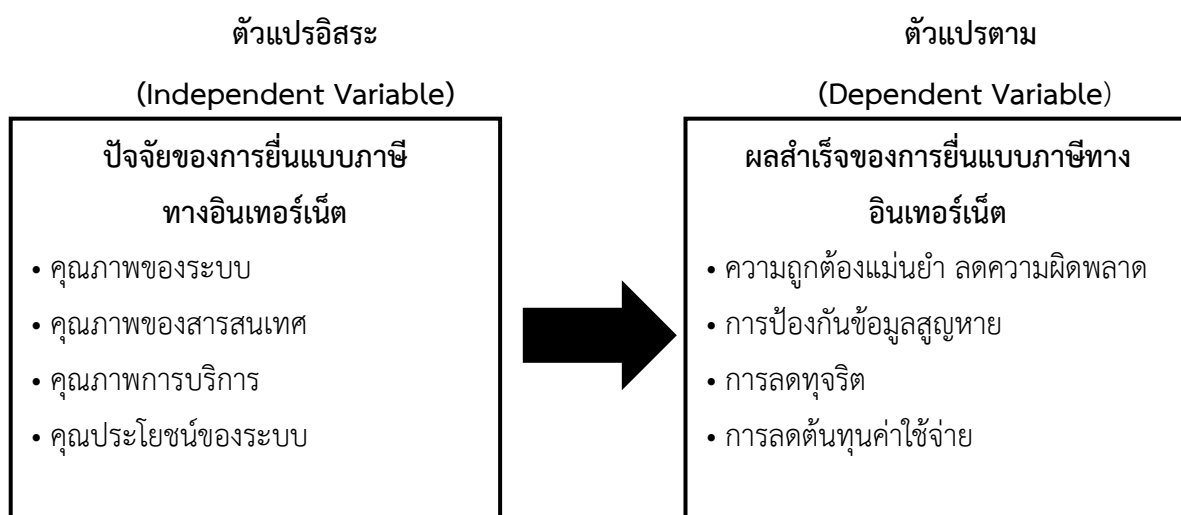
รายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เพื่อให้ข้อมูลที่ได้รับมีประโยชน์และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้เสียภาษี มีความเข้าใจและสามารถยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีความถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ทันต่อเวลา และประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบชำระภาษี ที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ที่มีผลต่อความถูกต้องแม่นยำ ลดความผิดพลาดของบุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ที่มีผลต่อการป้องกันข้อมูล สูญหายของบุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ที่มีผลต่อการลดทุจริตของบุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ที่มีผลต่อการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายของบุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร

## 1.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของบุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานครบุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้เสียภาษี และเป็นการตอบสนองนโยบายของรัฐบาล โดยสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



#### 1.4 สมมติฐานการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของบุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้นำกรอบแนวคิดและงานการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องมากำหนดเป็นสมมติฐานในการศึกษาดังนี้

1. การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์เชิงบวก ต่อความถูกต้องแม่นยำ ลดความผิดพลาดของบุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร
2. การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์เชิงบวก ต่อการป้องกันข้อมูลสูญหายของบุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร
3. การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์เชิงบวก ต่อการลดทุจริต ของบุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร
4. การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์เชิงบวก ต่อการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย ของบุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร

#### 1.5 ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ การวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดพื้นที่การวิจัยไว้เฉพาะในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร
2. ขอบเขตด้านประชากร การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตด้านประชากรไว้เฉพาะบุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร เท่านั้น
3. ตัวแปรในการวิจัยครั้งนี้
  - 3.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ได้แก่
    1. คุณภาพของระบบ
    2. คุณภาพของสารสนเทศ
    3. คุณภาพการบริการ
    4. คุณประโยชน์ของระบบ
  - 3.2 ตัวแปรตาม คือ ผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ได้แก่
    1. ความถูกต้องแม่นยำ ลดความผิดพลาด
    2. การป้องกันข้อมูลสูญหาย
    3. การลดทุจริต
    4. การลดต้นทุนค่าใช้จ่าย

## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

### 1. ประโยชน์ทางด้านวิชาการ

1.1 เพื่อเพิ่มเติมองค์ความรู้และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ที่มีผลต่อความถูกต้องแม่นยำ ลดความผิดพลาดของบุคคลธรรมดา

1.2 เพื่อเพิ่มเติมองค์ความรู้และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ที่มีผลต่อการป้องกันข้อมูลสูญหายของบุคคลธรรมดา

1.3 เพื่อเพิ่มเติมองค์ความรู้และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ที่มีผลต่อการลดทุจริตของบุคคลธรรมดา

1.4 เพื่อเพิ่มเติมองค์ความรู้และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ที่มีผลต่อการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายของบุคคลธรรมดา

### 2. ประโยชน์ในการนำไปใช้

2.1 เพื่อเป็นแนวทางสำหรับบุคคลธรรมดาในการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต

2.2 เพื่อเป็นแนวทางสำหรับกรมสรรพากรในการแก้ไขปรับปรุง รวมถึงพัฒนาระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.3 เพื่อให้ผู้ที่สนใจข้อมูลที่ได้ นำไปศึกษา วางแผน และพัฒนางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

## 1.7 นิยามศัพท์

**ปัจจัย** หมายถึง เหตุ, หนทาง, เหตุอันให้ผลเป็นไปเครื่องก่อกวน

**อินเทอร์เน็ต** หมายถึง ระบบเครือข่ายที่กำหนดให้มีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ใช้ภายในกรมสรรพากรกับผู้ใช้ภายนอกกรมสรรพากร

**ภาษี** หมายถึง เงินที่รัฐบาล บังคับเรียกเก็บจากประชาชนเพื่อใช้จ่ายในการบริหารประเทศ หรือท้องถิ่นให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม

**ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา** หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากบุคคลทั่วไป หรือจากหน่วยภาษีที่มีลักษณะพิเศษตามที่กฎหมายกำหนดและมีรายได้เกิดขึ้นตามเกณฑ์ที่กำหนดโดยปกติจัดเก็บเป็นรายปีรายได้ที่เกิดขึ้นในปีใด ๆ ผู้มีรายได้มีหน้าที่ต้องนำไปแสดงรายการตนเองตามที่แสดงรายการภาษีที่กำหนดภายในเดือนมกราคมถึงมีนาคม ของปีถัดไปผู้มีเงินได้

**e-Revenue** หมายถึง ระบบราชการอิเล็กทรอนิกส์ เป็นกระบวนการปฏิรูประบบบริหารบริการ และกระบวนการของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ และมีธรรมาภิบาล ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ

และการสื่อสาร เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็วตลอดเวลา ทั่วถึง และเป็นธรรม ลดช่องว่างในระบบราชการ สามารถเข้าถึงได้จากบ้านของประชาชนได้โดยตรง

**e-Filing** หมายถึง ระบบการให้บริการยื่นเอกสารต่าง ๆ ผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือระบบจัดเก็บไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ โดยจากเดิมที่เป็นระบบการยื่นโดยส่งเอกสารด้วยตนเอง ผู้ที่จะยื่นเอกสารต้องเดินทางไปยื่นที่จุดให้บริการด้วยตนเอง ซึ่งใช้ระยะเวลานานในการดำเนินการ ประมวลผลวิเคราะห์ และให้บริการแก่ประชาชน

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของบุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร มีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

- 2.1 แนวคิดกรมสรรพากรเกี่ยวกับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue)
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
- 2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการประเมินระบบสารสนเทศ (A Conceptual Framework for Developing Quality Measures for Information System)
- 2.5 ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (A technology acceptance model)
- 2.6 ทฤษฎีความรู้พื้นฐานของระบบสารสนเทศ (Introduction to Information Systems)
- 2.7 ทฤษฎีการวิเคราะห์คุณภาพการบริการ (SERVQUAL: A multiple - Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality)
- 2.8 ทฤษฎีความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS success model)
- 2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดกรมสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์ (e - Revenue)

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

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

1. e-Health หรือ ยุทธศาสตร์เทคโนโลยีสารสนเทศสุขภาพ มีการนำเทคโนโลยี e-Health โดยเครื่องมือและบริการทุกชนิดที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ในการดูแลสุขภาพที่เชื่อมโยง

ระหว่างผู้ป่วยและผู้ให้บริการด้านสุขภาพ รวมถึงผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพครอบคลุมถึงการรับส่งข้อมูลสุขภาพระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ รวมถึงระบบใบสั่งยาอิเล็กทรอนิกส์ บันทึกสุขภาพอิเล็กทรอนิกส์ข้อมูลสุขภาพ ระบบการส่งต่อ เครือข่ายบริการสุขภาพ telemedicine อุปกรณ์เสริม รวมทั้งอุปกรณ์พกพาต่าง ๆ ที่ใช้ในระบบสุขภาพ เว็บไซต์สุขภาพ โครงสร้างพื้นฐานด้าน IT ข้อมูลสำหรับการวิจัยและการดูแลทางคลินิกและเครื่องมือไอซีทีอื่น ๆ ที่ช่วยในการป้องกันโรค การวินิจฉัยการรักษา การตรวจสุขภาพ การบริหารจัดการต่าง ๆ ที่ช่วยให้การดำเนินการด้าน e-Health ดียิ่งขึ้น รวมถึงการใช้อินเทอร์เน็ตหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ เพื่อการเผยแพร่หรือให้บริการข้อมูลการดูแลสุขภาพแก่ประชาชน (สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2560)

2. e-Business หรือ ธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ หรือ ธุรกิจอีเล็กทรอนิกส์ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาบูรณาการใช้ในกระบวนการทางธุรกิจ (Key Business Processes) ไม่ว่าจะเป็นกระบวนการทางภายใน (Intranet) เช่น ระบบทรัพยากรมนุษย์ การจ่ายเงินเดือน ระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (Customer Relation Management) ระบบขายสินค้า และกระบวนการภายนอก (Extranet) เช่น ระบบจัดซื้อจัดจ้างที่ใช้กันระหว่างผู้จัดหา (Suppliers) กับธุรกิจ โดยการนำกระบวนการทางธุรกิจนั้นมาใช้ในโลกของอินเทอร์เน็ต เพื่อทำให้กระบวนการทางธุรกิจนั้นมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Buy side) และลูกค้า (Sell side) ได้ถูกต้องตรงความต้องการของธุรกิจ รวมทั้งสร้างความรวดเร็ว สามารถลดต้นทุน สร้างโอกาสทางการค้า และการบริการ (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2561)

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

ศศิกานต์ จัตปูปา (2557) ได้กล่าวไว้ว่า จากแนวความคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ทำให้หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารของประเทศไทย ตลอดจนการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นต่าง ๆ เพื่อร่วมกันหาทางปรับเปลี่ยน วิธีการ และรูปแบบในการดำเนินการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้เกิดความสมบูรณ์ และประสบความสำเร็จร่วมกัน อันจะนำไปสู่การเพิ่มความโปร่งใสในกระบวนการทำงานของ ระบบราชการ และเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับประชาชนในการรับบริการที่รวดเร็วและปลอดภัยในยุคโลกาภิวัตน์ ความทันสมัยในด้านเทคโนโลยีของเครื่องมือเครื่องใช้และข้อมูลข่าวสาร เป็นปัจจัยสำคัญในการนำความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงานให้ทัดเทียม สามารถก้าวไปได้ทันต่อสภาวะที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเทคโนโลยีสารสนเทศและอินเทอร์เน็ตในปัจจุบันจึงมี

บทบาทสำคัญในการดำเนินกิจการของหน่วยงาน ระบบอินเทอร์เน็ตเดิมที่ถูกใช้เป็นเพียงเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารและเผยแพร่ข้อมูลได้ขยายรูปแบบไปถึงการให้บริการทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ โดยใช้สัญลักษณ์ “e-” นำหน้าชื่อสินค้าและบริการ ซึ่งกรมสรรพากรในฐานะหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานหนึ่งมุ่งที่จะเป็นพลังขับเคลื่อนที่สำคัญทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่ e-Government ในประเทศไทย กรมสรรพากรจึงได้ประยุกต์ศาสตร์ให้สอดคล้องกับนโยบายดังกล่าว จึงเป็นที่มาของการเป็น e-Revenue

กรมสรรพากรได้มีการปรับเปลี่ยนงานบริการเพื่อรองรับความเจริญก้าวหน้าทาง เทคโนโลยี โดยริเริ่มให้มีการยื่นแบบและชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตอย่างกว้างขวาง พร้อมทั้งใช้ เทคโนโลยีเพื่อเป็นเครื่องมือติดต่อสื่อสารกับผู้เสียภาษีโดยตรงอย่างไร้ขีดจำกัด โดยสามารถ ให้บริการยื่นแบบแสดงรายการทางอินเทอร์เน็ตและชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ทุกประเภทภาษี เป็นการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทางานโดยใช้มือและกำลังคน มาเป็นการทำงานบนระบบอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลให้เกิดความสะดวกและประหยัดด้วยวิธีการ (ศศิกานต์ จิตุปา, 2557) ดังนี้

1. พัฒนาระบบงานและระบบข้อมูลข่าวสารบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มีแหล่งข้อมูลที่ผู้ใช้สามารถสืบค้นได้อย่างสะดวกและเป็นปัจจุบัน
2. มุ่งเน้นการใช้ระบบงานแบบ on - line ทั้งทางด้านการบริหารงานและการให้บริการแก่ผู้เสียภาษีโดยขยายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมทุกประเภทภาษี ทำให้ผู้เสียภาษีสามารถยื่นแบบพร้อมชำระภาษีจากที่ใดก็ได้ทั้งในและนอกประเทศ เป็นการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วเป็น e-service มากขึ้น รวมทั้งการ download แบบแสดงรายการภาษีหลัก 17 ประเภทแบบได้จากเว็บไซต์ของกรมสรรพากร
3. พัฒนาระบบงานที่ให้บริการรับคำร้องหรือคำขอจดทะเบียนทางอินเทอร์เน็ต
4. จัดทำฐานข้อมูลรวมไว้ที่เดียวและเชื่อมโยงเครือข่ายกับหน่วยงานภายนอกเพื่อใช้ฐานข้อมูลร่วมกัน ทำให้การบริหารจัดการภายในกรมสรรพากรปรับเปลี่ยนให้มีประสิทธิภาพ และโปร่งใสยิ่งขึ้น

กรมสรรพากร (2556) ได้ให้ความหมายของกรมสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-revenue) ไว้ว่า ระบบกรมสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-revenue) เป็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ในการปรับปรุงประสิทธิภาพ ความสัมฤทธิ์ผล ความโปร่งใส และความรับผิดชอบของรัฐบาล โดยมีหลักการที่ว่า เสียเวลาน้อยที่สุด ใช้เวลากับการบริการน้อยที่สุด ราคาน้อยที่สุด ซึ่งกรมสรรพากรได้นำระบบกรมสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-revenue) มาใช้ ซึ่งได้รับการพัฒนาจัดเป็นหมวดหมู่ที่มีลักษณะเป็นบริการอิเล็กทรอนิกส์ โดยระบบกรมสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-revenue) มีเครื่องมือช่วยบริหารการจัดเก็บภาษีอากรหลายรูปแบบ ดังนี้

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

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

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

4. Hotmenu ได้แก่ การให้บริการข้อมูลสัมมนาภาษีอากร ปฏิทินภาษีอากร ประมวลรัษฎากร โครงการศึกษาและพัฒนาประมวลรัษฎากร กฎหมายออกใหม่ ข้อมูลการพัฒนากฎหมาย ข้อหารือภาษีอากร

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

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

#### ด้านผู้เสียภาษี

1. เป็นการเพิ่มทางเลือกให้กับผู้เสียภาษีในการใช้บริการได้สะดวกรวดเร็ว
2. ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยังแบบชำระภาษี ณ สำนักงาน สรรพากรเขต หรืออำเภอ

3. ได้รับสิทธิในการยื่นแบบชำระภาษีหลังเวลา 16.30 ของทุกวันหลังช่วงกำหนดเวลาของการยื่นแบบชำระภาษีตามปกติโดยไม่เว้นวันหยุดราชการ

4. โปรแกรมที่จะช่วยตรวจสอบข้อมูลขั้นต้นตามแบบแสดงรายการ หากมีข้อมูลที่ผิดพลาดระบบจะส่งรายการเตือนกลับไปให้ทันทีเพื่อที่ผู้เสียภาษีทำการแก้ไขให้ถูกต้อง และเพื่อความมั่นใจว่ากรมสรรพากรได้รับแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีเรียบร้อยแล้ว จะมีหลักฐานเพื่อยืนยัน 3 ระดับ ดังนี้

- 4.1 ยืนยันตอบรับทันทีเมื่อการทำรายการแล้วเสร็จ
- 4.2 ยืนยันการรับแบบแสดงรายการและรับชำระภาษี (ถ้ามี) ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ในวันถัดไป
- 4.3 ยืนยันการรับแบบแสดงรายการและรับชำระภาษี (ถ้ามี) โดยใบเสร็จรับเงินที่จัดส่งให้ทางไปรษณีย์ลงทะเบียน
- 4.4 ขยายระยะเวลาในการยื่นแบบเพิ่ม 8 วัน สิ้นสุดวันที่ 8 เมษายนของทุก ๆ ปี

#### ด้านกรมสรรพากร

1. เป็นการลดต้นทุนด้านเวลาและค่าใช้จ่าย เช่น ลดขั้นตอนกระบวนการในการรับแบบการบันทึกข้อมูลการตรวจสอบผลข้อมูลของเจ้าหน้าที่
2. ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในด้านความก้าวหน้าด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ของตบนโยบาย (e-government) เพิ่มคุณค่าของข้อมูลเนื่องจากมีความถูกต้องตรงตามและผู้เสียภาษีแจ้งมา
3. นำข้อมูลไปใช้ในการบริหารจัดการเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือการจัดทำสถิติต่าง ๆ ก็จะมี ความถูกต้องมากขึ้น

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

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

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

ตามกฎหมาย เงินได้ที่ต้องเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เรียกว่า “เงินได้พึงประเมิน” หมายถึง เงินได้ก่อนหักรายจ่ายใด ๆ อาจเป็นเงินตรา ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อย่างอื่นที่ได้รับซึ่งอาจ



คิดคำนวณได้เป็นเงิน และเครดิตภาษี เงินได้ของบุคคลใด ๆ หรือหน่วยภาษีใดข้างต้นที่เกิดขึ้นระหว่างวันที่ 1 มกราคม ถึงวันที่ 31 ธันวาคม ของปีใด ๆ หรือเงินได้ ที่เกิดขึ้นในปีภาษี ในมาตรา 40 แห่งประมวลรัษฎากรได้กำหนดเงินได้พึงประเมินที่ต้องเสียภาษีไว้ 8 ประเภท ดังนี้

1. เงินได้ตามมาตรา 40 (1) ได้แก่ เงินได้เนื่องจากการจ้างแรงงานไม่ว่าจะเป็น

1.1 เงินเดือน ค่าจ้าง เบี้ยเลี้ยง โบนัส เบี้ยหวัด บำเหน็จบำนาญ

1.2 เงินค่าเช่าบ้านที่ได้รับจากนายหน้า

1.3 เงินที่คำนวณได้จากมูลค่าของการได้อยู่บ้านซึ่งนายจ้างให้อยู่โดยไม่เสียค่าเช่า

1.4 เงินที่นายจ้างจ่ายชำระหนี้ใด ๆ ซึ่งลูกจ้างมีหน้าที่ต้องชำระ

1.5 เงิน ทรัพย์สิน หรือประโยชน์ใด ๆ บรรดาที่ได้เนื่องจากการจ้างแรงงาน

2. ประเภทเงินได้ตามมาตรา 40 (2) เงินได้เนื่องจากหน้าที่หรือตำแหน่งงานที่ทำ หรือจากการรับทำงานให้ ไม่ว่าจะเป็น

2.1 ค่าธรรมเนียม ค่านายหน้า ค่าส่วนลด

2.2 เงินอุดหนุนในงานที่ทำ เบี้ยประชุม บำเหน็จ โบนัส

2.3 เงินค่าเช่าบ้านที่ได้รับเนื่องจากหน้าที่หรือตำแหน่งงานที่ทำ หรือจากการรับทำงานให้

2.4 เงินที่คำนวณได้จากมูลค่าของการได้อยู่บ้านที่ผู้จ่ายเงินได้ให้อยู่ได้โดยไม่เสียค่าเช่า

2.5 เงินที่ผู้จ่ายเงินได้จ่ายชำระหนี้ใด ๆ ซึ่งผู้มีเงินได้มีหน้าที่ต้องชำระ

2.6 เงิน ทรัพย์สิน หรือประโยชน์ใด ๆ บรรดาที่ได้เนื่องจากหน้าที่ หรือตำแหน่งงานที่ทำ หรือจากการรับทำงานให้ นั้น ไม่ว่าหน้าที่หรือตำแหน่งงาน หรืองานที่รับทำให้นั้นจะเป็นการประจำ หรือชั่วคราว

3. ประเภทเงินได้ตามมาตรา 40 (3) ได้แก่ ค่าแห่งกุตวิลล์ ค่าแห่งลิขสิทธิ์ หรือสิทธิอย่างอื่น เงินปี หรือเงินได้มีลักษณะเป็นเงินรายปีอันได้มาจากพินัยกรรม นิติกรรมอย่างอื่น หรือคำพิพากษาของศาล

4. ประเภทเงินได้ตามมาตรา 40 (4) ได้แก่

4.1 ดอกเบี้ยพันธบัตร ดอกเบี้ยเงินฝาก ดอกเบี้ยหุ้นกู้ ดอกเบี้ยตัวเงิน ดอกเบี้ยเงินกู้ยืม ไม่ว่าจะมียกประกันหรือไม่ ดอกเบี้ยเงินกู้ยืมที่อยู่ในบังคับต้องถูกหัก ภาษีหัก ณ ที่จ่าย ตามกฎหมายดังกล่าว หรือผลต่างระหว่างราคาไถ่ถอนกับราคาจำหน่ายตัวเงิน หรือตราสารแสดงสิทธิในหนี้ที่เป็นผู้ออกและจำหน่ายครั้งแรกในราคาต่ำกว่าราคาไถ่ถอน รวมทั้งเงินได้ที่มีลักษณะทำนองเดียวกันกับดอกเบี้ย ผลประโยชน์หรือค่าตอบแทนอื่น ๆ ที่ได้จากการให้กู้ยืมหรือจากสิทธิเรียกร้องให้หนี้ทุกชนิดไม่ว่าจะมีหลักประกันหรือไม่ก็ตาม

4.2 เงินปันผล เงินส่วนแบ่งของกำไร หรือประโยชน์อื่นใดที่ได้จากบริษัท หรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล กองทุนรวม หรือสถาบันการเงินที่มีกฎหมายไทยให้จัดตั้งขึ้นโดยเฉพาะสำหรับให้กู้ยืมเงิน ฯลฯ

4.3 เงินโบนัสที่จ่ายแก่ผู้ถือหุ้น หรือผู้เป็นหุ้นส่วนในบริษัท

4.4 เงินลดทุนของบริษัท เฉพาะส่วนที่จ่ายไม่เกินกว่ากำไรและเงินที่กันไว้รวมกัน

4.5 เงินเพิ่มทุนของบริษัท ซึ่งตั้งจากกำไรที่ได้มา

4.6 ผลประโยชน์ที่ได้จากการที่บริษัท หรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลควบเข้ากัน หรือรับช่วงกัน หรือเลิกกัน ซึ่งตีราคาเป็นเงินได้เกินกว่าเงินทุน

4.7 ผลประโยชน์ที่ได้จากการโอนการเป็นหุ้นส่วน หรือโอนหุ้น หุ้นกู้ พันธบัตร หรือตั๋วเงิน หรือตราสารแสดงสิทธิในหนี้ที่บริษัท หรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลหรือนิติบุคคลอื่นเป็นผู้ออก ทั้งนี้เฉพาะ ซึ่งตีราคาเป็นเงินได้เกินกว่าที่ลงทุน

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

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

7. ประเภทเงินได้ตามมาตรา 40 (7) ได้แก่ เงินได้จากการรับเหมาที่ผู้รับเหมา ต้องลงทุนด้วยการจัดหาสัมภาระในส่วนสำคัญนอกจากเครื่องมือ

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

## 2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

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

## วัตถุประสงค์ของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

เพื่อพัฒนาระบบจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เป็นทางเลือกใหม่ให้แก่ผู้ยื่นแบบฯ นอกเหนือจากการยื่นแบบฯ ด้วยกระดาษ เพิ่มคุณภาพและความถูกต้องของข้อมูลโดยผู้ยื่นแบบฯ เป็นผู้ป้อนข้อมูลในแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต การให้บริการที่ดีมากยิ่งขึ้นเนื่องจากลดขั้นตอนการยื่นแบบฯ และชำระภาษี ลดต้นทุนทั้งด้านผู้ยื่นแบบฯ และกรมสรรพากร และยังเป็นการสนับสนุนนโยบาย e-government ของรัฐบาล พร้อมชำระภาษีโดยใช้คำสั่งทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้ธนาคารโอนเงินค่าภาษีให้กรมสรรพากร หรือรับคืนภาษีที่หัก ณ ที่จ่ายไว้เกินได้อย่างรวดเร็ว เป็นทางเลือกใหม่อีกทางหนึ่งที่ไม่บังคับ แต่ช่วยให้ผู้ยื่นแบบฯ ที่สนใจเลือกใช้บริการเพื่อความสะดวกมากยิ่งขึ้นในขณะที่การยื่นแบบฯ และชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ยังคงมีอยู่ตามปกติ

### ขั้นตอนการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และชำระภาษีออนไลน์

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

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

### ภาษีเงินได้แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

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

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

Adenekan Dedeke (2000) แบ่งการประเมินคุณภาพระบบสารสนเทศออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

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

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

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

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

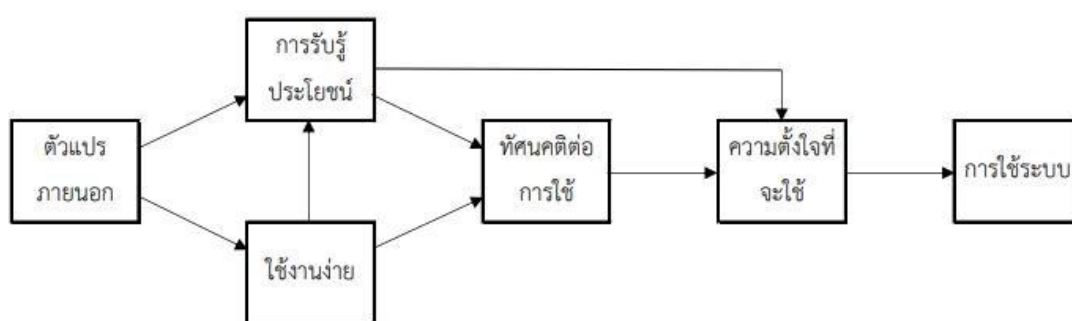
5. คุณภาพด้านการนำเสนอ (Representation Quality) คำนึงถึงสิ่งดังต่อไปนี้คือ การตีความหรือแปลความหมาย (Interpretability) ความสอดคล้องกลมกลืนกันของรูปแบบและเนื้อหา (Consistency) ความกระชับของเนื้อหา (Conciseness) ส่วนประกอบหรือโครงสร้างที่เหมาะสม (Structure) อ่านเข้าใจง่าย (Readability) และการเปรียบเทียบให้เห็นความแตกต่าง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

## 2.5 ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (A technology acceptance model)

ทฤษฎีการยอมรับของผู้ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ User Acceptance of Computer Technology หรือ ทฤษฎีที่รู้จักกันโดยทั่วไปในชื่อย่อว่า TAM ของ Fred D. Davis, Richard P. Bagozzi and Paul R. Warshaw (1989) เป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับและใช้กันอย่างกว้างขวางเพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจยอมรับระบบและใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ของผู้ใช้ ซึ่งทฤษฎีนี้กล่าวถึงปัจจัยหลัก 2 ประการ ได้แก่

1. การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ( PerceivedUsefulness) หมายถึง ปัจจัยที่กำหนดการรับรู้ของแต่ละคนว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนช่วยพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน

2. การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) หมายถึง การใช้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามสูง ใช้งานได้ง่ายและได้รับความสะดวกสบายหากผู้ใช้งานตระหนักได้ว่าระบบใหม่ มีประโยชน์และใช้งานได้ง่าย จะส่งผลให้เกิดทัศนคติ(Attitude) ที่ดี ทำให้เกิดการยอมรับและการใช้งานจริงในที่สุด คำอธิบายทฤษฎีนี้สามารถสรุปเป็นแผนผังได้ดังนี้



ภาพประกอบที่ 2 แผนผังความคิดทฤษฎีการยอมรับระบบเทคโนโลยีของผู้ใช้งาน

อย่างไรก็ตาม มีตัวอย่างการศึกษาที่ประเทศแกมเบีย จัดทำโดย Fengyi Lin, Seedy S.Fofanah and Deron Liang (2011) เรื่อง การประเมินพลเมืองที่ยอมรับการริเริ่มรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในแกมเบีย: การตรวจสอบการยอมรับความสำเร็จของระบบเทคโนโลยี (Assessing citizen adoption of e-Government initiatives in Gambia: A validation of the technology acceptance model in information systems success) การศึกษาครั้งนี้ทำโดยรวบรวมแบบสอบถามจำนวน 1,000 ฉบับ จากผู้ใช้ ระบบ e-Government ชาวแกมเบีย ตั้งแต่ 14 มีนาคมถึง 26 พฤษภาคม ปี ค.ศ. 2008 ผลการศึกษาครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า ชาวแกมเบียมีการรับรู้ประโยชน์ของการใช้ระบบ มีการรับรู้ว่าจะใช้งานง่าย จึงมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานและความตั้งใจในการใช้ e-Government ของแกมเบีย แต่อาจเป็นเพราะโครงสร้างสาธารณูปโภคพื้นฐานของรัฐบาลที่ไม่ดีของแกมเบีย เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศทางตะวันตก ความคิดริเริ่มรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จึงไม่ประสบความสำเร็จ การเข้าถึงเอกสารของรัฐบาลผ่านทางแหล่ง e-Government นั้นค่อนข้างยากสำหรับชาวแกมเบีย ในบางกรณีต้องรอเป็นชั่วโมงกว่าจะเข้าถึงเว็บไซต์ได้ เนื่องจากปัญหาการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตช้า ดังนั้น ชาวแกมเบียส่วนใหญ่ชอบใช้วิธีการแบบดั้งเดิมมากกว่าบริการ e-Government การรับรู้ประโยชน์ไม่ได้มีผลกระทบต่อความตั้งใจและทัศนคติของพลเมืองในประเทศกำลังพัฒนาที่ยังมีโครงสร้างพื้นฐานด้านไอทีที่ไม่สะดวก

## 2.6 ทฤษฎีความรู้พื้นฐานของระบบสารสนเทศ ( Introduction to Information Systems)

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

ตารางที่ 1 สาเหตุหลัก 5 ประการที่ระบบสารสนเทศประสบความสำเร็จและล้มเหลว

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

สารสนเทศตามแนวความคิดของ O'Brien (2002) มีบทบาทหน้าที่หลัก 3 ประการคือ 1. สนับสนุนกลยุทธ์วิธีเพื่อความได้เปรียบคู่แข่ง 2. สนับสนุนการตัดสินใจทางธุรกิจ และ 3. สนับสนุนกระบวนการทางธุรกิจและการทำงาน ดังนั้น สารสนเทศที่มีคุณภาพควรมีคุณสมบัติ 3 มิติ ดังต่อไปนี้

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

2. มิติด้านเนื้อหา (Content Dimension) สารสนเทศควรมีความถูกต้อง ปราศจากข้อผิดพลาด (Accuracy) สารสนเทศต้องมีข้อมูลตรงกับความต้องการและเหมาะสมกับสถานการณ์ที่ใช้

(Relevance) สารสนเทศมีความสมบูรณ์ (Completeness) กะทัดรัดมีเนื้อหาเจาะจงเฉพาะที่จำเป็นเท่านั้น (Conciseness) สารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุม ทั้งด้านกว้างและด้านลึกหรือมีจุดเน้นทั้งภายในและภายนอก (Scope) และมีความสามารถ/ศักยภาพ (Performance) ประเมินค่าได้ โดยดูจาก ความรวดเร็วในการพัฒนา

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

## 2.7 ทฤษฎีการวิเคราะห์คุณภาพการบริการ (SERVQUAL: A multiple – Item Scale formeasuring consumer perceptions of service quality)

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

1. ลักษณะที่เป็นรูปธรรมหรือจับต้องได้ (Tangible) หมายถึง การมีอุปกรณ์ เช่น ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ที่ทันสมัยมีประสิทธิภาพ

2. มีความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง บริการที่มีความถูกต้อง แม่นยำ และเป็นบริการที่ดีอย่างเสมอต้นเสมอปลาย เป็นที่พึงของผู้ใช้บริการได้

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

4. การสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการแจ้งข้อมูลที่ควรทราบหรือต้องการทราบแก่ผู้มารับบริการ อย่างชัดเจน ตรงประเด็น และเข้าใจ หหมดข้อสงสัย

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง การบริการด้วยความซื่อสัตย์ จริงใจ ความใส่ใจอย่างแท้จริง ของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการ ซึ่งชื่อเสียงขององค์กรและความสามารถของบุคคลากร ยังเป็นอีกปัจจัยที่ก่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ

6. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ผู้ใช้บริการได้รับการดูแลให้ ชีวิต ทรัพย์สิน ข้อมูลสำคัญต่าง ๆ และชื่อเสียงมีความปลอดภัย ปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตราย และความลี้ลับสงสัยต่าง ๆ

7. ความสามารถ (Competence) หมายถึง การมีทักษะและความรู้ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้อย่างเต็มที่ ความรู้ความสามารถยังก่อให้เกิดความไว้วางใจและความมั่นใจได้อีกด้วย 8. ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง การบริการด้วย

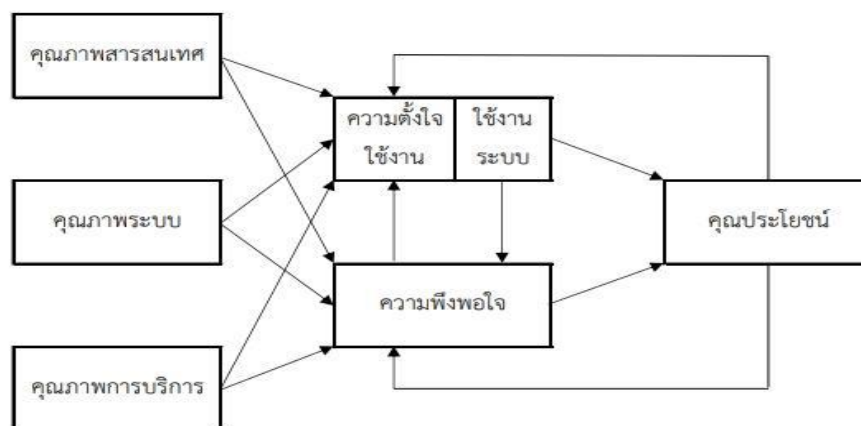
ความสุภาพ อ่อนน้อมให้เกียรติ เอาใจใส่และเห็นใจผู้มารับบริการ รวมทั้งมีกิริยา วาจา มารยาท และท่าทีที่เป็นมิตรต่อผู้ใช้บริการ

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

10. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การเข้าใช้บริการง่าย และได้รับความสะดวกไม่ยุ่งยากซับซ้อน รวมถึงการบริการนั้นจะต้องมีการกระจายไปอย่างทั่วถึง เช่น ระบบรถไฟฟ้าใต้ดินมีการบริการที่เป็นระเบียบ สะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน ผู้ใช้บริการได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคเท่าเทียม

## 2.8 ทฤษฎีความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS success model)

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



ภาพประกอบที่ 3 แผนผังทฤษฎีความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

องค์ประกอบที่ 1. คุณภาพของสารสนเทศ (Information quality) หมายถึง เนื้อหาของข้อมูลสารสนเทศ การผลิต และการเข้าถึงผู้ใช้ อันมีผลต่อความพึงพอใจ และความประสงค์เข้าใช้ระบบสารสนเทศ ส่งผลสะท้อนให้เห็นประโยชน์ที่ผู้ใช้และองค์กรจะได้รับด้วย 1. ข้อความสารสนเทศควรมีประโยชน์ (Usability) 2. มีความถูกต้อง (Accuracy) 3. เนื้อหากระชับรัดกุม (Conciseness) 4. มีความครบถ้วนสมบูรณ์ (Completeness) 5. ทันเหตุการณ์ (Timeliness) 6. เข้าใจง่าย ไม่ก่อให้เกิด



ความสับสน (Understandability) 7. ตรงประเด็น (Relevance) และ 8. มีการป้องกันการเข้าถึงข้อมูลและมีระบบสำรองข้อมูลเพื่อป้องกันการสูญหาย (Security)

Wixom & Watson (2001) พิจารณาคูณภาพของสารสนเทศ (Information Quality) จาก 4 ประเด็น คือ 1. ความถูกต้องของข้อมูลสารสนเทศ (Accuracy of information) 2. ความสมบูรณ์ของข้อมูล (Completeness of information) 3. การจัดรูปแบบหรือการออกแบบ (FormatInformation) และ 4. ทันเหตุการณ์เป็นปัจจุบัน (Currency)

Al-Mamary, Shamsuddin & Aziati (2014) อธิบายแนว คิดเกี่ยวกับคุณภาพของสารสนเทศไว้ว่าสารสนเทศควรมีลักษณะดังนี้

1. ความถูกต้อง (Accuracy) หมายถึง เนื้อหาในสารสนเทศที่มีความถูกต้อง เพื่อป้องกันการประเมินสถานการณ์ผิดพลาดและเกิดความสูญเสียตามมา

2. ตรงจุดประสงค์ (Relevance) หมายถึง สารสนเทศที่มีเนื้อหาตรงตามความต้องการ มีประโยชน์และเหมาะสมกับงานของผู้ใช้

3. ความสมบูรณ์ (Completeness) หมายถึง สารสนเทศที่มีเนื้อหาสมบูรณ์ทุกด้าน ทุกแง่มุม

4. ทันเวลา (Timeliness) หมายถึง สารสนเทศที่มีการเตรียมไว้ให้พร้อมสำหรับการใช้งานได้อย่างทันท่วงที ข้อมูลเป็นปัจจุบันทันเหตุการณ์

5. กระชับรัดกุม (Conciseness) หมายถึง สารสนเทศที่มีเนื้อหาสั้นกระชับ ตรงประเด็นไม่มีข้อความยืดเยื้อ

6. มีปริมาณที่เหมาะสม (Appropriate Amount of Information) หมายถึง สารสนเทศที่มีเนื้อหาพอเหมาะกับความต้องการใช้ ไม่มากเกินไปและไม่น้อยจนเกินไป

7. สอดคล้อง (Consistency) หมายถึง สารสนเทศที่มีรูปแบบในการนำเสนออย่างสอดคล้องกลมกลืนกัน

8. ทำความเข้าใจง่าย (Understandability) หมายถึง สารสนเทศที่นำเสนอให้เข้าใจเนื้อหาได้ง่าย ดีความง่ายไม่สับสน

9. การเข้าถึง (Accessibility) หมายถึง สารสนเทศที่มีพร้อมให้ใช้ได้สะดวก รวดเร็วและสามารถกู้เอากลับคืนได้

ตารางที่ 2 การพิจารณาคูณภาพสารสนเทศ (Information Quality) ของนักวิชาการต่างๆ

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

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

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

ตารางที่ 3 คุณภาพของระบบสารสนเทศ (System Quality) ในมุมมองของนักวิชาการต่าง

คุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality)	วิพร เกตุแก้ว (2556)	DeLone & McLean (2003)	Wixom & Watson (2001)	Dedeke (2000)
ความสะดวกและพร้อมใช้งาน (Availability)	✓	✓		✓
ระยะเวลาในการตอบสนอง (System feedback)	✓	✓		✓
การปรับปรุงระบบให้ดีขึ้น (Adaptability)	✓	✓		
เรียนรู้ง่าย (Ease of learning)		✓		✓

ตารางที่ 3 (ต่อ)

คุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality)	วิพร เกตุแก้ว (2556)	DeLone & McLean (2003)	Wixom & Watson (2001)	Dedeke (2000)
ความน่าเชื่อถือ (Reliability)		✓	✓	
มีระบบป้องกันการเข้าถึงข้อมูลและสำรองข้อมูล (Technical security)		✓		✓
ใช้งานง่าย (Ease of use)		✓	✓	
การบูรณาการ (Integration/Data sharing)	✓			✓
เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้ (Usability)		✓	✓	
ใช้ได้หลายเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ (System Flexibility)		✓	✓	
ฉลาดรอบรู้ (Sophistication)	✓	✓		
ข้อมูลสารสนเทศมีความถูกต้อง (Data Accuracy)			✓	
ปัจจัยด้านบุคคล (Human Factor)			✓	
สัญญาณภาพและเสียงชัดเจน (Visual & Audio Signals)				✓

จากตารางคุณภาพของระบบสารสนเทศ (System Quality) ในมุมมองของนักวิชาการต่าง ๆ จะสังเกตได้ว่าการประเมินคุณภาพของระบบสารสนเทศมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับลักษณะขององค์กรและการนำระบบสารสนเทศไปใช้งาน แต่จะเห็นได้ชัดว่านักวิชาการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความสะดวกและพร้อมใช้งาน (Availability) และระยะเวลาในการตอบสนอง (System feedback) ในอันดับต้น ๆ

**องค์ประกอบที่ 3. คุณภาพของบริการ (Service quality)** หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ (Responsiveness) ต้องคำนึงถึงสิ่งที่ผู้ใช้งานได้รับ เช่น มีความถูกต้อง (Accuracy) มีการทำงานด้วยความรวดเร็วทันท่วงที สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้ (Reliability/Assurance) มีระบบสำรองข้อมูล เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถทางเทคนิค (Technical competence) การให้ความช่วยเหลือด้วยความเห็นใจเข้าใจ และเอาใจใส่ผู้ใช้งานระบบ

สารสนเทศ (Empathy) ติดตามผลหลังการให้บริการ เนื่องจากมีผลโดยตรงกับความประสงค์ที่จะเข้าใช้ระบบ และความพึงพอใจของผู้เข้าใช้ระบบสารสนเทศ

ตารางที่ 4 ปัจจัยในการพิจารณาคุณภาพการบริการของนักวิชาการต่าง ๆ

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

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

**องค์ประกอบที่ 4. คุณลักษณะของผู้ใช้/ความประสงค์ในการใช้ระบบ (System use /usage intentions)** หมายถึง ระดับและลักษณะของการใช้งาน เช่น จำนวนผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ (Amount of use) ความถี่ในการใช้งานหรือเข้าชมเว็บไซต์ (Frequency of use) จุดประสงค์ในการใช้ (Purpose of use) ขอบเขตการใช้ (Extent of use) เป็นต้น การเข้าใช้ระบบมีผลสืบเนื่องมาจากคุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบสารสนเทศ และคุณภาพของบริการ อนึ่ง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในระบบสารสนเทศ และการเข้าใช้งานจริงในระบบสารสนเทศ สะท้อนให้เห็นประโยชน์สุทธิของการใช้งานระบบ

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

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

ผู้ใช้ระบบสารสนเทศอาจพึงพอใจกับบางด้านและไม่พอใจกับอีกหลายด้านของระบบสารสนเทศ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยต้องหันมาให้ความสำคัญกับคุณสมบัติแต่ละด้านของระบบสารสนเทศ เพราะมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจโดยรวม ในขณะที่เดียวกันต้องระบุและสังเกตปัจจัยแต่ละด้านและปัจจัยโดยรวมที่มีผลต่อความพึงพอใจ ดังนั้นการรับรู้ความพึงพอใจในคุณลักษณะด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้ระบบสารสนเทศเอื้อต่อผู้จัดการระบบสารสนเทศและสามารถเน้นพัฒนาเฉพาะด้านเพื่อให้บริการอย่างดีที่สุด

**องค์ประกอบที่ 6. คุณประโยชน์ของระบบ (Net system benefits)** หมายถึง ประโยชน์ที่ผู้ใช้ได้รับเป็นส่วนสำคัญที่สุดในการวัดความสำเร็จของแต่ละบุคคล องค์กร บริษัท และประเทศ หากผู้ใช้ได้รับประโยชน์จะมีจำนวนผู้ใช้งานระบบเพิ่มขึ้น นำไปสู่การประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรเช่น ระบบช่วยให้การตัดสินใจดีขึ้นลดข้อผิดพลาด (improved decision-making) สามารถ

ลดเวลาในการทำงาน เพิ่มผลผลิตหรือผลงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้จริง (improved productivity) เพิ่มยอดขาย (increased sales) ลดค่าใช้จ่าย (cost reductions) เพิ่มผลกำไร (improved profits) มีประสิทธิภาพทางการตลาด (market efficiency) ผู้ใช้งานได้รับความสะดวกสบาย (consumer welfare) มีการสร้างงาน (creation of jobs) และนำมาซึ่งการพัฒนาเศรษฐกิจ (economic development) ของประเทศ ประโยชน์ของระบบมีผลมากจากการใช้ระบบและความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ

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

ข้อเสียเปรียบหลักของระบบการจัดเก็บภาษีนี้คือ ต้องใช้ทักษะคอมพิวเตอร์ แม้ว่าจะมีทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ก็อาจเป็นเรื่องยากที่จะใช้โปรแกรมซอฟต์แวร์ภาษี อาจไม่่ง่ายสำหรับผู้ใช้งานบางคน ดังนั้นหากไม่มีทักษะอาจใช้เวลามากในการกรอกและส่งแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ ปัญหาอีกประการหนึ่งของการยื่นแบบออนไลน์คือการหลอกลวง เพื่อขโมยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เสียภาษี ดังนั้นหากตัดสินใจที่จะยื่นภาษีออนไลน์ ควรตรวจสอบให้แน่ใจว่าเป็นการเข้าถึงระบบผ่านทางเว็บไซต์อย่างเป็นทางการเท่านั้น

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

1. ใช้งานง่าย ซอฟต์แวร์ภาษีขั้นสูงมักจะไม่ซับซ้อน กระบวนการทั้งหมดสามารถเสร็จสิ้นได้ในที่เดียว เมื่อกรอกแบบฟอร์มภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-file) ผู้เสียภาษีจะไม่ต้องกลัวกรอกผิดช่องเพียงตอบคำถามให้ถูกต้องตรงไปตรงมา แล้วระบบซอฟต์แวร์จะดูแลส่วนที่เหลือ

2. การคืนเงินที่เร็ว การยื่นแบบแสดงรายการภาษี สามารถดำเนินการคืนเงินผ่านทางบัญชีธนาคาร ผู้เสียภาษีสามารถตรวจสอบบัญชีธนาคารเพื่อดูว่าเงินมาถึงเมื่อใด โดยปกติจะทำให้กระบวนการสั้นลงทำให้ได้รับเงินเร็วขึ้น

3. ความปลอดภัย ในขณะที่ไม่มีวิธีการใดที่ปลอดภัยอย่างสมบูรณ์ แต่ส่วนใหญ่จะยอมรับว่าข้อมูลส่วนตัวและเงินจะปลอดภัยกว่าหากเลือกใช้วิธีการยื่นแบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งจะเสร็จสมบูรณ์ในทันที ข้อมูลของผู้เสียภาษีจะถูกส่งผ่านเซิร์ฟเวอร์ที่ปลอดภัยและจะถูกเข้ารหัสเช่นกัน เงินคืนของผู้เสียภาษีจะถูกฝากเข้าบัญชีธนาคารโดยตรง

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

5. การประหยัดเวลา วิธีที่ดีที่สุดในการประหยัดเวลาด้วยการยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์คือการรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมดล่วงหน้า ตรวจสอบให้แน่ใจว่ามีเอกสารทั้งหมดที่ต้องการก่อนที่จะทำตามขั้นตอนการยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยวิธีนี้ผู้เสียภาษีไม่ต้องหยุดเพื่อค้นหาเอกสารที่จำเป็นต้องใช้

สำหรับในประเทศไทย กองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ กรมสรรพากรได้ประชาสัมพันธ์ประโยชน์ที่ได้จากการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตไว้ 5 ประการ ได้แก่

1. ประหยัดพลังงาน เวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบและชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

2. โปรแกรมช่วยตรวจสอบข้อมูลในขั้นต้น หากพบข้อมูลที่กรอกผิดพลาด บางกรณีระบบจะแจ้งเตือนให้ทราบทันที

3. ได้รับสิทธิพิเศษให้ขยายเวลายื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีออกไป 8 วัน

4. ได้รับสิทธิพิเศษคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มรวดเร็ว

5. เปิดให้บริการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุดราชการ

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



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

ตารางที่ 5 คุณประโยชน์ของระบบ (System Benefits) ในมุมมองของนักวิชาการต่าง ๆ

คุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality)	DeLone & McLean (2003)	Taxslayer (2019)	Matthew Young (2019)	กรมสรรพากร(2561)
เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน /คืนเงินเร็ว	✓	✓	✓	✓
แม่นยำ / ลดความผิดพลาด	✓	✓	✓	✓
ประหยัดค่าใช้จ่าย เพิ่มกำไร /ประหยัดเวลา	✓	✓	✓	✓
สะดวก / ใช้งานง่าย	✓	✓		✓
ปลอดภัย	✓	✓		
สร้างงาน	✓			
พัฒนาเศรษฐกิจ	✓			
ขยายเวลายื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีออกไปอีก 8 วัน				✓

จากตารางสามารถสรุปได้ว่าผู้เขียนทั้งหมด แจ้งประโยชน์ของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทางอิเล็กทรอนิกส์ว่า ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ได้เงินคืนภาษีรวดเร็ว มีความแม่นยำ ช่วยลดความผิดพลาดและประหยัดค่าใช้จ่าย สามในสี่เห็นด้วยอีกว่าการใช้ระบบทำให้มีความสะดวกสบาย ใช้งานได้ง่ายและมีความปลอดภัย

## 2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

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

ศิริรัตน์ มุขดารา (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคล ความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรค ที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9 โดยนำผลจากการศึกษาวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนบริหารจัดการจัดเก็บภาษีอากรด้วยระบบเทคโนโลยีของกรมสรรพากรให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดมากที่สุด ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ บริษัทและห้างหุ้นส่วน

จำกัด ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9 กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน การรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยกำหนดปัจจัยในการศึกษาไว้ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปแบบเว็บไซต์ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการบริการ และด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่า มีปัจจัย 3 ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ซึ่งมีผลต่อการใช้บริการ โดยเห็นว่าไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ และไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยังแบบฯ ที่สรรพากรพื้นที่ ด้านรูปแบบเว็บไซต์ เห็นว่าเว็บไซต์กรมสรรพากรมีรูปแบบง่ายต่อการใช้บริการ ระบบลดขั้นตอนในการทำงานของผู้ใช้บริการ ประหยัดเวลาในการยื่นแบบฯ และชำระภาษี ประหยัดค่าใช้จ่ายในการยื่นแบบฯ และชำระภาษีระบบมีการยืนยันเมื่อทำรายการเสร็จ ระบบข้อมูลมีความปลอดภัย ระบบบริการยื่นแบบฯ สามารถแสดงข้อมูลบริษัทได้อย่างถูกต้อง ส่วนด้านการบริการ เห็นว่าสามารถยื่นแบบฯ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุดและไม่ต้องนำเอกสารหลักฐานมาส่งในขณะที่ทำการยื่นแบบฯ

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

อณัศยาภา บุญรอด (2560) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ของ ผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ศึกษาเชิงสำรวจ(Survey Research) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจาก ผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความถี่ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สรุปผลวิจัยครั้งนี้ว่า ผู้ใช้รับรู้ว่าได้รับประโยชน์จากการใช้งาน รับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน และระบบได้รับความไว้วางใจจากผู้ใช้งานมาก แสดงให้เห็นว่า ผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตได้ให้ความเห็นว่าการขอคืนภาษีเงินได้

ผ่านบริการพร้อมเพย์ มีประโยชน์แก่ผู้ใช้ ซึ่งช่วยในเรื่องประหยัดค่าใช้จ่าย ประหยัดเวลา มีความถูกต้องแม่นยำ เป็นต้น การขอคืนภาษีเงินได้ผ่านบริการพร้อมเพย์มีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สามารถเรียนรู้และทำความเข้าใจได้ง่าย รวมถึงมีช่องทางติดต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร เพื่อให้คำปรึกษา โดยเว็บไซต์มี ชื่อบริษัทที่รักษาความปลอดภัยของบริการพร้อมเพย์ และข้อมูลที่ได้รับจากกรมสรรพากร ช่วยสร้างความมั่นใจ ความไว้วางใจแก่ผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นอย่างมาก นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่า การรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ด้านการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดายังคงกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูลและทรัพย์สินที่อาจถูกโจรกรรม ความเสถียรของระบบ ความเสี่ยง จากการได้รับยอดเงินที่ไม่ถูกต้อง

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

พุทธารักษ์ เปล่งแสงมาศ (2551) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบ leWf (Image-enabled Workflow Application) ซึ่งเป็นระบบปฏิบัติการเอกสารสัญญา ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) โดยใช้แบบสอบถามกับพนักงาน 341 คนในศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยการสุ่มตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะงาน ความรู้เกี่ยวกับระบบ ความง่าย ความเร็ว ความถูกต้อง การจัดหาฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ที่ทันสมัย ความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจ การเอาใจใส่ต่อผู้ใช้ระบบ มีความสัมพันธ์กับเจตคติในการใช้ระบบ ตรงตามสมมุติฐาน แต่การมีทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ ไม่มีความสัมพันธ์กับเจตคติในการใช้ระบบ เจตคติมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในด้านการทำงานที่ดีขึ้น และพนักงานเรียนรู้การใช้ระบบมากขึ้น สรุปว่าความสำเร็จในการนำระบบมาใช้งานต้องคำนึงถึงปัจจัยด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษาความแตกต่างของลักษณะงาน ความรู้เกี่ยวกับระบบ การสนับสนุนจากผู้บริหาร คุณภาพของระบบและการมีผู้เชี่ยวชาญด้านระบบบริการผู้ใช้งาน

อุศณี กอจิตตวนิจ (2553) ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 400 คน ผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ 1. คุณภาพของระบบชำระและขอคืนภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (ความง่าย ความรวดเร็ว ความสะดวก และความถูกต้อง) 2. คุณภาพของระบบการสมัครและยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต (ความสะดวก ง่าย รวดเร็ว และครบถ้วน) 3. ความปลอดภัยและระบบตอบปัญหา (มีบุคลากรให้คำปรึกษาเมื่อมีปัญหาการใช้งาน มีการให้คำแนะนำที่เหมาะสม มีความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูล และมีระบบสำรองข้อมูลที่ดี) 4. คุณภาพของเว็บไซต์และการให้คำแนะนำ (มีรูปแบบสวยงามน่าใช้ มีรูปแบบที่ใช้งานง่าย มีเนื้อหาที่ทันสมัย และมีระบบแจ้งปัญหาหรือขอคำปรึกษาได้ทันทีเมื่อมีปัญหาการใช้งาน) 5. ระดับการศึกษาของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ความพึงพอใจในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตมีระดับที่แตกต่างกัน กล่าวคือผู้จบการศึกษาในระดับปริญญาโทมีความพึงพอใจมากกว่าผู้จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ปัญหาที่พบมากในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต คือ ไม่สามารถทำการแก้ไขข้อมูลได้เมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการทำรายการ ต้องเริ่มทำรายการใหม่ มีข้อเสนอให้ปรับปรุงระบบให้ง่ายต่อการใช้งานมีความปลอดภัยและมีประสิทธิภาพเพื่อความสะดวกและรวดเร็ว

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

วิไลวรรณ กลมมา, (2555) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด. 90,91) ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 62.37 และปัญหาเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด. 90,91) ผ่าน

ระบบอินเทอร์เน็ต ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับของปัญหา มากไปน้อย พบว่าด้านการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ระดับปัญหามาก รองลงมาคือด้านความ เชื่อมั่นต่อระบบการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ระดับปัญหาปานกลาง ด้านหลักเกณฑ์ภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดาและด้านเครื่องมือและทักษะในการใช้งาน ระดับปัญหาปานกลางรองลงมา ตามลำดับ จากการศึกษาความสัมพันธ์ พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีผลต่อ ปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด. 90,91) ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

นิชานันท์ ขาวนา, (2559) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 มี วัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาข้อมูลเชิงพรรณนาปัจจัยส่วนบุคคล, พฤติกรรมการชำระภาษี, การรับรู้ ข้อมูลการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตส่งผลกระทบต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบฯ และชำระ ภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 2) เพื่อศึกษาถึงลักษณะส่วนบุคคลที่มีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบ ฯ และชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 3) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการชำระภาษีที่มีปัญหาและอุปสรรค ในการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 4) เพื่อศึกษาการรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบฯ ผ่าน ระบบอินเทอร์เน็ตที่มีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ใน การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ที่ศูนย์การยื่น แบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 ซึ่งผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จำนวน 400 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent Sample t-test, One-way Anova F-test และ Multiple regression analysis จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วงระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาระดับ ปริญญาตรีและมีอาชีพพนักงานเอกชน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุและ ด้านสถานภาพ ที่แตกต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านอาชีพ ด้านการศึกษาและด้านรายได้ที่แตกต่างกันมีปัญหาและ อุปสรรคในการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจากการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เป็นระบบที่นำมาใช้ในระยะเวลาไม่ ถึง 20 ปี ดังนั้นผู้ที่ต้องเสียภาษีในกลุ่มอายุมากจะมีความเคยชินกับการยื่นแบบฯ และเสียภาษี แบบเดิม และบางส่วนยังไม่พร้อมที่จะเปิดรับหรือเรียนรู้การใช้งานอินเทอร์เน็ต ซึ่งแตกต่างกับผู้ที่ยื่น แบบฯ และชำระภาษีในกลุ่มอายุน้อยกว่า ที่เมื่อเริ่มต้นยื่นแบบฯ และชำระภาษีจะเริ่มโดยการยื่นแบบ ฯ และชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

วิจิ ตระกูลมัผล (2541) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความรู้และเจตคติของผู้เสียหายที่มีต่อการเสียหายเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้และเจตคติของผู้เสียหายที่มีต่อการเสียหายเงินได้บุคคลธรรมดา และเปรียบเทียบความรู้ และเจตคติของผู้เสียหายที่มีต่อการเสียหายเงินได้บุคคลธรรมดา โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และระดับรายได้ โดยใช้แบบทดสอบและแบบสอบถามทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ผู้เสียหายส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับการเสียหายเงินได้บุคคลธรรมดาค่อนข้างต่ำ (น้อยกว่าร้อยละ 60) ซึ่งไม่เพียงพอที่จะกรอกแบบแสดงรายการและคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้ด้วยตนเอง และเมื่อเปรียบเทียบระดับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียหายเงินได้บุคคลธรรมดา ตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระดับรายได้ พบว่า ผู้เสียหายที่มีอายุ และระดับการศึกษา แตกต่างกัน จะมีระดับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียหายเงินได้บุคคลธรรมดา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องเพศ และระดับรายได้ นั้น ไม่มีผลทำให้ระดับความรู้ ความเข้าใจของผู้เสียหายแตกต่างกัน ส่วนในด้านเจตคติของผู้เสียหายต่อการเสียหายเงินได้บุคคลธรรมดานั้นอยู่ในระดับดี และเมื่อเปรียบเทียบระดับเจตคติของผู้เสียหายต่อการเสียหายเงินได้บุคคลธรรมดา ตามตัวแปรเพศ อายุ ระดับการศึกษา และระดับรายได้ พบว่า เจตคติของผู้เสียหายต่อการเสียหายเงินได้บุคคลธรรมดาตามตัวแปรอายุ และระดับรายได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องเพศ และระดับการศึกษานั้น ไม่มีผลทำให้เจตคติของผู้เสียหายต่อการเสียหายเงินได้บุคคลธรรมดา แตกต่างกัน

สมชาย ฮันตระกูล (2549) ได้ศึกษาถึง ความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีที่มีต่อการคำนวณกำไรสุทธิเพื่อเสียหายเงินได้นิติบุคคล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความรู้ ความเข้าใจของนักบัญชีที่มีต่อการคำนวณกำไรสุทธิเพื่อเสียหายเงินได้นิติบุคคล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้แบบสอบถามทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่กรมสรรพากรจำนวน 8 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผลการศึกษาสรุปได้ว่า นักบัญชีส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจต่อการคำนวณกำไรสุทธิเพื่อเสียหายเงินได้นิติบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลที่ทำให้ระดับความรู้ ความเข้าใจของนักบัญชีที่มีผลต่อการคำนวณกำไรสุทธิเพื่อเสียหายเงินได้นิติบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ได้แก่ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการคำนวณกำไรสุทธิเพื่อการเสียหายเงินได้นิติบุคคล ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องอายุ ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน และจำนวนหน้าที่ความรับผิดชอบนั้น ไม่มีผลทำให้ระดับความรู้ ความเข้าใจของนักบัญชีที่มีผลต่อการคำนวณกำไรสุทธิ เพื่อเสียหายเงินได้นิติบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อำไพ ชัยรัตน์เมธี (2553) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ความรู้ ความเข้าใจของผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีต่อการคำนวณภาษีเงินได้เพื่อขอคืนภาษีเงินอากรในจังหวัดอ่างทอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความรู้ ความเข้าใจของผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีต่อการคำนวณภาษีเงินได้เพื่อขอคืนภาษีเงินอากรในจังหวัดอ่างทอง และศึกษาระดับระดับความรู้ ความเข้าใจของผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีต่อการคำนวณภาษีเงินได้เพื่อขอคืนภาษีเงินอากรในจังหวัดอ่างทอง โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้แบบสอบถามทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 370 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในจังหวัดอ่างทอง มีความรู้ความเข้าใจต่อการคำนวณภาษีเงินได้เพื่อขอคืนภาษีอากรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจในด้านการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามากที่สุด แต่ในด้านเงินบริจาค มีความรู้ความเข้าใจน้อยที่สุด และจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความแตกต่างทางเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน สถานภาพการทำงาน และประสบการณ์ในการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีความรู้ความเข้าใจต่อการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ศึกษาได้เสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเป็นการเพิ่มระดับความรู้ความเข้าใจของผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาให้มากขึ้น กรมสรรพากรควรมีการอบรมหรือประชาสัมพันธ์ในเรื่องภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยเน้นที่กลุ่มพนักงานเอกชน และเจ้าของกิจการในด้านเงินบริจาค และด้านการหักค่าใช้จ่ายเป็นสำคัญ

สายสมร สังข์เมฆ (2553) ได้ศึกษาถึง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของประชาชนในจังหวัดภูเก็ต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของประชาชนในจังหวัดภูเก็ต และเปรียบเทียบระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของประชาชนในจังหวัดภูเก็ตตามตัวแปรเพศ วุฒิการศึกษา และอาชีพ โดยใช้แบบสอบถามทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 393 คน ตัวแปรในการศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ วุฒิการศึกษา และอาชีพ ตัวแปรตาม ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของประชาชนในจังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของประชาชนในจังหวัดภูเก็ต ตามตัวแปรเพศ วุฒิการศึกษา และอาชีพ พบว่า ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของประชาชนในจังหวัดภูเก็ต ตามตัวแปรเพศ วุฒิการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยเพศหญิง มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสูงกว่าเพศชาย ผู้ที่มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและระดับปริญญาตรีมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสูงกว่าผู้ที่มี



วุฒิการศึกษาระดับกว่ามัธยมศึกษาตอนต้นและระดับสูงกว่าปริญญาตรี และผู้มีอาชีพพนักงาน ลูกจ้าง มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสูงกว่าผู้มีอาชีพเจ้าของกิจการ อาชีพอิสระ อาชีพค้าขาย และอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจผู้ศึกษาได้เสนอแนะเพิ่มเติม คือควรมีการให้ความรู้เกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแก่กลุ่มบุคคลที่ยังมีความรู้ ความเข้าใจน้อย เช่น ผู้ที่มีการศึกษาดำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น ผู้ที่มีอาชีพเจ้าของกิจการหรือค้าขาย โดยการเผยแพร่ความรู้ ในหลากหลายรูปแบบ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อวิทยุโทรทัศน์ การจัดนิทรรศการ จัดอบรมสัมมนา และจัดอบรมเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแก่กลุ่มบุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการเสียภาษีเงินได้ดังกล่าว

ปภาวรินทร์ คชหิรัญ (2558) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การเรียนรู้ความเข้าใจและปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการแยกยื่นหรือยื่นรวมภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของคู่สมรส กรณีศึกษา : พนักงานเอกชน ที่ทำงานในเขตลุ่มพินิจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสิทธิประโยชน์ทางภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของคู่สมรส และปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสิทธิประโยชน์ทางภาษี ได้แก่ บุตร ประกันชีวิต ดอกเบี้ยเงินกู้ยืม บิตามารดาที่มีอายุเกิน 60 ปีไม่มีรายได้ คู่สมรสไม่มีรายได้ ฯลฯ รวมถึงช่องทางในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีซึ่งผลการตัดสินใจการการแยกยื่นหรือยื่นรวมภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของคู่สมรสหรือไม่ โดยใช้แบบสอบถามทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 390 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทางภาษีเงินได้ของคู่สมรสที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจในการแยกยื่นหรือยื่นรวมภาษีเงินได้แตกต่างกัน และมีความสัมพันธ์กัน สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสิทธิประโยชน์ทางภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของคู่สมรสที่มีความแตกต่างกันนั้น ก็ส่งผลต่อการตัดสินใจในการแยกยื่นหรือยื่นรวมภาษีเงินได้แตกต่างกัน และมีความสัมพันธ์กัน สำหรับช่องทางในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อการตัดสินใจในการแยกยื่น หรือยื่นรวมภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของคู่สมรสแตกต่างกัน และมีความสัมพันธ์กัน

วันทนีย์ มงคลทรัพย์กุล, อัญญา ดิษฐานนท์, อรพรรณ คงมาลัย และ จันทร์จิราณพคุณ ธรรมชาติ (2559) ซึ่งได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ :กรณีศึกษา การยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 322 คน ซึ่งเป็นผู้เข้าใช้บริการยื่นแบบ และชำระภาษีออนไลน์ ผลการศึกษา ผู้วิจัยสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Services) ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ 4 ปัจจัย ได้แก่ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceive Ease of Use) การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness) คุณภาพ (Quality) และความไว้วางใจ (Trust)

วันทนี มงคลทรัพย์กุล (2559) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ : กรณีศึกษาการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ได้สรุปกรอบแนวคิดในการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Service) ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ได้แก่ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ คุณภาพของการบริการ และความเชื่อถือไว้วางใจซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของจูไรต์น ครุฑคา (2558) พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษีในรูปแบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประกอบด้วย 6 ปัจจัย คือ ด้านความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของระบบ ด้านความง่ายต่อการใช้งานระบบ ด้านความปลอดภัยของระบบ ด้านประสิทธิภาพของระบบ ด้านความสะดวกและความรวดเร็วของระบบ และด้านระยะเวลาการให้บริการ

วัชรา โสรส (2558) ได้ทำการศึกษาการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ: กรณีศึกษา การใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ของกรมสรรพากร ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านความตั้งใจที่จะใช้ ด้านประสิทธิภาพการใช้งานด้านประโยชน์ และด้านความเชื่อมั่น มีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบฯ แต่ปัจจัยรูปแบบการให้บริการที่ปรับให้ตรงกับที่ประชาชนต้องการไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบฯ สำหรับปัจจัยด้านที่เป็นอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการ ด้านทัศนคติและด้านการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจโดยส่งผ่านมายังปัจจัยด้านความตั้งใจที่จะใช้บริการยื่นแบบฯ

สีบพงษ์ ปัทมโยธิน (2556) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีออนไลน์สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ได้แก่ ปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ ปัจจัยอิทธิพลทางสังคม ปัจจัยการตระหนักถึงความสำคัญปัจจัยคุณภาพของการให้บริการ ปัจจัยความเชื่อมั่น ปัจจัยทัศนคติของผู้ใช้งาน และปัจจัยพฤติกรรมของผู้ใช้งาน

อุศนี กอจิตตวนิจ (2553) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ได้แก่ คุณภาพของระบบการชำระและขอคืนภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต คุณภาพของระบบการสมัครและการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ความปลอดภัยและระบบตอบปัญหาคุณภาพของเว็บไซต์และการให้คำแนะนำ และความรู้ของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบฯ ซึ่งส่วนใหญ่ประสบปัญหาในการทำรายการที่ยื่นแบบแล้ว ไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้ จะต้องทำการยื่นแบบฯ ใหม่อีกครั้ง ทำให้ผู้เสียภาษีต้องเสียเวลาในการทำงานซ้ำซ้อน และอยากให้ปรับปรุงระบบการยื่นแบบฯ ให้ง่ายต่อการใช้งาน ทั้งนี้ ผู้

เสียภาษีได้เสนอแนะเรื่องการคืนเงินภาษีและการพิจารณาการคืนเงินที่ล่าช้า เนื่องมาจากระบบการขอเอกสารประกอบการขอคืนภาษีที่ไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้เสียภาษีเสียเวลาส่งเอกสารหลายครั้ง ส่งผลให้การคืนภาษील่าช้าตามไปด้วย

พิเชษฐ์พล ไทยประสงค์ (2550) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่พยากรณ์ความตั้งใจที่จะชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางจิตวิทยาด้านทัศนคติต่อการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต บรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง และความเชื่อในสมรรถนะแห่งตนด้านการใช้อินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต โดยปัจจัยทางจิตวิทยาด้านทัศนคติต่อการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต และความเชื่อในสมรรถนะแห่งตนด้านการใช้อินเทอร์เน็ต สามารถพยากรณ์ความตั้งใจที่จะชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

สมพร คาเงิน (2550) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีที่อยู่ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการยื่นแบบฯ ให้ความสำคัญกับการใช้บริการมีความสะดวกสามารถยื่นแบบฯ ได้ในวันหยุดราชการและช่วงเวลา 16.30 – 21.00 น. มีการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการยื่นแบบฯ มีโปรแกรมคำนวณภาษีอัตโนมัติ ไม่ต้องแนบเอกสารและสามารถชำระภาษีผ่าน ATM ส่วนผู้ไม่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตให้ความสำคัญกับการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการยื่นแบบฯ และช่วยให้รัฐลดต้นทุนในการจัดพิมพ์แบบฯ ส่วนปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบฯ คือ ไม่อยากเก็บเอกสารไว้กับตัวเอง กลัวทำหาย และการประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากรยังไม่แพร่หลาย ส่วนผู้ที่ไม่ใช้บริการกลัวสรรพากรเรียกตรวจสอบย้อนหลังเมื่อมีภาษีชำระเกิน และขาดความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ต

ชนนิกันต์ นุชประคอง (2550) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากร และผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีต่อการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตในจังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษา พบว่า ผู้เสียภาษีมีความคิดเห็นต่อการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตโดยรวมและแต่ละด้านปานกลาง (ด้านความสะดวก ด้านความรวดเร็วด้านความถูกต้อง และด้านความเชื่อมั่นในโปรแกรม) ทั้งนี้ ได้เสนอแนวทางในการเสริมสร้างปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรว่าควรฝึกอบรมบุคลากรให้แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว อาจทำได้โดยจัดอบรมให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานโดยตรงกับการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต ให้มากขึ้น เพื่อจูงใจผู้เสียภาษียื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้น

สุวัฒน์ นาคสีคร้าม (2552) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบต้นทุนและความพึงพอใจของการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาและผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ผลการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม

ค่อนข้างสูงแต่ผู้เสียภาษีที่ยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตมีความพึงพอใจสูงกว่ายื่นทางสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา โดยมีความพึงพอใจในด้านการเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ความมีน้ำใจ น้อยกว่าด้านความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้เสียภาษีความมั่นคงปลอดภัย การสร้างบริการให้เป็นที่ยุ้จัก และความรู้ความเข้าใจ ทั้งนี้ เสนอให้กรมสรรพากรเร่งประชาสัมพันธ์ให้ผู้เสียภาษียื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตให้เพิ่มมากขึ้น พร้อมกับพัฒนาการให้บริการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ เพิ่มช่องทางการรับชำระภาษีให้เข้าถึงผู้เสียภาษีให้มากที่สุด และง่ายต่อการเลือกใช้ โดยมีการแนะนำขั้นตอนการยื่นแบบฯ ที่ง่าย ชัดเจน ถูกต้อง เจ้าหน้าที่ให้บริการควรมีความรู้ความสามารถผ่านการอบรมและปฏิบัติด้วยความถูกต้องแม่นยำ มีมนุษยสัมพันธ์ดีกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือ ซื่อสัตย์สุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน และเน้นโฆษณาประชาสัมพันธ์ในช่วงเวลาที่เข้าถึงผู้เสียภาษี (7.00 – 9.00, 17.00 – 20.00)

มธุรส สำราญ (2559) ได้ทำการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษา: สำนักงานสรรพากรพื้นที่สระแก้ว ผลการศึกษา พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการในภาพรวมที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบฯอยู่ในระดับมาก ซึ่งทุกด้านมีผลต่อการตัดสินใจโดยด้านราคามีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพด้านส่งเสริมการตลาด และด้านพนักงาน ซึ่งผู้เสียภาษีที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตัดสินใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ตถึงร้อยละ 97.88 แต่ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการในภาพรวมไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ต

สาวิตรี นาคศรีม่วง (2557) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากร ภาค 4 ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านรูปแบบเว็บไซต์ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับมาก และปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตมีอยู่ในระดับมาก

พรพิมล ศิริโชติอาภรณ์ (2551) ได้ทำการศึกษาเหตุผลการใช้บริการการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต: กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการและด้านการบริการมากที่สุด ส่วนด้านระบบงานและด้านการประชาสัมพันธ์ มีความสำคัญมากเช่นกัน

### งานวิจัยต่างประเทศ

Lu, Huang และ Lo (2010) ศึกษาเรื่อง เชิงประจักษ์ของรูปแบบการยอมรับการจัดเก็บภาษีออนไลน์ : บูรณาการกับ TAM และ TPB โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 422 คน คือ ผู้เสียภาษีผ่านระบบออนไลน์ในประเทศไต้หวัน โดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ทักษะคติ เป็นปัจจัยหลักที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีออนไลน์ แต่ทักษะคติได้รับผลกระทบจากการรับรู้ประโยชน์การรับรู้ความสะดวกจากการใช้งาน ความเป็นธรรมของจัดเก็บภาษี บรรทัดฐานทางสังคมและ ศีลธรรม โดยปัจจัย TAM และ TPB สามารถอธิบายพฤติกรรมการจัดเก็บภาษีออนไลน์และพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย TAM และ TPB นอกจากนี้ยังพบว่า การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งานมีความสัมพันธ์กับความไว้วางใจจากการใช้งาน

Kumar และ Gupta (2017) ศึกษาเรื่อง การรับรู้ของผู้เสียภาษีเงินได้ต่อการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้อิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของผู้เสียภาษีเงินได้ต่อการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้อิเล็กทรอนิกส์ คือ ความพึงพอใจ ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง ความปลอดภัย ความมีประโยชน์ และปัญหา ซึ่งความพึงพอใจสะท้อนให้เห็นว่าผู้เสียภาษีเงินได้พอใจกับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้อิเล็กทรอนิกส์ และตระหนักถึงการใช้งานบนเว็บไซต์ โดยความปลอดภัยหรือการรับรู้ความเสี่ยงสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ใช้รู้สึกถึงความปลอดภัย และพบว่าผู้เสียภาษีมีปัญหาเกี่ยวกับเครือข่ายในขณะที่ใช้งานและผู้เสียภาษีมมีปัญหาในการชำระผ่าน

Rajeswari และ Mary (2014) ศึกษาเรื่องการยื่นชำระภาษีเงินได้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตกรณีศึกษาการรับรู้และความพึงพอใจของพนักงานเงินเดือน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับความรู้เรื่องการยื่นชำระภาษีเงินได้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจากที่ปรึกษาด้านภาษี โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อระบบการยื่นชำระภาษีเงินได้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตและเมื่อพิจารณาลักษณะส่วนบุคคล พบว่า มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และจากการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะ พบว่าทัศนคติต่อระบบการยื่นชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตคิดว่าระบบยังไม่สมบูรณ์ นั่นคือยังมีปัญหาด้านเทคนิค การบริหารจัดการ รวมถึงรูปแบบของระบบ และกรมสรรพากรควรให้ความสำคัญในด้านความปลอดภัยของผู้เสียภาษีเงินได้

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

Delone & McLean (2003) เสนอต้นแบบการวัดความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 6 อย่าง ได้แก่ 1. คุณภาพของข้อมูล ให้ความสำคัญกับรายละเอียดข้อมูลวิธีการใช้งาน ความเป็นส่วนตัว มีความสมบูรณ์ ตรงประเด็น เข้าใจและมีความปลอดภัย 2. คุณภาพของระบบ ให้ความสำคัญกับการนำมาใช้ประโยชน์ได้จริง มีความพร้อมในการใช้งานและช่วยประหยัดเวลา 3. คุณภาพด้านบริการ ให้ความสำคัญกับความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีหน่วยงานรัฐวิสาหกิจดูแลระบบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศหรือระบบอินเทอร์เน็ต 4. คุณลักษณะของผู้ใช้งาน ให้ความสำคัญกับการเคยมีประสบการณ์การใช้งานระบบ “รัฐอิเล็กทรอนิกส์” 5. ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และ 6. ให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการได้รับจากการใช้งานระบบ “รัฐอิเล็กทรอนิกส์” Norshidah Mohamed (2008) วัดความสำเร็จของ “รัฐอิเล็กทรอนิกส์” โดยปัจจัย 4 ด้าน ดังนี้ 1. ความพึงพอใจ 2. คุณภาพของระบบในด้านประโยชน์ ความพร้อมในการใช้งาน ความน่าเชื่อถือ และความรวดเร็วในการทำงานของระบบ “รัฐอิเล็กทรอนิกส์” 3. คุณภาพของข้อมูล มีความสมบูรณ์ ตรงประเด็น ชัดเจนเข้าใจง่าย รักษาความเป็นส่วนตัว และมีความปลอดภัย 4. คุณภาพการบริการ ประเมินจากความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ มีหน่วยงานรัฐวิสาหกิจดูแลระบบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศหรือระบบอินเทอร์เน็ตที่ให้บริการ

Narasimhaiah Gorla, Toni M. Somers & Betty Wong (2010) ทำการศึกษาเรื่องผลกระทบของคุณภาพระบบสารสนเทศ คุณภาพของสารสนเทศ และคุณภาพของการบริการที่มีต่อองค์กร (Organizational Impact of system quality, information quality, and servicequality) มีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้จัดการฝ่ายบัญชีจำนวน 800 คนที่สุ่มเลือกจากสมาชิกจำนวน 20,000 คน โดยใช้แบบสอบถามแบบแถบวัด 7 ระดับเป็นเครื่องมือการทำวิจัย แบบสอบถามคุณภาพประกอบด้วยตัวแปรสำคัญคือ 1. ความยืดหยุ่นในการใช้ (Flexibility) พิจารณาจากความง่ายในการใช้งาน (easy to use) มีรูปแบบการทำงานเท่าที่จำเป็น (useful features and function) สามารถแก้ไขได้ง่าย (easy to change) และ 2. ความซับซ้อน (Sophistication) พิจารณาจาก การใช้เทคโนโลยีทันสมัย (applied modern technology) รวบรวมไว้อย่างดี (well integrated) เข้าใจง่าย (user friendly) การจัดเอกสารดี (good documentation) หาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว (shortresponse time for on-line enquiry)ด้านคุณภาพของสารสนเทศ Narasimhaiah Gorla, Toni M. Somers & Betty Wong (2010) เลือกศึกษาตัวแปร 2 ตัว คือ 1. เนื้อหา (Content) พิจารณาจากความถูกต้อง (accuracy) ความสมบูรณ์ (complete) ความตรงประเด็นเนื้อหากระชับ (concise) มีประโยชน์ในการทำงาน (useful in daily jobs) และช่วยในการตัดสินใจ (relevant for decision making) และ 2. รูปแบบ (Format) พิจารณาจาก ความสวยงามและการออกแบบ (good appearance and format) ความสอดคล้องกลมกลืน (consistency) และเข้าใจได้ง่าย (easily to

understand)ด้าน คุณ ภา พ ก าร บ ริ ก าร Narasimhaiah Gorla, Toni M. Somers & Betty Wong (2010) ศึกษาจากตัวแปร 4 ตัว คือ 1. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) พิจารณาจาก การทำงานเสร็จตามกำหนดเวลา (a certain time) ความจริงใจในการแก้ปัญหาให้ผู้ใช้งาน (sincere in solving)พึ่งพาได้ (dependable) ความตรงต่อเวลา (service at the time promises) ไม่ผิดพลาด (errorfree) 2. การตอบสนอง (Responsiveness) พิจารณาจาก การแจ้งกำหนดเวลางานเสร็จ (tell whenservices will be performed) ความพร้อมให้บริการ (prompt service) ความยินดีช่วยเหลือ (willing to help) ให้เวลากับผู้ให้บริการ (never too busy to response) 3. ความไว้วางใจ (Assurance) พิจารณาได้จาก ความรู้สึกปลอดภัย (feel safe) ความนอบน้อม (courteous) มีความรู้ในงานที่ทำ (have the knowledge to do job) และ 4. ความใส่ใจ (Empathy) ประเมินจากความตั้งใจทำงาน (attention) ชั่วโมงทำงาน (operating hours) ให้ความสนใจจากใจจริง (interest atheart) เข้าใจความต้องการของผู้ใช้ (understand specific needs)

Al-Mamary, Shamsuddin & Aziati (2014) ศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพระบบคุณภาพของสารสนเทศกับผลปฏิบัติงานขององค์กร (The Relationship between SystemQuality, Information Quality, and Organizational Performance) อภิปรายลักษณะของระบบที่มีคุณภาพ (System quality) ไว้ว่า จะต้องมียุทธศาสตร์ 1. ใช้ได้อย่างสะดวก (ease of use) 2. มีความยืดหยุ่นของระบบ (System flexibility) 3. มีความน่าเชื่อถือของระบบ (System reliability)4. มีความง่ายในการเรียนรู้ (ease of learning intuitiveness) 5. มีความเชี่ยวชาญ ฉลาด ลึกซึ้ง (Sophistication) และ 6. ตอบสนองได้ทันเวลา (Response time) คุณภาพของสารสนเทศ (Information quality) ในทัศนะของ Al-Mamary,Shamsuddin & Aziati (2014) ต้องมีลักษณะ 1. มีความถูกต้องเพื่อป้องกันการประมาณการที่ผิดพลาดและสิ้นเปลืองหรือการสูญเสียงบประมาณ (Accuracy) 2. มีเนื้อหาตรงจุดประสงค์ความต้องการ มีประโยชน์เหมาะสมกับงาน (Relevance) 3. เนื้อหาสมบูรณ์ ทุกแง่มุม ทุกมิติ(Completeness) 4. เตรียมได้ทันเวลาในการใช้สอย (Timeliness) 5. ข้อมูลมีความรัดกุม สั้นกะทัดรัด ไม่ยืดเยื้อ (Conciseness) 6. ข้อมูลมีปริมาณที่เหมาะสม ไม่มากเกินไปไม่น้อยไป( Appropriate Amount of Information) 7. ผู้รับข้อมูลสามารถทำความเข้าใจได้ง่าย(Understandability) และ 8. ข้อมูลที่พร้อมใช้งานตลอดเวลา สืบค้นได้ง่ายเข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็ว อีกทั้งมีระบบสำรองข้อมูลที่ดียุทธศาสตร์สามารถกู้คืนข้อมูลกลับมาได้ (Accessibility)

Oyebola Okunogbe and Victor Pouliquen (2018) ศึกษาเทคโนโลยีการจัดเก็บภาษีและการทุจริต: หลักฐานจากการแนะนำการยื่นภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ (Technology, Taxationand Corruption: Evidence from the Introduction of Electronic Tax Filing) โดยอภิปรายว่ารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จำนวนมากมีความคิดริเริ่มในการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานและหลีกเลี่ยงอคติมนุษย์ การยื่นภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-filing) เป็นตัวอย่างที่สำคัญ

เนื่องจากประเทศกำลังพัฒนาได้นำการยื่นภาษีออนไลน์มาใช้แทนการยื่นด้วยตนเองต่อเจ้าหน้าที่ภาษี บทความนี้ตรวจสอบผลกระทบของการยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติตามกฎระเบียบการจ่ายภาษีและการจ่ายสินบน โดยใช้รูปแบบการทดลองและข้อมูลจากประเทศทาจิกิสถาน บริษัทที่ใช้ระบบ e-Filing มีค่าใช้จ่ายลดลง ใช้เวลาน้อยลงห้าชั่วโมงต่อเดือน ในการปฏิบัติตามภาระภาษี บริษัทเหล่านี้จ่ายสินบนน้อยลงเนื่องจากการยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดโอกาสในการกรรโชก จากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าการยื่นแบบอิเล็กทรอนิกส์ลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติตามกฎระเบียบและทำให้มีความเท่าเทียมกันมากขึ้น เมื่อเวลาผ่านไปการใช้ e-Filing ได้ขยายตัวอย่างต่อเนื่องในทาจิกิสถาน ในปัจจุบันฝ่ายบริหารด้านภาษีทำงานได้เร็วขึ้น สามารถจัดสรรเวลาให้กับกิจกรรมอื่น ๆ

Azimaton Saibon, Anuar Nawawi and Ahmad Saiful Azlin Puteh Salin (2016) ศึกษาเรื่อง การยอมรับการยื่นแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยผู้เสียภาษีรายบุคคล – การวิเคราะห์เบื้องต้น (E-filing Acceptance by the Individual Taxpayers – A Preliminary Analysis) เพื่อตรวจสอบการรับรู้ของผู้เสียภาษีในระบบการจัดเก็บภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตหรือที่รู้จักกันดีในนาม e-Filing กลุ่มตัวอย่างได้รับการสุ่มเลือกจากผู้เสียภาษีหลายรายที่เดินเข้ามาในสรรพากร สาขาเปตาลิงจายา (Petaling Jaya) แบบสอบถามการสำรวจถูกแจกจ่ายด้วยมือให้แก่ผู้เสียภาษี 44 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา หลังจาก 8 ปีของการดำเนินการ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า e-Filing นั้นใช้งานง่าย จากการค้นพบผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ก็มีความมั่นใจและใช้ e-Filing ในการยื่นแบบฟอร์มขอคืนภาษีซึ่งบ่งชี้ว่าผู้เสียภาษีมักมีการรับรู้ที่ดีต่อการยื่นแบบแสดงรายการข้อมูล

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

Fatih Yilmaz and Jacqueline Coolidge (2013) ได้ศึกษาในหัวข้อ “การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถลดต้นทุนการปฏิบัติตามภาษีในประเทศกำลังพัฒนาได้หรือไม่” (Can E-Filing Reduce Tax Compliance Costs in Developing Countries?) มีวัตถุประสงค์ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดเก็บข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (e-filing) กับค่าใช้จ่ายด้านภาษีทั้งหมดที่เกิดขึ้นจากธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลางในประเทศกำลังพัฒนา บนพื้นฐานของข้อมูลการสำรวจต้นทุนการปฏิบัติตามภาษี (TCC) ใน 12 ประเทศกำลังพัฒนาถึงแม้ว่ามีเพียง 3 ประเทศเท่านั้นที่ให้



ข้อมูลที่เพียงพอ ได้แก่ แอฟริกาใต้ ยูเครน และเนปาล ผู้สังเกตการณ์ส่วนใหญ่คาดหวังว่าการใช้ e-filing จะลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติตามภาษี แต่การวิเคราะห์นี้ชี้ให้เห็นว่านโยบายที่กำหนดให้ผู้เสียภาษีธุรกิจต้องส่งข้อมูลที่เป็นกระดาษเพิ่มเติมจากการยื่น e-filing ส่งผลให้เพิ่มค่าใช้จ่าย นอกจากนี้ การนำ e-filing ไปใช้ต้องลงทุนล่วงหน้าโดยต้องมีทุนทรัพย์ เวลา ความพยายามและทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อการเรียนรู้วิธีการใช้ e-filing อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจขนาดเล็กมีแนวโน้มที่จะเผชิญกับ “โศกนาฏกรรมการเรียนรู้” ที่สูงชันและไม่ควรถูกบังคับให้ใช้ e-filing ก่อนที่พวกเขาส่วนใหญ่จะสามารถเข้าถึงระบบคอมพิวเตอร์ที่เชื่อถือได้ และมีโอกาสหาความคุ้นเคยกับการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

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

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อมุ่งพัฒนาและหาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของบุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ดังนั้นเพื่อให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

- 3.1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4. การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย
- 3.5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย (Population)

ประชากรที่ใช้ศึกษาในงานวิจัยนี้ คือ บุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 83,998 ราย (ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตดอนเมือง, 2566)

##### 2. ขนาดตัวอย่าง (Sample Size)

ขนาดตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้หาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการคำนวณของ Taro Yamane ซึ่งกำหนดระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนอยู่ที่ร้อยละ 5 โดยคำนวณจากสูตรดังนี้

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

โดยที่

$$n = \text{ขนาดตัวอย่าง}$$

$$N = \text{ขนาดประชากร}$$

$$e = \text{ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้}$$

แทนค่า

$$n = \frac{83,998}{1 + 83,998 (0.05)^2}$$

$$N = 400$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ คือบุคคลธรรมดา ในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ราย

### 3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรในงานวิจัยนี้มีตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่

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

- 1.1 ระบบ ถูกออกแบบมาให้ใช้งานง่าย
- 1.2 ระบบ เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้
- 1.3 ระบบ หรือเว็บไซต์ ออกแบบได้ทันสมัย เหมาะสมกับการใช้งาน
- 1.4 ระบบ เรียนรู้ได้ง่าย
- 1.5 ระบบ ประมวลผลรวดเร็ว

2. ด้านคุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality) จากการศึกษาค้นคว้าจากทฤษฎีต่าง ๆ รวมถึงเอกสารและงานวิจัยที่ผ่านมา สามารถแจกแจงรายละเอียดของคุณภาพของสารสนเทศได้ดังนี้

- 2.1 ข้อมูลในระบบ มีความถูกต้อง เชื่อถือได้
- 2.2 ข้อมูลในระบบ ตรงกับความต้องการ
- 2.3 ข้อมูลในระบบ มีเนื้อหาครบถ้วนสมบูรณ์
- 2.4 ข้อมูลในระบบ มีเนื้อหาเป็นปัจจุบันทันเหตุการณ์
- 2.5 ข้อมูลในระบบ มีความรัดกุม สั้นกะทัดรัด ตรงประเด็น

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

- 3.1 ระบบ ให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสมเสมอ
- 3.2 ระบบ ให้บริการอย่างทั่วถึงและเสมอภาคเท่าเทียม
- 3.3 ระบบ สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ
- 3.4 ระบบ ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว
- 3.5 ระบบ มีความสามารถในการให้บริการข้อมูลและข่าวสาร

4. ด้านคุณประโยชน์ของระบบ (System Benefits) จากการศึกษาค้นคว้าจากทฤษฎีต่าง ๆ รวมถึงเอกสารและงานวิจัยที่ผ่านมา สามารถแจกแจงรายละเอียดของคุณประโยชน์ของระบบได้ดังนี้

- 4.1 ระบบยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ช่วยประหยัดเวลา
- 4.2 ระบบยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ช่วยลดความผิดพลาด
- 4.3 ระบบยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ช่วยรักษาความปลอดภัยของข้อมูล
- 4.4 ระบบยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ทำให้การทำงานสะดวก
- 4.5 ระบบยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

1. ความถูกต้องแม่นยำ ลดความผิดพลาด จากการศึกษาค้นคว้าจากทฤษฎีต่าง ๆ รวมถึงเอกสารและงานวิจัยที่ผ่านมา สามารถแจกแจงรายละเอียดของความถูกต้องแม่นยำ ลดความผิดพลาด ได้ดังนี้

- 1.1 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ใช้งานง่าย เรียนรู้ได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก
- 1.2 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ช่วยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล
- 1.3 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ช่วยเตือนเมื่อคำนวณผิดพลาด

2. การป้องกันข้อมูลสูญหาย จากการศึกษาค้นคว้าจากทฤษฎีต่าง ๆ รวมถึงเอกสารและงานวิจัยที่ผ่านมา สามารถแจกแจงรายละเอียดของการป้องกันข้อมูลสูญหาย ได้ดังนี้

- 2.1 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่เป็นความลับ
- 2.2 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีการสำรองข้อมูล เพื่อป้องกันไม่ให้ข้อมูลสูญหาย

- 2.3 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีระบบป้องกันข้อมูลรั่วไหล
3. การลดโอกาสที่จะเกิดการทุจริต จากการศึกษาค้นคว้าจากทฤษฎีต่าง ๆ รวมถึงเอกสารและงานวิจัยที่ผ่านมา สามารถแจกแจงรายละเอียดของการลดโอกาสที่จะเกิดการทุจริต ได้ดังนี้
- 3.1 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ลดการเผชิญหน้ากันระหว่างผู้เสียภาษีและเจ้าหน้าที่สรรพากร
- 3.2 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ป้องกันการทำจ่ายเงินซ้ำ
- 3.3 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ลดโอกาสในการถูกกรรโชคทรัพย์
4. การลดต้นทุนค่าใช้จ่าย จากการศึกษาค้นคว้าจากทฤษฎีต่าง ๆ รวมถึงเอกสารและงานวิจัยที่ผ่านมา สามารถแจกแจงรายละเอียดของการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย ได้ดังนี้
- 4.1 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ช่วยให้ประหยัดเวลา
- 4.2 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ช่วยลดการใช้ทรัพยากร
- 4.3 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ทำได้ทุกที่ จึงลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการศึกษา วิเคราะห์ และหาคำตอบ ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของบุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะแบบสำรวจรายการ (Check lists) จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อปี และประสบการณ์ในการยื่นแบบแสดงรายการเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้เพียง 1 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของบุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีลักษณะแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 อันดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตอนที่ 2 นี้มีจำนวน 32 ข้อ แบ่งออกเป็น คุณภาพของระบบ (System Quality) จำนวน 5 ข้อ คุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality) จำนวน 5 ข้อ คุณภาพการบริการ (Service Quality) จำนวน 5 ข้อ คุณประโยชน์ของระบบ (Benefit) จำนวน 5 ข้อ และประโยชน์ที่ผู้ใช้ได้รับจากการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต (Usefulness) จำนวน 12 ข้อ ผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดความ

กว้างของอันตรภาคชั้น (Fisher, 1953) เพื่อเป็นเกณฑ์ในการแปลความหมายและวัดระดับคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3. แบบสำรวจความคิดเห็น เพื่อใช้ในการปรับปรุงการให้บริการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของบุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น 2 ข้อ ได้แก่

1. ปัญหาหรือข้อยุ่งยากที่พบในการใช้ระบบยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต (มี Check List ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกทำเครื่องหมายได้มากกว่า 1 ข้อ)

2. เป็นข้อเสนอแนะหลังการใช้ระบบการยื่นแบบภาษีของบุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร ผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีลักษณะปลายเปิด (Open-ended form)

### 3.4 การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย

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

คะแนน +1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

คะแนน 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

คะแนน -1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญ คำนวณจากสูตรดังนี้

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

โดยที่  $\sum R$  = ผลรวมของคะแนนในแต่ละข้อคำถาม  
 $N$  = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

หากข้อคำถามมีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.50 แสดงว่าข้อคำถามนั้นมีคุณภาพความเที่ยงตรงซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาวิจัยได้รับการตรวจสอบแล้วว่า อยู่ในเกณฑ์มีคุณภาพความเที่ยงตรง (ค่าดัชนีความสอดคล้อง เท่ากับ 1 ทุกข้อ)

### 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ติดต่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง
2. เตรียมแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง
3. อธิบายให้กลุ่มตัวอย่างเข้าใจในวัตถุประสงค์ และประโยชน์ที่จะได้รับจากการทำแบบสอบถาม
4. อธิบายวิธีการทำแบบสอบถามให้เข้าใจก่อนลงมือทำ
5. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
6. นำผลที่ได้จากแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบ แล้วจึงนำไปตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์และวิธีการให้คะแนน และนำแบบสอบถามทั้งหมดไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ทางสถิติ

### 3.6 การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) มาดำเนินการดังนี้

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

### 3.7 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

ผลที่ได้จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของบุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 400 ชุด นำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่ออธิบายผลการศึกษา และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของบุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 2. ปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต

ตอนที่ 3. ผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต

ตอนที่ 4. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาหรือข้อยุ่งยากในการใช้ระบบยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต

ตอนที่ 5. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตและผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต

ตอนที่ 6. ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต

สำหรับสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ มีความหมายดังต่อไปนี้

n	แทน	จำนวนของตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าการแจกแจงแบบ t (t-distribution)
Sig.	แทน	ค่าความน่าจะเป็นที่คำนวณได้จากค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R <sup>2</sup>	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์
F	แทน	ค่าการแจกแจงแบบ F (F-distribution)

### ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของบุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

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

จากตารางที่ 6 พบว่า บุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 121 คน (ร้อยละ 30.25) รองลงมา มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 110 คน (ร้อยละ 27.50) อายุ 41-50 ปี จำนวน 74 คน (ร้อยละ 18.50) และน้อยที่สุด มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 49 คน (ร้อยละ 12.25) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

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

จากตารางที่ 7 พบว่า บุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 154 คน (ร้อยละ 38.50) รองลงมา มีระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 128 คน (ร้อยละ 32.00) มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 84 คน (ร้อยละ 21.00) และน้อยที่สุด มีระดับการศึกษาปริญญาเอก จำนวน 34 คน (ร้อยละ 8.50) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อปี

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

จากตารางที่ 8 พบว่า บุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อปี 240,000 – 480,000 บาท จำนวน 136 คน (ร้อยละ 34.00) รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อปี 480,001 – 720,000 บาท จำนวน 108 คน (ร้อยละ 27.00) และน้อยที่สุดมีรายได้เฉลี่ยต่อปี 720,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 64 คน (ร้อยละ 16.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ในการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

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

จากตารางที่ 9 พบว่า บุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 3 ปี ขึ้นไป จำนวน 135 คน (ร้อยละ 33.75) รองลงมา มีประสบการณ์ในการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 2 ปี จำนวน 107 คน (ร้อยละ 26.75) มีประสบการณ์ในการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 1 ปี จำนวน 92 คน (ร้อยละ 23.00) และน้อยที่สุด มีประสบการณ์ในการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 66 คน (ร้อยละ 16.50) ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามแต่ละด้าน

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

จากตารางที่ 10 พบว่า ภาพรวมของปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของบุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านคุณประโยชน์ของระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา เป็นด้านคุณภาพของสารสนเทศ และคุณภาพการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านคุณภาพของระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านคุณภาพของระบบ

คุณภาพของระบบ	$\bar{X}$	S.D.
ระบบ ถูกออกแบบมาให้ใช้งานง่าย	4.19	0.68
ระบบ เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้	4.35	0.60
ระบบ หรือเว็บไซต์ ออกแบบได้ทันสมัยเหมาะสมกับการใช้งาน	4.17	0.63
ระบบ เรียนรู้ได้ง่าย	4.18	0.69
ระบบ เรียนรู้ได้ง่าย	4.10	0.73
<b>ภาพรวมคุณภาพของระบบ</b>	<b>4.20</b>	<b>0.54</b>

จากตารางที่ 11 พบว่า ภาพรวมปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของบุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร ด้านคุณภาพของระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 อยู่ในระดับมาก โดยเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ระบบเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 อยู่ในระดับมากที่สุด

รองลงมาเป็นเรื่องระบบถูกออกแบบมาให้ใช้งานง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 อยู่ในระดับมาก ส่วนเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ระบบประมวลผลรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 อยู่ในระดับมากเช่นกัน

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต  
ด้านคุณภาพของสารสนเทศ

คุณภาพของสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D.
ข้อมูลในระบบ มีความถูกต้อง เชื่อถือได้	4.38	0.60
ข้อมูลในระบบ ตรงกับความต้องการ	4.20	0.67
ข้อมูลในระบบ มีเนื้อหาครบถ้วนสมบูรณ์	4.16	0.64
ข้อมูลในระบบ มีเนื้อหาเป็นปัจจุบันทันเหตุการณ์	4.35	0.65
ข้อมูลในระบบ มีความรัดกุม สั้นกะทัดรัดตรงประเด็น	4.16	0.65
<b>ภาพรวมคุณภาพของสารสนเทศ</b>	<b>4.25</b>	<b>0.52</b>

จากตารางที่ 12 พบว่า ภาพรวมปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของบุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร ด้านคุณภาพของสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นเรื่องข้อมูลในระบบมีเนื้อหาเป็นปัจจุบันทันเหตุการณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ข้อมูลในระบบมีเนื้อหาครบถ้วนสมบูรณ์และข้อมูลในระบบมีความรัดกุม สั้นกะทัดรัด ตรงประเด็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต  
ด้านคุณภาพการบริการ

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

จากตารางที่ 13 พบว่า ภาพรวมปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของบุคคลธรรมดาในเขตตอนเมืองกรุงเทพมหานคร ด้านคุณภาพการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ระบบให้บริการอย่างทั่วถึงและเสมอภาคเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นเรื่องระบบสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ระบบให้บริการได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านคุณสมบัติของระบบ

คุณสมบัติของระบบ	$\bar{x}$	S.D.
ระบบยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ช่วยประหยัดเวลา	4.50	0.62
ระบบยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ช่วยลดความผิดพลาด	4.34	0.66
ระบบยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ช่วยรักษาความปลอดภัยของข้อมูล	4.37	0.64
ระบบยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ทำให้การทำงานสะดวก	4.40	0.64
ระบบยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	4.31	0.65
<b>ภาพรวมคุณสมบัติของระบบ</b>	<b>4.38</b>	<b>0.49</b>

จากตารางที่ 14 พบว่า ภาพรวมปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของบุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร ด้านคุณสมบัติของระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ระบบยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตช่วยประหยัดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นเรื่องระบบยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตทำให้การทำงานสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ระบบยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

### ตอนที่ 3 ผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตจำแนกตามแต่ละด้าน

ผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต	$\bar{X}$	S.D.
ความถูกต้องแม่นยำ	4.43	0.56
การป้องกันข้อมูลสูญหาย	4.32	0.55
การลดทุจริต	4.31	0.54
การลดต้นทุนค่าใช้จ่าย	4.45	0.55
<b>ผลสำเร็จรวม</b>	<b>4.36</b>	<b>0.48</b>

จากตารางที่ 15 พบว่า ภาพรวมผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของบุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุดคือ ด้านการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา เป็นด้านความถูกต้องแม่นยำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านการลดทุจริต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตด้านความถูกต้องแม่นยำ

ความถูกต้องแม่นยำ	$\bar{X}$	S.D.
การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตใช้งานง่าย เรียนรู้ได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.24	0.69
การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ช่วยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล	4.34	0.67
การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ช่วยเตือนเมื่อคำนวณผิดพลาด	4.43	0.64
<b>ภาพรวมความถูกต้องแม่นยำ</b>	<b>4.36</b>	<b>0.56</b>

จากตารางที่ 16 พบว่า ภาพรวมผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของบุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร ด้านความถูกต้องแม่นยำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุดคือ การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตช่วยเตือนเมื่อ

ค่านวนผิดพลาดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นเรื่องการยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตช่วยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตใช้งานง่าย เรียนรู้ได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านการป้องกันข้อมูลสูญหาย

การป้องกันข้อมูลสูญหาย	$\bar{x}$	S.D.
การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่เป็นความลับ	4.35	0.60
การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีการสำรองข้อมูล เพื่อป้องกันไม่ให้ข้อมูลสูญหาย	4.29	0.68
การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีระบบป้องกันข้อมูลรั่วไหล	4.33	0.67
<b>ภาพรวมการป้องกันข้อมูลสูญหาย</b>	<b>4.33</b>	<b>0.55</b>

จากตารางที่ 17 พบว่า ภาพรวมผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของบุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร ด้านการป้องกันข้อมูลสูญหาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่เป็นความลับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นเรื่องการยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีระบบป้องกันข้อมูลรั่วไหล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีการสำรองข้อมูลเพื่อป้องกันไม่ให้ข้อมูลสูญหาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน



ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตด้านการลดทujurิต

การลดทujurิต	$\bar{X}$	S.D.
การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ลดการเผชิญหน้ากันระหว่างผู้เสียภาษีและเจ้าหน้าที่สรรพากร	4.37	0.67
การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ป้องกันการทำรายการจ่ายเงินซ้ำ	4.29	0.67
การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตลดโอกาสในการถูกกรรโชคทรัพย์	4.28	0.67
<b>ภาพรวมการลดทujurิต</b>	<b>4.31</b>	<b>0.54</b>

จากตารางที่ 18 พบว่า ภาพรวมผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของบุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร ด้านการลดทujurิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตลดการเผชิญหน้ากันระหว่างผู้เสียภาษีและเจ้าหน้าที่ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นเรื่องการยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตป้องกันการทำรายการซ้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตลดโอกาสในการถูกกรรโชคทรัพย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตด้านการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย

การลดต้นทุนค่าใช้จ่าย	$\bar{X}$	S.D.
การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ช่วยให้ประหยัดเวลา	4.46	0.65
การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ช่วยลดการใช้ทรัพยากร	4.32	0.73
การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ทำได้ทุกที่ จึงลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	4.58	0.60
<b>ภาพรวมการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย</b>	<b>4.45</b>	<b>0.55</b>

จากตารางที่ 19 พบว่า ภาพรวมผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของบุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ด้านการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตทำได้ทุกที่ จึงลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นเรื่องการยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตช่วยให้ประหยัดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตช่วยลดการใช้ทรัพยากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

#### ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาหรือข้อยุ่งยากในการใช้ระบบยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาหรือข้อยุ่งยากในการใช้ระบบ

ปัญหาหรือข้อยุ่งยากในการใช้ระบบ	จำนวน	ร้อยละ
ระบบค้างหรือหยุดชะงักบ่อยในขณะที่ทำการยื่นแบบภาษี	216.00	55.70
ระบบประมวลผลล่าช้าในแต่ละขั้นตอน	127.00	32.70
ไม่มั่นใจว่าการทำรายการยื่นแบบภาษีเสร็จสมบูรณ์	118.00	30.40
หากพบข้อผิดพลาดในภายหลัง ไม่สามารถเรียกข้อมูลเดิมเพื่อแก้ไขได้	158.00	40.70
ไม่มั่นใจในการรักษาความลับของข้อมูล	69.00	17.80

จากตารางที่ 20 พบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นมากที่สุดคือ ระบบค้างหรือหยุดชะงักบ่อยในขณะที่ทำการยื่นแบบภาษี เท่ากับร้อยละ 55.70 ปัญหารองลงมาคือ หากพบข้อผิดพลาดภายหลัง ไม่สามารถเรียกข้อมูลเดิมเพื่อแก้ไขได้ เท่ากับร้อยละ 40.70 ระบบประมวลผลล่าช้าในแต่ละขั้นตอนเท่ากับร้อยละ 32.70 ไม่มั่นใจว่าการทำรายการยื่นแบบภาษีเสร็จสมบูรณ์ เท่ากับร้อยละ 30.40 และไม่มั่นใจในการรักษาความลับของข้อมูล เท่ากับร้อยละ 17.80

### ตอนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตและผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 21 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตและผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต

ตัวแปร	คุณภาพของระบบ	คุณภาพของสารสนเทศ	คุณภาพการบริการ	คุณประโยชน์ของระบบ	ปัจจัยรวม	ความถูกต้องแม่นยำ	ความปลอดภัยของข้อมูล	การลดทุจริต	การลดต้นทุนค่าใช้จ่าย	ผลสำเร็จรวม
คุณภาพของระบบ	1									
คุณภาพของสารสนเทศ	.841**	1								
คุณภาพการบริการ	.811**	.829**	1							
คุณประโยชน์ของระบบ	.700**	.696*	.756**	1						
ปัจจัยรวม	.922**	.925**	.934**	.861**	1					
ความถูกต้องแม่นยำ	.628**	.637**	.684**	.822**	.757**	1				
ความปลอดภัยของข้อมูล	.527**	.577**	.591**	.735**	.664**	.802**	1			
การลดทุจริต	.593**	.607**	.658**	.745**	.712**	.736**	.759**	1		
การลดต้นทุนค่าใช้จ่าย	.557**	.583**	.611*	.675**	.664**	.623**	.570**	.635**	1	
ผลสำเร็จรวม	.658**	.687**	.726**	.851**	.799**	.904**	.896**	.893**	.807**	1

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

จากตารางที่ 21 พบว่า ภาพรวมปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์ทางสถิติในทิศทางเดียวกันกับภาพรวมผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตทั้ง 4 ด้าน ที่ระดับความสำคัญ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.799 เมื่อพิจารณาทีละด้าน พบว่าปัจจัยการ

ยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตทั้ง 4 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านความถูกต้องแม่นยำ ด้านการป้องกันข้อมูลสูญหาย ด้านการลดทุจริต และด้านการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.757 0.664 0.712 และ 0.664 ตามลำดับ

#### ตอนที่ 6 ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 22 ผลการศึกษาปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ที่มีผลต่อผลสำเร็จด้านความถูกต้องแม่นยำ ของบุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร

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

จากตารางที่ 22 พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 สามารถอธิบายความผันแปรของผลสำเร็จด้านความถูกต้องแม่นยำได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ( $F=215.915^{**}$ ) ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ และปัจจัยด้านคุณสมบัติของระบบ มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จด้านความถูกต้องแม่นยำ ร้อยละ 82.80 และตัวแปรอิสระทั้ง 4 สามารถอธิบายผลสำเร็จด้านความถูกต้องแม่นยำได้ ร้อยละ 68.60 เมื่อพิจารณาทีละตัวแปร พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จด้านความถูกต้องแม่นยำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีเพียงด้านเดียวคือ ปัจจัยด้านคุณสมบัติของระบบ

ตารางที่ 23 ผลการศึกษาปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ที่มีผลต่อผลสำเร็จด้านการป้องกัน  
ข้อมูลสูญหายของบุคคลธรรมดาในกรุงเทพมหานคร เขตดอนเมือง

ปัจจัย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.593	.174		3.398	.001		
คุณภาพของระบบ	-.131	.070	-.127	-1.865	.063	.246	4.073
คุณภาพของสารสนเทศ	.211	.075	.199	2.817	.005	.228	4.395
คุณภาพการบริการ	.025	.072	.024	.341	.734	.230	4.341
คุณประโยชน์ของระบบ	.748	.059	.667	12.588	.000	.403	2.481
R	.743						
R <sup>2</sup>	553.000						
F	121.943**						
Durbin-Watson	1.657						

จากตารางที่ 23 พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 สามารถอธิบายความผันแปรของผลสำเร็จด้านการป้องกันข้อมูลสูญหายได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ( $F=121.943^{**}$ ) ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ และปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จด้านการป้องกันข้อมูลสูญหาย ร้อยละ 74.30 และตัวแปรอิสระทั้ง 4 สามารถอธิบายผลสำเร็จด้านการป้องกันข้อมูลสูญหาย ได้ ร้อยละ 55.30 เมื่อพิจารณาที่แต่ละตัวแปร พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จด้านการป้องกันข้อมูลสูญหาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศและปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ

ตารางที่ 24 ผลการศึกษาปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ที่มีผลต่อผลสำเร็จด้านการลดทุจริต  
ของบุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร

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

จากตารางที่ 24 พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 สามารถอธิบายความผันแปรของผลสำเร็จด้านการลดทุจริตได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ( $F=134.901^{**}$ ) ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการและปัจจัยด้านคุณสมบัติของระบบ มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จด้านการลดทุจริต ร้อยละ 76.00 และตัวแปรอิสระทั้ง 4 สามารถอธิบายผลสำเร็จด้านการลดทุจริตได้ ร้อยละ 57.70 เมื่อพิจารณาทีละตัวแปร พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จด้านการลดทุจริต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ และปัจจัยด้านคุณสมบัติของระบบ

ตารางที่ 25 ผลการศึกษาปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ที่มีผลต่อผลสำเร็จด้านการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายของบุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร

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

จากตารางที่ 25 พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 สามารถอธิบายความผันแปรของผลสำเร็จด้านการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ( $F=93.034^{**}$ ) ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ และปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จด้านการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย ร้อยละ 69.60 และตัวแปรอิสระทั้ง 4 สามารถอธิบายผลสำเร็จด้านการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายได้ ร้อยละ 48.50 เมื่อพิจารณาทีละตัวแปร พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จด้านการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีเพียงด้านเดียวคือ ปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของบุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร จากผลการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐานสามารถสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะได้ ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

#### 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

#### 5.3 ข้อจำกัดในงานวิจัยและข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

### 5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของบุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร สรุปได้ดังนี้

1. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 121 คน (ร้อยละ 30.25) การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 154 คน (ร้อยละ 38.50) มีรายได้เฉลี่ยต่อปี 240,000 – 480,000 บาท จำนวน 136 คน (ร้อยละ 34.00) และมีประสบการณ์ในการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 3 ปี ขึ้นไปจำนวน 135 คน (ร้อยละ 33.75)

2. บุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแบบสอบถามตอนที่ 2 ถึงปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต เฉลี่ยรวมทั้ง 4 ด้าน ว่ามีผลต่อความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านคุณประโยชน์ของระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านคุณภาพของสารสนเทศ และคุณภาพการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 อยู่ในระดับมากที่สุด คุณภาพของระบบมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ 4.20 แต่ยังคงอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของคุณภาพแต่ละด้าน เริ่มจากคุณภาพของระบบ พบว่า บุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร ให้น้ำหนักความสำคัญกับ “ประโยชน์แก่ผู้ใช้” มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 คุณภาพของสารสนเทศ บุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร ให้



ความสำคัญกับ “ความถูกต้องเชื่อถือได้” มากที่สุด เฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ต่อมาคุณภาพการบริการ บุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญกับ “การให้บริการอย่างทั่วถึงและเสมอภาคเท่าเทียม” มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 และด้านคุณประโยชน์ของระบบ บุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญกับการ “ช่วยประหยัดเวลา” มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50

3. บุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ให้ภาพรวมผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของบุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 อยู่ในระดับมากที่สุดรองลงมาเป็นด้านความถูกต้องแม่นยำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านการลดทุจริต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

เมื่อพิจารณาลงในรายละเอียดพบว่า ภายใต้ด้านความถูกต้องแม่นยำ บุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ให้น้ำหนักความสำคัญ “การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ช่วยเตือนเมื่อคำนวณผิดพลาด” ไว้มากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนด้านการป้องกันข้อมูลสูญหาย บุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ให้น้ำหนักความสำคัญ “การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีระบบรักษาความปลอดภัย ของข้อมูลที่เป็นความลับ” มากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 เกี่ยวกับด้านการลดทุจริต บุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ให้น้ำหนักความสำคัญ “การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ลดการเผชิญหน้ากันระหว่างผู้เสียภาษีและเจ้าหน้าที่สรรพากร” มากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 และด้านการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย บุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ให้น้ำหนักความสำคัญ “การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ทำให้ได้ทุกที่ จึงลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง” มากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58

4. จากการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของบุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร พบว่า

4.1 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อความถูกต้องแม่นยำ ลดความผิดพลาด ของบุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ด้วยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ และปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ มีความสัมพันธ์เชิงบวก ต่อผลสำเร็จด้านความถูกต้องแม่นยำของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของบุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

0.05 และตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จด้านความถูกต้องแม่นยำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ “ปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ”

4.2 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อการป้องกันข้อมูลสูญหาย ของบุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร เขตดอนเมือง ด้วยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ และปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ มีความสัมพันธ์เชิงบวก ต่อผลสำเร็จด้านการป้องกันข้อมูลสูญหายของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของบุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จด้านการป้องกันข้อมูลสูญหาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ “ปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศ” และ “ปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ”

4.3 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อการลดทุจริต ของบุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ด้วยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ และปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ มีความสัมพันธ์เชิงบวก ต่อผลสำเร็จด้านการลดทุจริตของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของบุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จด้านการลดทุจริต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ “ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ” และ “ปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ”

4.4 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย ของบุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ด้วยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ และปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ มีความสัมพันธ์เชิงบวก ต่อผลสำเร็จด้านการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของบุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จด้านการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ “ปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ”

5. ผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า บุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ประสบปัญหาที่เกิดขึ้นมากที่สุดคือ ระบบค้างหรือหยุดชะงักบ่อยในขณะทำการยื่นแบบภาษี เท่ากับร้อยละ 55.70

ปัญหารองลงมาคือ หากพบข้อผิดพลาดในภายหลัง ไม่สามารถเรียกข้อมูลเดิมเพื่อแก้ไขได้ เท่ากับร้อยละ 40.70 ระบบประมวลผลล่าช้าในแต่ละขั้นตอน เท่ากับร้อยละ 32.70 ไม่มั่นใจว่าการทำรายการยื่นแบบภาษีเสร็จสมบูรณ์ เท่ากับร้อยละ 30.40 และไม่มั่นใจในการรักษาความลับของข้อมูล เท่ากับร้อยละ 17.80

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

ข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยนี้ เป็นไปตามสมมติฐานและวัตถุประสงค์ในการวิจัย โดยผลที่ได้จากการวิจัยมีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อความถูกต้องแม่นยำ ลดความผิดพลาด พบว่า บุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ โดยสอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมที่ว่า การยื่นภาษีออนไลน์นั้นถูกต้องแม่นยำและรวดเร็วยิ่งกว่าการยื่นด้วยเอกสารที่กรอกด้วยมือ เพราะระบบการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต สามารถตรวจพบข้อผิดพลาดและให้โอกาสผู้ใช้งานแก้ไขข้อมูลที่ผิดพลาดได้ทันที และเนื่องจากผู้เสียภาษีไม่ต้องยุ่งยากในการคำนวณจำนวนภาษีเงินได้ด้วยตัวเอง จึงสามารถลดความเสี่ยงของการทำผิดพลาดโดยไม่ตั้งใจ(กรมสรรพากร, 2561; ทัศนียาภา บุญรอด , 2560; Alibasha & Kumar, 2016; Nasr, 2014; Saibon, Nawawi & Salin, 2016; Tax Slayer, 2019; Young, 2019)

การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อการป้องกันข้อมูลสูญหาย พบว่า บุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศ และปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ โดยสอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมที่ว่า ระบบการยื่นแบบแสดงรายการทางภาษีที่ดำเนินการด้วยซอฟต์แวร์มาตรฐาน และดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ ข้อมูลจะถูกส่งผ่านเซิร์ฟเวอร์ที่ปลอดภัยและจะถูกเข้ารหัส ผู้ใช้งานระบบ จึงมีความมั่นใจว่า e-Filing มีความปลอดภัยสามารถป้องกันข้อมูลความเป็นส่วนตัวรั่วไหลและสูญหาย (Alibasha & Kumar, 2016; Nasr, 2014; Saibon, Nawawi & Salin, 2016; Tax Slayer, 2019) การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อการลดทุจริต พบว่า บุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ และปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ โดยสอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมที่ว่า ระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ดีในการจัดเก็บภาษีสามารถช่วยลดโอกาสในการเกิดการทุจริตได้ เนื่องจากเป็นวิธีที่ลดการเผชิญหน้าและการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เสียภาษีกับเจ้าหน้าที่สรรพากร เจ้าหน้าที่ไม่ต้องรับเงินสดโดยตรง ทำให้การจัดเก็บภาษีเป็นไปอย่างโปร่งใส มีประสิทธิภาพ จึงนำไปสู่การบรรลุแผนพัฒนาประเทศที่ยั่งยืน ( Fanea-Ivanovici, Ésetescu, Pane & Voicu, 2019; Nasr, 2014; Okunogbe & Pouliquen, 2018; Yilmaz & Coolidge, 2013) การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย พบว่า บุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร

ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ โดยสอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมที่ว่า การยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวข้องกับการลดลงของต้นทุนการปฏิบัติตามภาษี(TCC) มีข้อดีกับทั้งสรรพากรและผู้ใช้งานระบบ การจัดเก็บภาษีแบบอัตโนมัติทำให้ประหยัดพลังงานประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบและชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาช่วยลดค่าใช้จ่ายในการประมวลผล จึงมีการประหยัดต้นทุนเนื่องจากลดการทำซ้ำ ลดการใช้ทรัพยากรอื่น ๆ เช่น การพิมพ์แสตมป์ การพิมพ์แบบฟอร์ม ลดการใช้แรงงานบุคคล และกระดาษสำหรับพิมพ์แบบฟอร์ม (กรมสรรพากร, 2561; อณัศยาภา บุญรอด, 2560; Alibasha & Kumar, 2016; DeLone & McLean, 2003; Fanea-Ivanovici, Ésetescu, Pane & Voicu, 2019; Nasr, 2014; Okunogbe & Pouliquen, 2018; Yilmaz & Coolidge, 2013; Young, 2019)

### 5.3 ข้อจำกัดในงานวิจัยและข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

#### 1. ข้อจำกัดในงานวิจัยครั้งนี้

1.1 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของบุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร เท่านั้น

1.2 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลเพื่อทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของบุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร ฉบับนี้อยู่ในช่วงระหว่างเดือนพฤษภาคม 2566 ถึงเดือนกรกฎาคม 2566 เท่านั้น

#### 2. ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

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

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

### 3. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

3.1 กรมสรรพากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรระบุข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับเอกสารหลักฐานที่ใช้ในการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการจัดเตรียมเอกสารของผู้ยื่นแบบฯ และชำระภาษี และควรเพิ่มเติมหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานที่ทาหน้าที่สอบถามข้อมูลในกรณีเกิดปัญหาหรือข้อผิดพลาดในการยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต

3.2 ควรพัฒนาระบบการรักษาความปลอดภัย (Cyber Security) ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นเพื่อเพิ่มความไว้วางใจและความเชื่อมั่นจากผู้ยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และระบบการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เสียภาษีให้เป็นความลับมากที่สุด

3.3 กรมสรรพากรควรมีระบบการตรวจสอบข้อมูลให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นเพื่อลดขั้นตอนการเรียกเอกสารเพิ่มเติมจากผู้ยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต อีกทั้งยังเป็นลดการใช้เอกสารที่ต้องนำส่งเพิ่มเติมต่อเจ้าหน้าที่สรรพากร

3.4 ควรกำหนดให้ระบบการยื่นแบบฯ แจ้งเตือนข้อความหรือกำหนดให้มีสัญลักษณ์พิเศษ เพื่อเตือนให้ผู้ใช้งานกรอกข้อมูลด้วยความระมัดระวังเป็นพิเศษ

## บรรณานุกรม

- กรมสรรพากร. (2547). กรมสรรพากรเผยแพร่ให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากร. สืบค้นเมื่อ 12 พฤษภาคม 2566, จากเว็บไซต์:
- กรมสรรพากร. (2561). **คู่มือภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา**. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สารนิเทศสรรพากร. กรมสรรพากร.
- กรมสรรพากร. (2561). **ประโยชน์ที่ได้รับจากการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต**. สืบค้นเมื่อ 1 พฤษภาคม 2566, จากเว็บไซต์: <https://rdserver.rd.go.th/publish/index.php?page=benefit>
- กรมสรรพากร. (2561). Thailand 4.0 กับการแจ้งสิทธิเพื่อรับประโยชน์ทางภาษี [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. **วารสารสรรพากร**. ปีที่ 7 (75), 26.
- กรมสรรพากร. (2562). **กรมสรรพากรแนะนำแบบผ่านออนไลน์พร้อมเพย์ได้รับเงินคืนภาษีว่างไว**. สืบค้นเมื่อ 12 พฤษภาคม 2566, จากเว็บไซต์: <https://www.thaipost.net/main/detail/0000025729>
- กฤษณ์ รักชาติเจริญ. (2553). **ตัวแบบการประเมินรัฐอิเล็กทรอนิกส์ e-Government Model for Assessment**. สืบค้นเมื่อ 12 พฤษภาคม 2566, จากเว็บไซต์: [https://www.bu.ac.th/knowledgecenter/executive\\_journal/july\\_sep\\_12/pdf/aw14.pdf](https://www.bu.ac.th/knowledgecenter/executive_journal/july_sep_12/pdf/aw14.pdf)
- ชวฤทธิ์ โยศรีคุณ. (2562). **หน้าที่ของประชาชนในการชำระภาษีอากร**. วารสารการจัดการความรู้สู่การปฏิบัติที่เป็นเลิศ. วิทยาลัยนครราชสีมา. (ฉบับที่ 1/2562).
- ดวงพร เพชรคง. (2560). **ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา**. กรุงเทพมหานคร: กลุ่มงานกฎหมาย ๒ สำนักกฎหมาย. สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- ทองอุไร ลิ้มปิติ. (2559). **บทบาทของ ธปท. ต่อระบบการชำระเงิน**. กรุงเทพมหานคร: ธนาคารแห่งประเทศไทย.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2559). **E-Government รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์**. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพมหานคร: แชนท์ โฟร์ พรินติ้ง.
- ฉันทนันท์ มงคลธิตวิวัฒน์. (2556). **การเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชัยภูมิ**. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2559). **พร้อมเพย์: บริการโอนเงินและรับเงิน-ทางเลือกใหม่**. กรุงเทพมหานคร: ธนาคารแห่งประเทศไทย.

- นิชานันท์ ชาวนา, (2559). ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
- พิรุวรรณ กิติคุณ. (2558). การบริหารจัดการภาครัฐ: รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. เอกสารวิชาการอิเล็กทรอนิกส์. สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- พุทธรักษ์ ปลั่งแสงมาส. (2551). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบงาน ImageenabledWorkflow Application กรณีศึกษา: ศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- วัฒนา แสนจิตต์. (2551). ปัจจัยที่มีผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตนอกสถานที่ในจังหวัดเชียงใหม่. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิพร เกตุแก้ว. (2556). เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารรัฐกิจ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิไลวรรณ กลมมา. (2555). การศึกษาปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตกรณีศึกษาผู้เสียภาษีในเขตจังหวัดพะเยา. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยพะเยา.
- ศิริรัตน์ मुखดารา. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิตจิตวิทยาการปรึกษา, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศศิกันต์ จัตุปา. (2557). การบริหารจัดการเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากร. วารสารนักบริหาร.
- ศักดิ์ เสกขุนทด. (2560). รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ต่างจากรัฐบาลดิจิทัลตรงไหน. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์.
- สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2560). ยุทธศาสตร์เทคโนโลยีสารสนเทศสุขภาพกระทรวงสาธารณสุข (พ.ศ. 2560-2569). กรุงเทพมหานคร: ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. กระทรวงสาธารณสุข
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2560). การสำรวจการมี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ.2560. สืบค้นเมื่อ 4 พฤษภาคม 2566, จากเว็บไซต์:  
[http://www.nso.go.th/sites/2014/DocLib13/2560/FullReportICT\\_60.pdf](http://www.nso.go.th/sites/2014/DocLib13/2560/FullReportICT_60.pdf)
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. (2560). Thailand e-Government Portal. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.).

- สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2562). **นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. 2561-2580)**. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.
- สำนักบริหารการเสียหายทางอิเล็กทรอนิกส์. (2559). **การยื่นแบบผ่านชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต**. กรุงเทพมหานคร: กรมสรรพากร.
- สมชัย สัจจพงษ์. (2559). **National e-Payment พลิกโฉมระบบการชำระเงินของไทย**. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงการคลัง.
- อนันธิตรา ดอนบันเทา. (2560). **ปัญหาและสาเหตุการเสียหายเงินได้บุคคลธรรมดาในตำบลลานดอกไม้ตก**. วารสารงานวิจัยสถาบันวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏกาแพงเพชร. (คณะวิทยาการจัดการ). ครั้งที่ 4/2560, 614-620.
- อนัญญาภา บุญรอด. (2560). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ของผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม** (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- อาชนเทพ อัครสุวรรณ. (2558). **การศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์).
- อุศณี กอจิตตวนิจ. (2553). **ความพึงพอใจของผู้เสียหายต่อการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- เอมอร พลวัฒนกุล และสมแก้ว รุ่งเลิศเกรียงไกร. (2550). **“สาเหตุของการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต: กรณีศึกษาจังหวัดภูเก็ต”**. วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่.



## BIBLIOGRAPHY

- Adenekan Dedeke. (2000). A Conceptual Framework for Developing Quality Measures for Information Systems. **Proceedings of the 2000 Conference on Information Quality**. Retrieved May 30, 2023,
- Al-Mamary, Shamsuddin & Aziati. (2014). The Relationship between System Quality, Information Quality and Organizational Performance. **International Journal of Knowledge and Research in Management & E-Commerce**, Volume 4, Number 3, July 2014, 7-10.
- Azimaton Saibon, Anuar Nawawi & Abmad Saiful Azlin Puteh Salin. (2016). E-filing Acceptance by the Individual Taxpayers – A Preliminary Analysis [Electronicversion]. **Journal of Administrative Science**, 13 (2), 1-9.
- Fatih Yilmaz & Jacqueline Coolidge. (2013). **Can E-Filing Reduce Tax Compliance Costs in Developing Countries?** Retrieved March 31, 2023, from <http://documents.worldbank.org/curated/en/496681468124159526/pdf/WPS6647.pdf>
- Fengyi Lin, Seedy S. Fofanah & Deron Liang. (2011). **Assessing citizen adoption of e-Government initiatives in Gambia: A validation of the technology acceptance model in information systems success** [Electronic version]. Retrieved March 31, 2023.
- Fred D. Davis, Richard P. Bagozzi & Paul R. Warshaw. (1989). **User Acceptance of Computer Technology** [Electronic version]. Retrieved March 31, 2023.
- James A. O'brien. (2002). **Introduction to Information Systems** [Electronic version]. Retrieved March 31, 2023.
- Joanna Nasr. (2014). **Implementing electronic tax filing and payments in Malaysia**. Retrieved March 31, 2023,
- Kumar, S. And Gupta, S. (2017). **A Study on Income Tax Payers Perception towards Electronic Filing**. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 22(S7).
- Matthew Young. (2019). **Advantages and disadvantages of online tax filing**.  
Mina Fanea-Ivanovici, Radu-Cristian Mu Ésetescu, Marius-Cristian Pane & Cristina

- Voicu. (2019). **Fighting Corruption and Enhancing Tax Compliance through Digitization: Achieving Sustainable Development in Romania.** (Faculty of International Business and Economics, Bucharest University).
- Narasimhaiah Gorla, Toni M. Somers & Betty Wong. (2010). Organizational impact of system quality, information quality and service quality [Electronic version]. **Journal of Strategic Information Systems**, 2010 (19), 207-228.
- Oyebola Okunogbe & Victor Pouliquen. (2018). **Technology, Taxation and Corruption: Evidence from the Introduction of Electronic Tax Filing.** (PhD in Public Policy and MPA in International Development, Harvard University).
- Parasuraman, Zeithaml & Berry. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality [Electronic version]. **Journal of Retailing**, 1988 (64), 12-36.
- Rajeswari, K. and Mary, T. S. (2014). **E-Filing of Income Tax returns: Awareness and Satisfaction level of salaried employees.** International Journal of Current Research and Academic Review, 2(9).
- Reza Vaezi. (2013). **User Satisfaction with Information Systems: A Comprehensive Model of Attribute Satisfaction.** (The Degree Doctor of Philosophy, University of Houston).
- S.Md. Alibasha, Kishore Kumar & Naveen Kumar. (2016). Benefits and Challenges of E-filing and E-Payments [Electronic version]. **International Journal of Commerce, Business and Management**, 2016 (5), 71-75.
- Seddon & Kiew. (1996). Modification of Delon and Mclean Model in the Success of Information System for Good University Governance [Electronic version]. **The Turkish Online Journal of Educational Technology**, 2015 (14), 115.
- Taxslayer. (2019). **What are the Benefits of E-Filing Your Income Tax Return?** Retrieved May 31, 2023.
- William H. DeLone & Ephraim R. McLean. (2003). Information Systems Success Measurement. **Foundations and Trends in Information Systems**, 2016 (2), 9-11.
- William H. DeLone & Ephraim R. McLean. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update [Electronic version]. **Journal**

of **Management Information Systems**, 2003 (19), 23-26.

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

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามเพื่องานวิจัย

**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**  
**สำหรับผู้ยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดา**  
**เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต**  
**ของบุคคลธรรมดา ในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร**

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามชุดนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิจัยในระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารบัญชิตามมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม เพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ของบุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือท่านในการกรอกแบบสอบถาม โปรดตอบแบบสอบถามตามความเข้าใจและตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด ซึ่งคำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัย โดยผู้วิจัยขอรับรองว่าการตอบแบบสอบถามของท่านครั้งนี้จะถือเป็นความลับและไม่ทำให้เกิดความเสียหายแก่ท่านทั้งทางตรงและทางอ้อม ขอขอบคุณที่ท่านได้สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามนี้

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อประโยชน์ในการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 3 แบบสำรวจความคิดเห็น เพื่อใช้ในการปรับปรุงระบบการยื่นภาษีทางอินเทอร์เน็ต

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. อายุ

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

2. ระดับการศึกษา

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

3. รายได้เฉลี่ยต่อปี

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

4. ประสบการณ์ในการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

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

**ส่วนที่ 2** ปัจจัยที่มีผลต่อประโยชน์ในการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความคิดเห็น ซึ่งแต่ละช่องมีความหมายดังต่อไปนี้

หมายเลข 1 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความน้อยที่สุด

หมายเลข 2 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความน้อย

หมายเลข 3 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความปานกลาง

หมายเลข 4 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความมาก

หมายเลข 5 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความมากที่สุด

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



ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ	ระดับ ความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
<b>คุณภาพการบริการ (Service Quality)</b>					
3.1 ระบบ ให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสมเสมอ					
3.2 ระบบ ให้บริการอย่างทั่วถึงและเสมอภาคเท่าเทียม					
3.3 ระบบ สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ					
3.4 ระบบ ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว					
3.5 ระบบ มีความสามารถในการให้บริการข้อมูลและข่าวสาร					
<b>คุณประโยชน์ของระบบ (System Benefits)</b>					
4.1 ระบบยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ช่วยประหยัดเวลา					
4.2 ระบบยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ช่วยลดความผิดพลาด					
4.3 ระบบยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ช่วยรักษาความปลอดภัยของข้อมูล					
4.4 ระบบยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ทำให้การทำงานสะดวก					
4.5 ระบบยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน					

ผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	ระดับ ความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
<b>ความถูกต้องแม่นยำ ลดความผิดพลาด</b>					
1.1 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ใช้งานง่าย เรียนรู้ได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
1.2 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ช่วยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล					
1.3 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ช่วยเตือนเมื่อคำนวณผิดพลาด					
<b>การป้องกันข้อมูลสูญหาย</b>					
2.1 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่เป็นความลับ					
2.2 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีการสำรองข้อมูล เพื่อป้องกันไม่ให้ข้อมูลสูญหาย					
2.3 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีระบบป้องกันข้อมูลรั่วไหล					
<b>การลดโอกาสที่จะเกิดการทุจริต</b>					
3.1 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ลดการเผชิญหน้ากันระหว่างผู้เสียภาษีและเจ้าหน้าที่สรรพากร					
3.2 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ป้องกันการทราวยการจ่ายเงินซ้ำ					
3.3 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ลดโอกาสในการถูกกรรโชคทรัพย์					
<b>การลดต้นทุนค่าใช้จ่าย</b>					
4.1 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ช่วยให้ประหยัดเวลา					
4.2 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ช่วยลดการใช้ทรัพยากร					
4.3 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ทำได้ทุกที่ จึงลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง					

**ส่วนที่ 3** แบบสำรวจความคิดเห็น เพื่อใช้ในการปรับปรุงระบบการยื่นภาษีทางอินเทอร์เน็ต

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ตามความเป็นจริง

1. ปัญหาหรือข้อยุ่งยากที่พบในการใช้ระบบยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ระบบค้างหรือหยุดชะงักบ่อยในขณะทำการยื่นแบบภาษี
- ระบบประมวลผลล่าช้าในแต่ละขั้นตอน
- ไม่มั่นใจว่าการทำรายการยื่นแบบภาษีเสร็จสมบูรณ์
- หากพบข้อผิดพลาดในภายหลัง ไม่สามารถเรียกข้อมูลเดิมเพื่อแก้ไขได้
- ไม่มั่นใจในการรักษาความลับของข้อมูล

2. ข้อเสนอแนะเพื่อใช้ในการปรับปรุงระบบยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต

---



---



---



---



---



---



---



---

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

ภาคผนวก ข  
แบบตอบรับการตีพิมพ์



ที่ อว ๐๖๔๕.๒๖/๑๖๑.๐๓

งานวารสารรัฐศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
๑ ถนนอุทองนอก เขตดุสิต  
กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๐๐

๑๔ กรกฎาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ตอบรับการตีพิมพ์บทความ

เรียน นางสาวณมล จักรชัย และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารณี เอื้อชนะจิต

ตามที่ท่านได้ส่งบทความวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของบุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร” เพื่อรับการพิจารณาตีพิมพ์ในวารสาร “วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา” ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ซึ่งได้รับการคัดเลือกเข้าสู่ฐานข้อมูลของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (ศูนย์ TCI) ได้ถูกจัดกลุ่มคุณภาพวารสารประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ให้เป็นวารสารที่มีคุณภาพกลุ่มที่ ๒ (TCI ฐาน ๒)

บัดนี้ กองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิได้ประเมินบทความของท่านแล้ว โดยมีผลการประเมินในระดับ “ผ่าน” และพิจารณาเห็นสมควรลงตีพิมพ์บทความ มีกำหนดที่จะลงตีพิมพ์ในวารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ปีที่ ๖ ฉบับที่ ๒ เดือนกรกฎาคม – ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ ซึ่งท่านสามารถใช้หนังสือฉบับนี้เพื่อใช้เป็นหลักฐานแสดงแก่สถาบันการศึกษาได้

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

*Nattachai*

(ดร.ณัฐชัย เอกนราจินดาวัฒน์)

บรรณาธิการวารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

งานวารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

โทร. ๐๙๗-๙๓๕๙๓๕๖, ๐๘๖-๙๒๙๔๙๑๕

<https://so04.tci-thaijo.org/index.php/polssru>

ภาคผนวก ค  
บทความวิจัย

**ปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของ  
บุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร**  
**FACTORS AFFECTING THE SUCCESS OF INTERNET TAX FILING OF  
INDIVIDUALS IN DONMUEANG BANGKOK**

นฤมล จักรชัย

Naruemon Chakchai

คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail : jujang51200084\_@hotmail.com

**บทคัดย่อ**

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของบุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ที่มีผลด้านความถูกต้อง แม่นยำ การป้องกันข้อมูลสูญหาย การลดทุจริต และการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย โดยทำการศึกษาความคิดเห็นของบุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยนี้ คือบุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ราย โดยเครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม โดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตรวจสอบคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง การวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ ดังนี้ (1) การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อความถูกต้อง แม่นยำ ลดความผิดพลาด พบว่า บุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ (2) การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อการป้องกันข้อมูลสูญหาย พบว่า บุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศ และปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ (3) การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อการลดทุจริต พบว่า บุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ และปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ (4) การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย พบว่า บุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ

ผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า บุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร พิจารณาถึงคุณภาพในด้านต่าง ๆ ของระบบ เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ผลการวิจัยจึงเป็น

ประโยชน์ในการพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ก่อให้เกิดประโยชน์และคุ้มค่าให้มากที่สุด อันเป็นการส่งเสริมนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในอีกทางหนึ่งด้วย

**คำสำคัญ:** การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา, ชำระภาษีออนไลน์, อินเทอร์เน็ต, บุคคลธรรมดา

#### **Abstract**

Research on Factors Affecting the Success of Online Tax Filing of Individuals in Don Mueang District Bangkok the objective was to study the factors of filing tax forms via internet. that has an effect on accuracy Data loss prevention, fraud reduction and cost reduction. by studying opinions of ordinary people in Don Mueang district Bangkok

The sample group for this research is an individual in the Don Mueang area Bangkok, 400 people. The tool used to collect data was a questionnaire. The statistical significance was at the 0.05 level. Data analysis by using percentage, mean, standard deviation. Analysis of the Pearson correlation coefficient. and multiple regression analysis

The results of the research can be summarized as follows: (1) Internet tax filing Affecting the accuracy, accuracy, reducing errors, it was found that ordinary people in the Don Mueang area Bangkok Paying attention to the benefits of the system (2) filing tax returns via the Internet Affects the prevention of data loss. It was found that ordinary people in the Don Mueang area Bangkok Pay attention to the quality factor of information. and the benefits of the system (3) Filing tax forms via the Internet affects the reduction of corruption found that ordinary people in Don Mueang Bangkok Give importance to the quality-of-service factor. and the benefits of the system (4) Filing tax forms via the Internet effect on cost reduction found that ordinary people in Don Mueang Bangkok Pay attention to the utility factor of the system.

The results of this research show that Individuals in Don Mueang area Bangkok Consider the quality of various aspects of the system as criteria for deciding to submit tax returns via the Internet. The results of the research are therefore useful for developing a more efficient system. create benefits and worth the most which promotes the e-government policy in another way as well.

**Keywords:** personal income tax filing, online tax payment, internet, personal



## บทนำ

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คือ ภาษีที่จัดเก็บจากบุคคลธรรมดา หรือจากหน่วยภาษีที่มีลักษณะพิเศษตามที่กฎหมายกำหนด โดยปกติจัดเก็บเป็นปี รายได้ที่เกิดขึ้นในปีใด ๆ เข้าข่ายอยู่ในเกณฑ์ที่ต้องเสียภาษี ผู้มีรายได้มีหน้าที่ต้องนำไปแสดงรายการตนเองตามแบบแสดงรายการภาษีที่กำหนดภายในเดือนมกราคมถึงมีนาคมของปีถัดไป สำหรับผู้มีเงินได้บางกรณีกฎหมายยังกำหนดให้ยื่นแบบฯ เสียภาษีตอนครึ่งปี สำหรับรายได้ที่เกิดขึ้นจริงในช่วงครึ่งปีแรก เพื่อเป็นการบรรเทาภาระภาษีที่ต้องชำระและเงินได้บางกรณีกฎหมายกำหนดให้ผู้จ่ายทำหน้าที่หักภาษี ณ ที่จ่ายจากเงินได้ที่จ่ายบางส่วนเพื่อให้เกิดการทยอยชำระภาษีขณะที่มีเงินได้เกิดขึ้นอีกด้วย

กรมสรรพากรจึงได้อำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีและประชาชนทั่วไป ด้วยบริการด้านอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางเว็บไซต์ [www.rd.go.th](http://www.rd.go.th) การใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ผู้เสียภาษีจะได้รับความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดเวลา เนื่องจากผู้เสียภาษีสามารถดำเนินกิจกรรมได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องมาติดต่อกรมสรรพากร บริการดังกล่าวยังช่วยสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการให้ส่วนราชการต่าง ๆ นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการประชาชนมากยิ่งขึ้น

เนื่องจากประชาชนผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ ยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต ทั้งในด้านการเข้าใช้งานของระบบอินเทอร์เน็ต ด้านความรู้เกี่ยวกับการวางแผนภาษีความรู้เกี่ยวกับประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ก่อให้เกิดผลกระทบตามมาหลังจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต ทำให้ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ บางรายต้องมายื่นแบบฯ เพิ่มเติม เนื่องจากกรอกข้อมูลผิดพลาด หรือไม่ได้ออกใบกำกับภาษีที่ชำระไว้เกินคืน หรือได้คืนแต่ล่าช้า

จากเหตุผลดังกล่าวผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของบุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร ที่เป็นผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เพื่อให้ข้อมูลที่ได้รับมีประโยชน์และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้เสียภาษี มีความเข้าใจและสามารถยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีความถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ทันต่อเวลา และประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบชำระภาษี ที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ที่มีผลต่อความถูกต้องแม่นยำ ลดความผิดพลาดของบุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ที่มีผลต่อการป้องกันข้อมูล สูญหายของบุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร

3. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ที่มีผลต่อการลดทุจริตของบุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ที่มีผลต่อการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายของบุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร

#### สมมติฐานการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของบุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้นำกรอบแนวคิดและงานการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องมากำหนดเป็นสมมติฐานในการศึกษาดังนี้

1. การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์เชิงบวก ต่อความถูกต้องแม่นยำ ลดความผิดพลาดของบุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร
2. การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์เชิงบวก ต่อการป้องกันข้อมูล สูญหายของบุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร
3. การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์เชิงบวก ต่อการลดทุจริตของบุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร
4. การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์เชิงบวก ต่อการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายของบุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร

#### การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คือ ภาษีที่จัดเก็บจากประชาชนบุคคลทั่วไป หรือจากหน่วยงานภาษีที่มีลักษณะพิเศษ ตามที่กฎหมายกำหนดและมีรายได้เกิดขึ้นตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยปกติจัดเก็บเป็นรายปี รายได้ที่เกิดขึ้นในปีใด ๆ ผู้มีรายได้มีหน้าที่ต้องนำไปแสดงรายการตนเองตามแบบแสดงรายการภาษีที่กำหนดภายในเดือนมกราคมถึงเดือนมีนาคม ของปีถัดไป สำหรับผู้มีเงินได้บางกรณีกฎหมายยังกำหนดให้ยื่นแบบฯ เสียภาษีครึ่งปี สำหรับรายได้ที่เกิดขึ้นจริงในช่วงครึ่งปีแรก เพื่อเป็นการบรรเทาภาระภาษีที่ต้องชำระ และเงินได้บางกรณี กฎหมายกำหนดให้ผู้จ่ายทำหน้าที่หักภาษี ณ ที่จ่ายจากเงินได้ที่จ่ายบางส่วน เพื่อให้มีการทยอยชำระภาษีขณะมีเงินได้เกิดขึ้นอีกด้วย ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ได้แก่ ผู้ที่มีเงินได้เกิดขึ้นระหว่างปีที่ผ่านมาโดยมีสถานะอย่างหนึ่งอย่างใด ดังนี้

1. บุคคลธรรมดา
2. ห้างหุ้นส่วนสามัญ หรือคณะบุคคลที่มีใช้นิติบุคคล

## 3. ผู้ถึงแก่ความตายระหว่างปีภาษี

## 4. กองมรดกที่ยังไม่ได้แบ่ง

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

## 1. เงินได้ตามมาตรา 40 (1) ได้แก่ เงินได้เนื่องจากการจ้างแรงงานไม่ว่าจะเป็น

- 1.1 เงินเดือน ค่าจ้าง เบี้ยเลี้ยง โบนัส เบี้ยหวัด บำเหน็จบำนาญ
- 1.2 เงินค่าเช่าบ้านที่ได้รับจากนายหน้า
- 1.3 เงินที่คำนวณได้จากมูลค่าของการได้อยู่บ้านซึ่งนายจ้างให้อยู่โดยไม่เสียค่าเช่า
- 1.4 เงินที่นายจ้างจ่ายชำระหนี้ใด ๆ ซึ่งลูกจ้างมีหน้าที่ต้องชำระ
- 1.5 เงิน ทรัพย์สิน หรือประโยชน์ใด ๆ บรรดาที่ได้เนื่องจากการจ้างแรงงาน

2. ประเภทเงินได้ตามมาตรา 40 (2) เงินได้เนื่องจากหน้าที่หรือตำแหน่งงานที่ทำ หรือจากการรับทำงานให้ ไม่ว่าจะ เป็น

- 2.1 ค่าธรรมเนียม ค่านายหน้า ค่าส่วนลด
- 2.2 เงินอุดหนุนในงานที่ทำ เบี้ยประชุม บำเหน็จ โบนัส
- 2.3 เงินค่าเช่าบ้านที่ได้รับเนื่องจากหน้าที่หรือตำแหน่งงานที่ทำ หรือจากการรับทำงานให้
- 2.4 เงินที่คำนวณได้จากมูลค่าของการได้อยู่บ้านที่ผู้จ่ายเงินได้ให้อยู่ได้โดยไม่เสียค่าเช่า
- 2.5 เงินที่ผู้จ่ายเงินได้จ่ายชำระหนี้ใด ๆ ซึ่งผู้มิเงินได้มีหน้าที่ต้องชำระ
- 2.6 เงิน ทรัพย์สิน หรือประโยชน์ใด ๆ บรรดาที่ได้เนื่องจากหน้าที่ หรือตำแหน่งงานที่ทำ หรือ

จากการรับทำงานให้ นั้น ไม่ว่าจะหน้าที่หรือตำแหน่งงาน หรืองานที่รับทำให้ นั้นจะเป็นการประจำ หรือชั่วคราว

3. ประเภทเงินได้ตามมาตรา 40 (3) ได้แก่ ค่าแห่งกุศลวิมล ค่าแห่งลิขสิทธิ์ หรือสิทธิอย่างอื่น เงินปี หรือเงินได้มีลักษณะเป็นเงินรายปีอันได้มาจากพินัยกรรม นิติกรรมอย่างอื่น หรือคำพิพากษาของศาล

## 4. ประเภทเงินได้ตามมาตรา 40 (4) ได้แก่

4.1 ดอกเบี้ยพันธบัตร ดอกเบี้ยเงินฝาก ดอกเบี้ยหุ้นกู้ ดอกเบี้ยตัวเงิน ดอกเบี้ยเงินกู้ยืม ไม่ว่าจะ มีหลักประกันหรือไม่ ดอกเบี้ยเงินกู้ยืมที่อยู่ในบังคับต้องถูกหัก ภาษีหัก ณ ที่จ่าย ตามกฎหมายดังกล่าว หรือผลต่างระหว่างราคาไถ่ถอนกับราคาจำหน่ายตัวเงิน หรือตราสารแสดงสิทธิในหนี้ที่เป็นผู้ออกและจำหน่ายครั้งแรกในราคาต่ำกว่าราคาไถ่ถอน รวมทั้งเงินได้ที่มีลักษณะทำนองเดียวกันกับดอกเบี้ย ผลประโยชน์หรือค่าตอบแทนอื่น ๆ ที่ได้จากการให้กู้ยืมหรือจากสิทธิเรียกร้องให้หนี้ทุกชนิดไม่ว่าจะมีหลักประกันหรือไม่ก็ตาม

4.2 เงินปันผล เงินส่วนแบ่งของกำไร หรือประโยชน์อื่นใดที่ได้จากบริษัท หรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล กองทุนรวม หรือสถาบันการเงินที่มีกฎหมายไทยให้จัดตั้งขึ้นโดยเฉพาะสำหรับให้กู้ยืมเงิน ฯลฯ

4.3 เงินโบนัสที่จ่ายแก่ผู้ถือหุ้น หรือผู้เป็นหุ้นส่วนในบริษัท

4.4 เงินลดทุนของบริษัท เฉพาะส่วนที่จ่ายไม่เกินกว่ากำไรและเงินที่กันไว้รวมกัน

4.5 เงินเพิ่มทุนของบริษัท ซึ่งตั้งจากกำไรที่ได้มา

4.6 ผลประโยชน์ที่ได้จากการที่บริษัท หรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลควบเข้ากัน หรือรับช่วงกัน หรือเลิกกัน ซึ่งตีราคาเป็นเงินได้เกินกว่าเงินทุน

4.7 ผลประโยชน์ที่ได้จากการโอนการเป็นหุ้นส่วน หรือโอนหุ้น หุ้นกู้ พันธบัตร หรือตัวเงิน หรือตราสารแสดงสิทธิในหนี้ที่บริษัท หรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลหรือนิติบุคคลอื่นเป็นผู้ออกทั้งนี้เฉพาะ ซึ่งตีราคาเป็นเงินได้เกินกว่าที่ลงทุน

5. ประเภทเงินได้ตามมาตรา 40 (5) ได้แก่ การให้เช่าทรัพย์สิน การมรดกสัญญาเช่าซื้อทรัพย์สิน การมรดกสัญญาซื้อขายเงินผ่อนซึ่งผู้ขายได้รับคืนทรัพย์สินที่ซื้อขายนั้นโดยไม่ต้องคืนเงิน หรือประโยชน์ที่ได้รับไว้แล้ว ให้ถือว่าเงินหรือประโยชน์ที่ได้รับไว้แล้วแต่วันทำสัญญา จนถึงวันมรดกสัญญาทั้งสิ้นเป็นเงินได้พึงประเมินของปีที่มีการมรดกสัญญานั้น

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

7. ประเภทเงินได้ตามมาตรา 40 (7) ได้แก่ เงินได้จากการรับเหมาที่ผู้รับเหมา ต้องลงทุนด้วยการจัดหาสัมภาระในส่วนสำคัญนอกจากเครื่องมือ

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

ข้อมูลเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

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

ทฤษฎีความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS success model)

William H. DeLone & Ephraim R. McLean (2003) บรรยายถึงความสัมพันธ์ระหว่าง 6 องค์ประกอบที่มีความสำคัญและเป็นเครื่องประเมินความสำเร็จของระบบ ได้แก่ 1. คุณภาพของสารสนเทศ 2. คุณภาพของ

ระบบสารสนเทศ 3. คุณภาพของการบริการ 4. คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ 5. ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ และ 6. คุณประโยชน์ของระบบสารสนเทศ

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

1. ใช้งานง่าย ซอฟต์แวร์ภาษีขั้นสูงมักจะไม่ซับซ้อน กระบวนการทั้งหมดสามารถเสร็จสิ้นได้ในทีเดียว เมื่อกรอกแบบฟอร์มภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-file) ผู้เสียภาษีจะไม่ต้องกลัวกรอกผิดช่องเพียงตอบคำถามให้ถูกต้องตรงไปตรงมา แล้วระบบซอฟต์แวร์จะดูแลส่วนที่เหลือ

2. การคืนเงินที่เร็ว การยื่นแบบแสดงรายการภาษี สามารถดำเนินการคืนเงินผ่านทางบัญชีธนาคาร ผู้เสียภาษีสามารถตรวจสอบบัญชีธนาคารเพื่อดูว่าเงินมาถึงเมื่อใด โดยปกติจะทำให้กระบวนการส่งเงินให้ได้รับเงินเร็วขึ้น

3. ความปลอดภัย ในขณะที่ไม่มีวิธีการใดที่ปลอดภัยอย่างสมบูรณ์ แต่ส่วนใหญ่จะยอมรับว่าข้อมูลส่วนตัวและเงินจะปลอดภัยกว่าหากเลือกใช้วิธีการยื่นแบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งจะเสร็จสมบูรณ์ในทันที ข้อมูลของผู้เสียภาษีจะถูกส่งผ่านเซิร์ฟเวอร์ที่ปลอดภัยและจะถูกเข้ารหัสเช่นกัน เงินคืนของผู้เสียภาษีจะถูกฝากเข้าบัญชีธนาคารโดยตรง

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

5. การประหยัดเวลา วิธีที่ดีที่สุดในการประหยัดเวลาด้วยการยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์คือการรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมดล่วงหน้า ตรวจสอบให้แน่ใจว่ามีเอกสารทั้งหมดที่ต้องการก่อนที่จะทำตามขั้นตอนการยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยวิธีนี้ผู้เสียภาษีไม่ต้องหยุดเพื่อค้นหาเอกสารที่จำเป็นต้องใช้

สำหรับในประเทศไทย กองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ กรมสรรพากรได้ประชาสัมพันธ์ประโยชน์ที่ได้จากการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตไว้ 5 ประการ ได้แก่

1. ประหยัดพลังงาน เวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบและชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

2. โปรแกรมช่วยตรวจสอบข้อมูลในขั้นต้น หากพบข้อมูลที่กรอกผิดพลาด บางกรณีระบบจะแจ้งเตือนให้ทราบทันที

3. ได้รับสิทธิพิเศษให้ขยายเวลายื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีออกไป 8 วัน

4. ได้รับสิทธิพิเศษคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มรวดเร็ว

5. เปิดให้บริการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุดราชการ

นอกจากนี้กรมสรรพากรได้ร่วมมือกับธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ในการพัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อประโยชน์ในการชำระเงินภาษีอากร โดยผู้เสียภาษีสามารถชำระภาษี ผ่านบัตรเครดิต โอนเงินที่ตู้ ATM หรือชำระเงิน online ซึ่งการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าวสร้างความสะดวกแก่ผู้เสียภาษี ประหยัดเวลาในการเดินทาง ผู้เสียภาษีสามารถทำได้ตลอด 24 ชั่วโมง และยังทำให้กรมสรรพากรได้ข้อมูลและเงินภาษีอากรของผู้เสียภาษีอย่างรวดเร็ว (กรมสรรพากร, 2561, หน้า26)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศิริรัตน์ มุขตารา (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคล ความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรค ที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9 โดยนำผลจากการศึกษาวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนบริหารจัดการจัดเก็บ ภาษีอากรด้วยระบบเทคโนโลยีของกรมสรรพากรให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดมากที่สุด ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ บริษัทและห้างหุ้นส่วนจำกัด ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9 กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน การรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยกำหนดปัจจัยในการศึกษาไว้ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปแบบเว็บไซต์ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการบริการ และด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่า มีปัจจัย 3 ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ซึ่งมีผลต่อการใช้บริการ โดยเห็นว่าไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ และไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบฯ ที่สรรพากรพื้นที่ ด้านรูปแบบเว็บไซต์ เห็นว่าเว็บไซต์กรมสรรพากรมีรูปแบบง่ายต่อการใช้บริการ ระบบลดขั้นตอนในการทำงานของผู้ใช้บริการ ประหยัดเวลาในการยื่นแบบฯ และชำระภาษี ประหยัดค่าใช้จ่ายในการยื่นแบบฯ และชำระภาษีระบบมีการยืนยันเมื่อทำรายการเสร็จระบบข้อมูลมีความปลอดภัย ระบบบริการยื่นแบบฯ สามารถแสดงข้อมูลบริษัทได้อย่างถูกต้อง ส่วนด้านการบริการ เห็นว่าสามารถยื่นแบบฯ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุดและไม่ต้องนำเอกสารหลักฐานมาส่งในขณะที่ทำการยื่นแบบฯ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธันยรัตน์ มงคลธิตินันท์, (2556) ศึกษาเรื่อง การเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชัยภูมิ การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชัยภูมิ 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชัยภูมิ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ ประเภทของผู้เสียภาษี 1. การเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ชัยภูมิโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การเลือกใช้บริการยื่น

แบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสูงสุด คือ ด้านระบบการให้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ส่วนความคิดเห็นที่มีต่อการเลือกใช้บริการอื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตต่ำที่สุด คือด้านโปรแกรมรับชำระภาษี 2. ผลเปรียบเทียบการเลือกใช้บริการอื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชัยภูมิ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน 2.1 การเลือกใช้บริการอื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชัยภูมิ จำแนกตามเพศ รายได้ ประเภทของผู้เสียภาษี แตกต่างกัน มีการเลือกใช้บริการอื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชัยภูมิ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

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

อาชนเทพ อัครสุวรรณ (2558) ศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ เพื่อวิจัยความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าของที่ปฏิบัติการในระบบสารสนเทศทางการบัญชีในกระทรวงพาณิชย์ ทั้งส่วนกลางและภูมิภาค จำนวน 222 คน เก็บข้อมูลจากการใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรคุณภาพของระบบดังกล่าวประกอบด้วย 1. ความทันสมัยเป็นปัจจุบัน 2. มีรูปแบบที่ใช้งานง่าย 3. ตรงความต้องการของผู้ใช้ 4. มีความถูกต้องน่าเชื่อถือ 5. มีความครบถ้วนสมบูรณ์ตรวจสอบได้และ 6. มีการควบคุมการเข้าถึงระบบใช้งานได้อย่างปลอดภัย นอกจากนี้ คุณภาพของการบริการ เป็นองค์ประกอบอีกอย่างหนึ่งส่งผลต่อความสำเร็จของระบบนี้ ซึ่งประกอบด้วย 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2. ความเชื่อถือได้ 3. การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ

อุศณี กอจิตตวนิจ (2553) ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์

กับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 400 คน ผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ 1. คุณภาพของระบบชำระและขอคืนภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (ความง่าย ความรวดเร็ว ความสะดวก และความถูกต้อง) 2. คุณภาพของระบบการสมัครและยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต (ความสะดวก ง่าย รวดเร็ว และครบถ้วน) 3. ความปลอดภัยและระบบตอบปัญหา (มีบุคลากรให้คำปรึกษาเมื่อมีปัญหาการใช้งาน มีการให้คำแนะนำที่เหมาะสม มีความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูล และมีระบบสำรองข้อมูลที่ดี) 4. คุณภาพของเว็บไซต์และการให้คำแนะนำ (มีรูปแบบสวยงามน่าใช้ มีรูปแบบที่ใช้งานง่าย มีเนื้อหาที่ทันสมัย และมีระบบแจ้งปัญหาหรือขอคำปรึกษาได้ทันทีเมื่อมีปัญหาการใช้งาน) 5. ระดับการศึกษาของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ความพึงพอใจในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตระดับที่แตกต่างกัน กล่าวคือผู้จบการศึกษาในระดับปริญญาโทมีความพึงพอใจมากกว่าผู้จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ปัญหาที่พบมากในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต คือ ไม่สามารถทำการแก้ไขข้อมูลได้เมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการทำรายการต้องเริ่มทำรายการใหม่ มีข้อเสนอให้ปรับปรุงระบบให้ง่ายต่อการใช้งานมีความปลอดภัยและมีประสิทธิภาพเพื่อความสะดวกและรวดเร็ว

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อมุ่งพัฒนาและหาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของบุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษาในงานวิจัยนี้ คือ บุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 83,998 ราย ขนาดตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้หาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการคำนวณของ Taro Yamane ซึ่งกำหนดระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนอยู่ที่ร้อยละ 5 ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ คือบุคคลธรรมดา ในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ราย

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการศึกษา วิเคราะห์ และหาคำตอบ ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของบุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะแบบสำรวจรายการ (Check lists) จำนวน 4 ข้อ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้เพียง 1 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของบุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีลักษณะแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 อันดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด นี้มีจำนวน 32 ข้อ ผู้วิจัย



ใช้วิธีการกำหนดความกว้างของอันตรภาคชั้น (Fisher, 1953) เพื่อเป็นเกณฑ์ในการแปลความหมายและวิเคราะห์ระดับคะแนนเฉลี่ย

ตอนที่ 3. แบบสำรวจความคิดเห็น เพื่อใช้ในการปรับปรุงการให้บริการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของบุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น 2 ข้อ

#### การรวบรวมข้อมูล

1. ติดต่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง
2. เตรียมแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง
3. อธิบายให้กลุ่มตัวอย่างเข้าใจในวัตถุประสงค์ และประโยชน์ที่จะได้รับจากการทำแบบสอบถาม
4. อธิบายวิธีการทำแบบสอบถามให้เข้าใจก่อนลงมือทำ
5. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
6. นำผลที่ได้จากแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบ แล้วจึงนำไปตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์และวิธีการให้คะแนน และนำแบบสอบถามทั้งหมดไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ทางสถิติ

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

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) ผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) มาดำเนินการดังนี้
  1. ตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
  2. ลกรหัส (Coding) คือ การลงลำดับของแบบสอบถาม การลงค่าตามข้อ และกลุ่มของแบบสอบถามสำหรับประมวลผล
  3. ประมวลผลข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ
  4. นำผลการวิเคราะห์ทางสถิติที่ได้มาวิเคราะห์ ตรวจสอบและอธิบายในระดับนัยสำคัญของตัวแปรและพิสูจน์สมมติฐาน โดยการตีความจากผลที่ได้ประมวลออกมาจากตัวแปรที่ได้ทำการทดสอบ
  5. นำผลการอธิบาย จากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติมาทำการวิจัยเกี่ยวกับทฤษฎี และพิจารณาด้วยเหตุผล มาช่วยสรุปแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูล

## 6. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบสมมติฐาน

### ผลการวิจัย

บุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร ให้ภาพรวมผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของบุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 อยู่ในระดับมากที่สุดรองลงมาเป็นด้านความถูกต้องแม่นยำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านการลดทุจริต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

เมื่อพิจารณาลงในรายละเอียดพบว่า ภายใต้อด้านความถูกต้องแม่นยำ บุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร ให้น้ำหนักความสำคัญ “การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ช่วยเตือนเมื่อคำนวณผิดพลาด” ใ้มากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนด้านการป้องกันข้อมูลสูญหาย บุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร ให้น้ำหนักความสำคัญ “การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่เป็นความลับ” มากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 เกี่ยวกับด้านการลดทุจริต บุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร ให้น้ำหนักความสำคัญ “การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ลดการเผชิญหน้ากันระหว่างผู้เสียภาษีและเจ้าหน้าที่สรรพากร” มากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 และด้านการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย บุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร ให้น้ำหนักความสำคัญ “การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ทำให้ทุกที่ จึงลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง” มากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58

### อภิปรายผล

การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อความถูกต้องแม่นยำ ลดความผิดพลาด พบว่าบุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณภาพประโยชน์ของระบบ โดยสอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมที่ว่า การยื่นภาษีออนไลน์นั้นถูกต้องแม่นยำและรวดเร็วยิ่งกว่าการยื่นด้วยเอกสารที่กรอกด้วยมือ เพราะระบบการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต สามารถตรวจพบข้อผิดพลาดและให้โอกาสผู้ใช้งานแก้ไขข้อมูลที่ผิดพลาดได้ทันที และเนื่องจากผู้เสียภาษีไม่ต้องยุ่งยากในการคำนวณจำนวนภาษีเงินได้ด้วยตัวเอง จึงสามารถลดความเสี่ยงของการทำผิดพลาดโดยไม่ตั้งใจ

การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อการป้องกันข้อมูลสูญหาย พบว่า บุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศ และปัจจัยด้านคุณภาพประโยชน์ของระบบ โดยสอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมที่ว่า ระบบการยื่นแบบแสดงรายการทางภาษีที่ดำเนินการด้วยซอฟต์แวร์มาตรฐาน และดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ ข้อมูลจะถูกส่งผ่านเซิร์ฟเวอร์ที่ปลอดภัยและจะถูกเข้ารหัส ผู้ใช้งานระบบ จึงมีความมั่นใจว่า e-Filing มีความปลอดภัยสามารถป้องกันข้อมูลความเป็นส่วนตัวรั่วไหลและสูญหาย การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อการลดทุจริต พบว่า บุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ และปัจจัยด้านคุณภาพประโยชน์ของระบบ โดยสอดคล้องกับการทบทวน

วรรณกรรมที่ว่า ระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ดีในการจัดเก็บภาษีสามารถช่วยลดโอกาสในการเกิดการทุจริตได้ เนื่องจากเป็นวิธีที่ลดการเผชิญหน้าและการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เสียภาษีกับเจ้าหน้าที่สรรพากร เจ้าหน้าที่ไม่ต้องรับเงินสดโดยตรง ทำให้การจัดเก็บภาษีเป็นไปอย่างโปร่งใส มีประสิทธิภาพ จึงนำไปสู่การบรรลุแผนพัฒนาประเทศที่ การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย พบว่า บุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ โดยสอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมที่ว่า การยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวข้องกับการลดลงของต้นทุนการปฏิบัติตามภาษี(TCC) มีข้อดีกับทั้งสรรพากรและผู้ใช้งานระบบ การจัดเก็บภาษีแบบอัตโนมัติทำให้ประหยัดพลังงานประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบและชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาช่วยลดค่าใช้จ่ายในการประมวลผล จึงมีการประหยัดต้นทุนเนื่องจากลดการทำซ้ำ ลดการใช้ทรัพยากรอื่น ๆ เช่น การพิมพ์แสตมป์ การพิมพ์แบบฟอร์ม ลดการใช้แรงงานบุคคล และกระดาษสำหรับพิมพ์แบบฟอร์ม

#### ข้อเสนอแนะ

1. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตกับกลุ่มตัวอย่างผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่อื่น เพื่อให้ได้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีให้เกิดความพึงพอใจบริการของรัฐบาล
2. ควรพัฒนาระบบการรักษาความปลอดภัย (Cyber Security) ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นเพื่อเพิ่มความไว้วางใจและความเชื่อมั่นจากผู้ยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตและระบบการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เสียภาษีให้เป็นความลับมากที่สุด
3. กรมสรรพากรควรมีระบบการตรวจสอบข้อมูลให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นเพื่อลดขั้นตอนการเรียกเอกสารเพิ่มเติมจากผู้ยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต อีกทั้งยังเป็นลดการใช้เอกสารที่ต้องนำส่งเพิ่มเติมต่อเจ้าหน้าที่สรรพากร

#### เอกสารอ้างอิง

กรมสรรพากร. (2547). **กรมสรรพากรเผยแพร่การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากร.**

สืบค้นเมื่อ 12 พฤษภาคม 2566, จากเว็บไซต์: <https://www.ryt9.com/s/prg/129605>

กรมสรรพากร. (2561). **คู่มือภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา.** กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สารนิเทศสรรพากร.

กรมสรรพากร.

กรมสรรพากร. (2561). **ประโยชน์ที่ได้รับจากการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต .** สืบค้นเมื่อ 12 พฤษภาคม 2566,

จากเว็บไซต์: <https://rdserver.rd.go.th/publish/index.php?page=benefit>

กรมสรรพากร. (2561). Thailand 4.0 กับการแจ้งสิทธิเพื่อรับประโยชน์ทางภาษี [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์].

ภาคผนวก ง

ตารางแบบประเมินดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือวิจัย (IOC)

ตารางแบบประเมินดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือวิจัย (IOC)

ข้อคำถาม	คะแนนความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวม	IOC	แปรผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
1. อายุ 1.1 ต่ำกว่า 20 ปี 1.2 21-30 ปี 1.3 31-40 ปี 1.4 41-50 ปี 1.5 51 ปีขึ้นไป	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2. ระดับการศึกษา 2.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี 2.2 ปริญญาตรี 2.3 ปริญญาโท 2.4 สูงกว่าปริญญาโท	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3. รายได้เฉลี่ยต่อปี 3.1 ไม่เกิน 240,000 บาท 3.2 240,001 – 480,000 บาท 3.3 480,001 – 720,000 บาท 3.4 720,001 บาทขึ้นไป	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4. ประสบการณ์ในการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 4.1 น้อยกว่า 1 ปี 4.2 1 ปี 4.3 2 ปี 4.4 3 ปีขึ้นไป	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวม	IOC	แปรผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
<b>คุณภาพของระบบ (System Quality)</b>						
1.1 ระบบ ถูกออกแบบมาให้ใช้งานง่าย	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
1.2 ระบบ เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
1.3 ระบบ หรือเว็บไซต์ ออกแบบได้ทันสมัยเหมาะสมกับการใช้งาน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
1.4 ระบบ เรียนรู้ได้ง่าย	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
1.5 ระบบ ประมวลผลรวดเร็ว	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
<b>คุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality)</b>						
2.1 ข้อมูลในระบบ มีความถูกต้อง เชื่อถือได้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.2 ข้อมูลในระบบ ตรงกับความต้องการ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.3 ข้อมูลในระบบ มีเนื้อหาครบถ้วนสมบูรณ์	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.4 ข้อมูลในระบบ มีเนื้อหาเป็นปัจจุบันทันเหตุการณ์	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.5 ข้อมูลในระบบ มีความรัดกุม สั้นกะทัดรัดตรงประเด็น	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ	คะแนนความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวม	IOC	แปรผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่าน ที่ 3			
<b>คุณภาพการบริการ (Service Quality)</b>						
3.1 ระบบ ให้บริการอย่างถูกต้อง เหมาะสมเสมอ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3.2 ระบบ ให้บริการอย่างทั่วถึงและ เสมอภาคเท่าเทียม	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3.3 ระบบ สร้างความเชื่อมั่นให้กับ ผู้ให้บริการ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3.4 ระบบ ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3.5 ระบบ มีความสามารถในการ ให้บริการข้อมูลและข่าวสาร	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
<b>คุณประโยชน์ของระบบ (System Benefits)</b>						
4.1 ระบบยื่นแบบภาษีทาง อินเทอร์เน็ต ช่วยประหยัดเวลา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4.2 ระบบยื่นแบบภาษีทาง อินเทอร์เน็ต ช่วยลดความ ผิดพลาด	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4.3 ระบบยื่นแบบภาษีทาง อินเทอร์เน็ต ช่วยรักษาความ ปลอดภัยของข้อมูล	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4.4 ระบบยื่นแบบภาษีทาง อินเทอร์เน็ต ทำให้การทำงาน สะดวก	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4.5 ระบบยื่นแบบภาษีทาง อินเทอร์เน็ต ช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพในการทำงาน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต	คะแนนความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวม	IOC	แปรผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่าน ที่ 3			
<b>ความถูกต้องแม่นยำ ลดความผิดพลาด</b>						
1.1 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ใช้งานง่าย เรียนรู้ได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
1.2 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ช่วยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
1.3 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ช่วยเตือนเมื่อคำนวณผิดพลาด	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
<b>การป้องกันข้อมูลสูญหาย</b>						
2.1 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่เป็น ความลับ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.2 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีการสำรองข้อมูล เพื่อป้องกัน ไม่ให้ข้อมูล สูญหาย	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.3 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีระบบป้องกันข้อมูลรั่วไหล	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้



ผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต	คะแนนความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวม	IOC	แปรผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
<b>การลดโอกาสที่จะเกิดการทุจริต</b>						
3.1 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ลด การเผชิญหน้ากันระหว่างผู้เสียภาษีและ เจ้าหน้าที่สรรพากร	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3.2 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ป้องกันการทราวยการจ่ายเงินซ้ำ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3.3 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ลด โอกาสในการถูกกรรโชคทรัพย์	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
<b>การลดต้นทุนค่าใช้จ่าย</b>						
4.1 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ช่วยให้ประหยัดเวลา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4.2 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ช่วยลดการใช้ทรัพยากร	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4.3 การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ทำ ได้ทุกที่ จึงลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

## ประวัติผู้วิจัย



ชื่อ - สกุล	นางสาวนฤมล จักรชัย
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่ 30 พฤศจิกายน 2535
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	36 ซอยเทิดราชนัน 21 ถนนเทิดราชนัน แขวงสีกัน เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร
สถานที่ทำงาน	บริษัท 168 ทูปีดีไซน์ จำกัด
ตำแหน่งงาน	เจ้าหน้าที่บัญชี
วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี	บัญชีบัณฑิต
สถานที่สำเร็จการศึกษา	มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต
ปีที่สำเร็จการศึกษา	พ.ศ. 2563