

ความพึงพอใจในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร

อุศณี กอจิตตวนิจ*
ดร.มนวิกา ผดุงสิทธิ์**

บทนำ

กรมสรรพากรจัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 2 กันยายน พ.ศ. 2458 ในสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว เพื่อทำหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร รวมไปถึงการปรับปรุงระบบภาษีอากรเพื่อให้มีความเป็นธรรม เสมอภาค เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและการปกครองประเทศ ภาษีอากรเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของประเทศให้เข้มแข็ง จะเห็นได้ว่ากรมสรรพากรได้กำหนดนโยบายทางภาษีอากรเพื่อกระตุ้นและฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเวลาที่เกิดวิกฤตเศรษฐกิจ ซึ่งเป็นไปตามพันธกิจคือ การให้บริการและสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี รวมทั้งเสนอแนะการใช้นโยบายทางภาษีอากรอย่างทั่วถึง เป็นธรรม สามารถใช้เป็นกลไกในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและการแข่งขันของประเทศ การปรับปรุงการให้ความสำคัญต่อการจัดเก็บภาษีด้วยความเป็นธรรม โดยให้คำปรึกษาและคำแนะนำเกี่ยวกับกฎหมายตามประมวลรัษฎากรแก่บุคคลทั่วไปผ่านทางเว็บไซต์ของกรมสรรพากร มีการจัดให้มีการอบรมภาษีอากรต่างๆ เพื่อให้ผู้เสียภาษีมีความรู้ ความเข้าใจและสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี¹

* ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายบัญชี บริษัท เน็ค ส.เจริญกิจ จำกัด

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำภาควิชาการบัญชี คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

¹ กรมสรรพากร. รายงานประจำปี พ.ศ. 2552.

ในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว รัฐบาลได้มีการปฏิรูประบบราชการ เพื่อสร้างความพร้อมในการให้บริการ โดยใช้ e-Government (รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์) นั่นคือ ใช้วิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ที่เน้นการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่ายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของภาครัฐ และปรับปรุงการบริการแก่ประชาชน การบริการด้านข้อมูล เพื่อเพิ่มอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ และทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมกับรัฐมากขึ้น เห็นได้จากการที่ที่ประชุม คณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 16 สิงหาคม พ.ศ. 2548 มีมติอนุมัติและมอบหมายให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารดำเนินการเพื่อบูรณาการระบบเครือข่ายสารสนเทศภาครัฐ (Network Infrastructure) และผลักดันให้เกิดการบริการของภาครัฐในลักษณะ e-Services โดยมีเป้าหมายเชิงนโยบายเพื่อให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการบริหารและบริการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง²

กรมสรรพากรเป็นองค์กรหนึ่งที่ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ที่จะได้รับในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาเพื่อใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพ ความโปร่งใสในกระบวนการปฏิบัติงานภายในองค์กร งานจัดเก็บภาษีและการให้บริการแก่ผู้เสียภาษี จึงได้มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขึ้น เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมให้กรมสรรพากรก้าวสู่การเป็น e-Revenue หรือกรมสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์ และใช้ e-Revenue เป็นแกนนำในการพัฒนาระบบการเชื่อมโยงบริการข้อมูลในระดับสากล โดย e-Revenue เริ่มต้นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2544 และบริการอิเล็กทรอนิกส์รูปแบบแรก ที่ออกมาให้บริการคือ การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ต ผ่านทางเว็บไซต์ www.rd.go.th ซึ่งเป็นการบริการออนไลน์แบบครบวงจร

ตั้งแต่การยื่นแบบแสดงรายการต่อกรมสรรพากร การโอนเงินผ่านทางธนาคารเพื่อชำระภาษีได้ในคราวเดียวกัน และได้มีการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง จนเมื่อวันที่ 15 มกราคม พ.ศ. 2545 กรมสรรพากรได้ใช้ให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งถือว่าเป็นการยกระดับของการยื่นแบบและเสียภาษีของประชาชน ซึ่งในปัจจุบันเนื่องจากภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา³ เป็นประเภทภาษีที่ฐานภาษีที่กว้างที่สุดหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ มีจำนวนผู้เสียภาษีมากที่สุดเมื่อเทียบกับทุกประเภทภาษี ทำให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนอย่างมากทั้งในด้านความสะดวก การประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย สามารถยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีได้ตามเวลาที่กฎหมายกำหนดได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง (ยกเว้นบางเคสแบบๆ ที่มีภาษีชำระ ต้องทำรายการยื่นแบบและชำระภาษีให้เสร็จสิ้นก่อนเวลา 22.00 น.) ลดความผิดพลาดในการคำนวณภาษีเนื่องจากมีระบบตรวจสอบความถูกต้อง อีกทั้งผู้ที่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตไม่ต้องแนบเอกสารต่างๆ เพียงแต่ต้องกับเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องไว้อย่างน้อย 5 ปี

ในปี พ.ศ. 2551 กรมสรรพากรได้ปรับโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการและอำนาจหน้าที่ใหม่ เพื่อให้การปฏิบัติภารกิจตามอำนาจหน้าที่ของกรมสรรพากรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น โดยสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการวางแผนพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพากรเพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการสารสนเทศให้บริการแก่ประชาชน เป็นศูนย์ข้อมูลประมวลผลการจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากร และประยุกต์เทคโนโลยีสมัยใหม่สำหรับการจัดเก็บภาษีอากร ตลอดจนให้การสนับสนุนทางวิชาการเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่หน่วยงานของกรมสรรพากรซึ่งปฏิบัติงานด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ และ

² http://www.mict.go.th/ewt_news.php?nid=3480&filename=index (วันสืบค้น: ตุลาคม 2553)

³ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา หมายถึง ภาษีที่กรมสรรพากรเรียกเก็บจากผู้มีเงินได้พึงประเมินตามมาตรา 40(1)–40(8) แห่งประมวลรัษฎากร

มีสำนักบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบบริหารงานในกระบวนการยื่นแบบแสดงรายการภาษีอากร การชำระภาษีผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ประเมินผลการบริหารงาน รวมทั้งให้บริการข้อมูลข่าวสารความรู้เกี่ยวกับภาษีสรรพากร การยื่นแบบแสดงรายการภาษีอากร การชำระภาษีผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้บริการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่ผู้เสียภาษีอากร เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนพัฒนาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีอากรและชำระภาษีผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์

จะเห็นได้ว่า ระบบ e-Revenue นั้นนอกจากจะเกิดประโยชน์แก่ประชาชนในการรับบริการแล้ว ยังเป็นประโยชน์แก่กรมสรรพากรเองด้วย เนื่องจากการนำระบบ e-Revenue มาใช้ ทำให้กรมสรรพากรกลายเป็นสำนักงานไร้กระดาษสอดคล้องกับนโยบายที่ได้วางไว้ สามารถลดต้นทุนจากการจัดเก็บและพิมพ์แบบแสดงรายการ ลดการจัดเก็บเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นแบบ นอกจากนี้ยังสามารถลดปริมาณงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งช่วงระหว่างใกล้วันสุดท้ายของการยื่นแบบแสดงรายการ ซึ่งปกติจะมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก กรมสรรพากรพื้นที่สาขา ถือว่าเป็นการเพิ่มศักยภาพในการให้บริการของกรมสรรพากรได้อีกทางหนึ่ง เช่น การยกระดับการบริการของกรมสรรพากรให้อยู่ในระดับ Integrated Service สามารถให้การบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย โปร่งใส เป็นคลังข้อมูลของภาครัฐและภาคเอกชน ทำให้ผู้เสียภาษีได้รับบริการที่ดี รวดเร็ว ง่าย ต้นทุนที่ต่ำลง และสามารถเพิ่มขีดความสามารถ ในการแข่งขันของภาคเอกชน สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์กระทรวงการคลัง

อย่างไรก็ตาม การพัฒนาระบบ e-Revenue ขึ้นมารองรับการยื่นแบบและชำระเงินภาษีเงินได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ตนั้น รัฐบาลต้องเสี่ยงงบประมาณไปมาก และ

งบประมาณที่เสียไปก็คือเงินภาษีของประชาชนที่จ่ายให้แก่อธิบดีรัฐนั่นเอง ดังนั้น ประชาชนจึงควรที่จะได้รับประโยชน์จากระบบการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตให้มากที่สุด แต่ในปัจจุบันนี้ยังมีปัญหาและอุปสรรคหลายประการที่ทำให้ประชาชนบางส่วนเลือกที่จะไม่ใช้บริการ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 32 ของจำนวนการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทั้งปี 2551 ของประมาณ⁴ ทั้งที่การยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมีข้อดีและข้อได้เปรียบกว่าการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตหลายประการดังที่ได้กล่าวไว้แล้วข้างต้น จึงเป็นเหตุผลสำคัญที่ควรจะศึกษาว่าประชาชนที่ใช้บริการมีควมพึงพอใจอยู่ในระดับใดกับระบบอินเทอร์เน็ตกรมสรรพากรได้ลงทุนพัฒนาและจัดทำขึ้น อีกทั้งให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจรวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำไปปรับปรุงและพัฒนา ระบบการให้บริการทางอินเทอร์เน็ตให้ดียิ่งขึ้น และทำให้การให้บริการผ่านระบบสามารถตอบสนองการใช้งานของผู้ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้อย่างแท้จริง เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์และคุ้มค่ากับภาษีของประชาชนที่เสียไปได้มากที่สุด

ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต โดยจะศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และช่วงเวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือนมกราคม ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2552 ซึ่งผลการศึกษาที่ได้สามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขและพัฒนา ระบบ วิธีการหรือรูปแบบในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งสามารถใช้เป็นแนวทางให้แก่หน่วยงานภาครัฐที่มีการใช้หรือกำลังจะนำระบบ

⁴ ข้อมูลจากรายการกรมสรรพากร ประจำปีภาษี 2551

อิเล็กทรอนิกส์ไปใช้ในการทำงานหรือให้บริการแก่ประชาชนสามารถนำไปดัดแปลงปรับปรุงและพัฒนาระบบให้เหมาะสมกับงานของหน่วยงานนั้นๆ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้มากที่สุด

แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

หัวใจสำคัญของการให้บริการคือ ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องให้ความสำคัญกับการค้นหาความต้องการของผู้รับบริการเพื่อตอบสนองและเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและติดใจกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป ซึ่งความพึงพอใจนั้นหมายความว่า สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงเป็นไปตามที่บุคคลได้คาดหวังไว้ งานนั้นตอบสนองต่อสิ่งที่บุคคลนั้นให้คุณค่าและมีระดับความสำเร็จเป็นไปตามที่ต้องการ (Oskamp, 1984)

จากการศึกษางานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตปัจจัยหนึ่งได้แก่ คุณภาพของการให้บริการ การจัดทำมีระบบการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ผู้เสียภาษี และหากการให้บริการมีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ก็จะทำให้ระดับความพึงพอใจในการเสียภาษี (Voluntary Compliance) ของผู้เสียภาษีเพิ่มขึ้น (พนิต ธีรภาพวงศ์, 2546) โดยระบบที่ให้บริการที่มีคุณภาพจะต้องใช้งานได้ง่าย ขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ศิริลักษณ์ โรจนกิจอำนวย, 2549; Yoo and Donthu, 2001) ผู้รับบริการรู้สึกว่าไม่ต้องใช้ความสามารถหรือพยายามมากนัก (Davis, 1989) ซึ่งการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้เป็นช่องทางกรยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีจัดเป็นเทคโนโลยีอีกอย่างหนึ่งที่นำมาช่วยให้การยื่นแบบฯ และชำระภาษีของผู้เสียภาษีสามารถทำได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้บริการที่รัฐให้ควรจะทำให้ผู้รับบริการมีความสะดวกไม่รู้สึกว่าตนไม่สามารถใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีได้จากทุกๆ สถานที่ที่ต้องการ (พนิต ธีรภาพวงศ์, 2546)

ทำให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวกมากกว่าการเกิดทางไปยื่นแบบที่สรรพากรสาขา บริการมีความรวดเร็ว ต่อเนื่อง ความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันที่ (Yoo and Donthu, 2001; Parasuraman et al., 1985; Lee and Lin, 2005) และสิ่งสำคัญคือระบบนี้จะต้องสามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้ได้อย่างครบถ้วนและถูกต้อง (Parasuraman et al., 1985; Lee and Lin, 2005) โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องของการที่ข้อมูลเกี่ยวกับภาษีจะต้องถูกต้อง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้เสียภาษี เนื่องจากหากเกิดการผิดพลาดของข้อมูลหรือตัวเลขการเสียภาษีย่อมทำให้เกิดปัญหาสำหรับผู้เสียภาษีที่กรมสรรพากรอาจจะเรียกค่าปรับหรือประเมินภาษีย้อนหลังได้ ซึ่งในระบบ e-Revenue มีระบบการตรวจสอบความถูกต้องในการกรอกข้อมูลตัวลงในแบบแสดงรายการ (พนิต ธีรภาพวงศ์, 2546) ก็สามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ในระดับหนึ่ง ดังนั้น ความถูกต้องจึงถือเป็นตัวแปรที่สำคัญในการวัดคุณภาพการให้บริการของ e-Revenue

ปัจจัยความปลอดภัยเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ระบบที่มีประสิทธิภาพจะสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความปลอดภัยให้กับลูกค้าได้ (Yoo and Donthu, 2001; Parasuraman et al., 1985) การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ดี ควรมีเทคโนโลยีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่มีประสิทธิภาพทั้งทางด้านคุณภาพของข้อมูลและด้านปริมาณของข้อมูล เพื่อให้ระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการได้ในเรื่องความปลอดภัยของข้อมูล การเสียภาษี (เช่น ข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการและข้อมูลการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต) เป็นข้อมูลที่สำคัญมาก จึงจำเป็นต้องมีการจัดเก็บและสำรองข้อมูลไว้เป็นอย่างดี เพื่อความปลอดภัยและเพื่อไว้ในกรณีที่อาจเกิดความเสียหายกับระบบในภายหลัง (ศิริลักษณ์ โรจนกิจอำนวย, 2549) ระบบการชำระเงินจะต้องมีความปลอดภัย หากผู้ใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตไม่มีความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงิน ก็จะทำให้ไม่มีการใช้บริการ

ผ่านอินเทอร์เน็ต (พันธ์ศักดิ์ ศิริรัชตพงษ์ และชฎามาศ ฐะเศรษฐกุล, 2551)

คุณภาพการออกแบบเว็บไซต์และคุณภาพการให้บริการลูกค้าเป็นอีกปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เนื่องจากลูกค้าใช้ช่องทางการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์โดยผ่านทางเว็บไซต์ ดังนั้น เว็บไซต์จึงควรมีการออกแบบให้ดูสวยงาม น่าใช้ มีข้อมูลที่มีคุณภาพ เกี่ยวข้องกับการใช้งาน ทันสมัย มีการปรับปรุงอยู่เสมอ มีการแสดงข้อมูลใหม่ที่เห็นเด่นชัด เขียนให้ผู้ใช้บริการอ่านแล้วเข้าใจง่าย มีการจัดเนื้อหาเป็นหมวดหมู่ชัดเจน อีกทั้งสามารถค้นหาข้อมูลและเชื่อมโยงไปยังหน้าเว็บเพจได้ง่าย การให้บริการจะต้องให้ความสำคัญตลอดช่วงการให้บริการลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นตั้งแต่ช่วงก่อนการให้บริการ ช่วงระหว่างการให้บริการ จนถึงช่วงหลังการให้บริการ ควรจะมีทั้งระบบการให้บริการสนับสนุนลูกค้าผ่านช่องทางเว็บ และจัดให้มีพนักงานหรือระบบที่สามารถให้ลูกค้าติดต่อได้เมื่อเกิดปัญหาขัดข้องหรือเมื่อลูกค้าเกิดข้อสงสัย (ศิริลักษณ์ โรจนกิจอำนวย, 2549) บุคลากรควรมีความพร้อมในการให้บริการให้ข้อเสนอแนะ ให้คำปรึกษา อำนวยความสะดวก ในการบริการทางด้านต่างๆ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และก่อให้เกิดความพึงพอใจ (กุลวรา สุวรรณพิริยะและคณะ, 2547 หน้า 25-28)

Roger (1971) เสนอแนวคิดว่าการที่บุคคลจะยอมรับนวัตกรรมใหม่นั้น บุคคลจะต้องมีความรู้ในนวัตกรรมนั้นเสียก่อน โดยบุคคลจะต้องทราบว่านวัตกรรมนั้นๆ อยู่มีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมนั้นและประโยชน์ของนวัตกรรม รวมถึงมีความรู้เกี่ยวกับวิธีการใช้นวัตกรรมอย่างเหมาะสม และมีคุณค่า ซึ่งความรู้เกี่ยวกับการใช้นวัตกรรมส่วนใหญ่ได้มาจากช่องทางสื่อสารมวลชน เมื่อบุคคลมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้แล้ว จะทำให้ประสบผลสำเร็จได้ดีกว่าบุคคลที่ขาดความรู้หรือมีความรู้ต่ำกว่า ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในระดับที่มากกว่า การขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการยื่นแบบฯ และชำระภาษี

ผ่านอินเทอร์เน็ต จึงเป็นสาเหตุหนึ่งของการไม่เลือกยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (เอมอร พลวัฒนกุลและสมแก้ว รุ่งเลิศเกรียงไกร, 2550) ดังนั้น ความรู้ที่ยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต

นอกจากนี้ ลักษณะส่วนบุคคลของผู้เสียภาษีก็เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต ลักษณะการใช้อินเทอร์เน็ตของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน งานวิจัยของศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ ซึ่งได้สำรวจกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2551 เปิดเผยว่าผู้ใช้อินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่เป็นกลุ่มคนที่อยู่ในวัยนักศึกษา หรือทำงานตอนต้น จบการศึกษาระดับปริญญาตรี อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล และผู้ที่อยู่ในเขตเมืองและมีรายได้ครัวเรือนสูงมีแนวโน้มที่จะซื้อสินค้าและบริการผ่านอินเทอร์เน็ตมากกว่าผู้ที่อยู่นอกเขตเมือง และมีรายได้ครัวเรือนต่ำ ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกิจจา พงษ์สุวรรณ (2547) ที่สรุปว่า การยอมรับนวัตกรรมของบุคคลส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ซึ่งประกอบด้วย รายได้ ขนาดทรัพย์สินที่ถือครองอยู่ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ซึ่งประกอบด้วย อายุ เพศ สถานภาพ และปัจจัยด้านสังคมและวัฒนธรรม ซึ่งประกอบด้วย สภาพทางสังคม และค่านิยม นอกจากนี้ งานวิจัยของ กฤษณา ยุทธพงศ์พิทักษ์ (2548) ยังพบว่า สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้ช่องทางอินเทอร์เน็ตในการยื่นแบบฯ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพและรายได้ จะมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการและเสียภาษีบุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต โดยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อหาคำตอบของสมมติฐานซึ่งเขียนในรูปแบบสมมติฐานทางเลือก (Alternative Hypotheses) ดังนี้

H₁: ปัจจัยต่างๆ ต่อไปนี้มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

- (1) คุณภาพการให้บริการของระบบยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต
- (2) ความปลอดภัย
- (3) คุณภาพการออกแบบเว็บไซต์
- (4) คุณภาพการให้บริการลูกค้า
- (5) ความรู้ของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบฯ และชำระภาษีบุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

H₂: ระดับความพึงพอใจในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตจะแตกต่างกันตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้เสียภาษี

ประชากรเป้าหมายที่ใช้ศึกษาในงานวิจัยนี้คือ ผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภ.ง.ด.90 และ 91 ผ่านอินเทอร์เน็ต ประจำปีภาษี 2551 ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 1,462,679 คน (รายงานสถิติการยื่นแบบ ภ.ง.ด. 90 และ 91 ผ่านอินเทอร์เน็ต ประจำปีภาษี 2551) การกำหนดขนาดตัวอย่างใช้สูตรของ Yamane (1967) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ 5% และระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ซึ่งได้ขนาดตัวอย่างขั้นต่ำที่ต่อกรเท่ากับ 400 ตัวอย่าง

การเก็บแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1: เป็นการวัดความรู้ของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีบุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 10 ข้อ มีจุดมุ่งหมายการให้คะแนน คือ ถ้าตอบถูกจะได้ 1 คะแนน และถ้าตอบผิดหรือตอบไม่ทราบจะได้ 0 คะแนน ดังนั้น ในคำถามส่วนนี้จะมีคะแนนเต็มเท่ากับ 10 คะแนน

ส่วนที่ 2: เป็นการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่ศึกษาว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยในระดับใด รวมถึงระดับความพึงพอใจต่อการยื่นแบบและชำระภาษีบุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตครั้งล่าสุด โดยใช้คำถามในลักษณะ Likert Scale 5 ระดับ (1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด/พึงพอใจน้อยที่สุด จนถึง 5 = เห็นด้วยมากที่สุด/พึงพอใจมากที่สุด)

ส่วนที่ 3: เป็นการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้ออุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีบุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งกลุ่มตัวอย่างสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ และมีคำถามแบบปลายเปิดสำหรับให้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ 4: เป็นการสอบถามข้อมูลสำหรับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพและรายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน

โดยผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามชุดตัวอย่างขึ้นจำนวน 20 ชุด นำมาทำการทดสอบแบบสอบถาม และนำผลที่ได้จากการทดสอบมาทำการแก้ไขจุดบกพร่อง เพื่อปรับปรุงแบบสอบถามให้ชัดเจนและให้ได้ข้อมูลที่ตรงตามวัตถุประสงค์ในการวิจัยมากยิ่งขึ้น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการสรุปข้อมูลส่วนบุคคลจากแบบสอบถามที่ได้รับตอบกลับจำนวน 400 ฉบับ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงวัยทำงานตอนต้น จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบันอยู่ในช่วง 20,001-30,000 บาท เนื่องจากเฉพาะผู้เสียภาษีที่มีรายได้ถึงเกณฑ์เท่านั้นจึงต้องยื่นแบบฯ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และ

กลุ่มคนวัยนี้มีความรู้และคุ้นเคยกับเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างดี จึงทำให้มีจำนวนการใช้บริการผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตที่ค่อนข้างสูง นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานเอกชน ซึ่งที่ทำงานนั้นมีความพร้อมของเครื่องคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตอยู่แล้ว ทำให้สามารถเข้าถึงระบบการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตได้ไม่ยากนัก และส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด สอดคล้องกับสังคมยุคปัจจุบันที่คนแต่งงานช้าและมีอัตราการแต่งงานที่ลดลง

ในส่วนของการวัดความรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตนั้น จะมีคะแนนเต็ม 10 คะแนน ผู้ที่ได้คะแนนมากแสดงว่ามีความรู้เกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวมากกว่าผู้ที่ได้คะแนนน้อย ผลสรุปจากแบบสอบถามที่ได้รับกลับแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.5 คะแนน) แสดงว่า คนส่วนใหญ่ยังมีความรู้ในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตไม่มากนัก ซึ่งจากการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมพบว่า สาเหตุส่วนใหญ่เกิดจากการที่กรมสรรพากรขาดการประชาสัมพันธ์ คำแนะนำยังไม่ครบถ้วน แม้ว่าที่ผ่านมามีกรมสรรพากรได้มีการชักชวน ชี้แนะและสนับสนุนการยื่นแบบฯ ผ่านทางช่องทางอินเทอร์เน็ต แต่ส่วนใหญ่จะประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลโดยผ่านทางเว็บไซต์ของกรมสรรพากร โทรทัศน์ สรรพากรสถานี หรือทางวารสารที่เกี่ยวข้องกับบัญชีและภาษี ซึ่งเป็นการใช้สื่อที่เจาะจงเฉพาะกลุ่มเป็นวงแคบและน้อยเกินไป ทำให้ข้อมูลและความรู้อย่างไม่สามารถเข้าถึง สาธารณชนบางกลุ่ม

สำหรับคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยที่ระบุในแบบสอบถามว่ามีความเห็นด้วยในระดับใด ผู้วิจัยได้คำนวณค่าเฉลี่ยของระดับความเห็นด้วยต่อปัจจัยต่างๆ โดยใช้เกณฑ์ในการเปรียบเทียบที่

- 4.21–5.00 = ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุด
- 3.41–4.20 = ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมาก
- 2.61–3.40 = ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยปานกลาง
- 1.81–2.60 = ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยน้อย
- 1.00–1.80 = ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยน้อยที่สุด

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตครั้งล่าสุดในระดับปานกลางถึงมาก โดยที่ถึง 5 อันดับแรกที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความสะดวกในการยื่นแบบแสดงรายการ (ค่าเฉลี่ย 3.76) ความง่ายในการยื่นแบบแสดงรายการ (ค่าเฉลี่ย 3.75) ความง่ายในการสมัครใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.74) ความสะดวกในการสมัครใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.73) และการสมัครใช้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 3.73) ส่วนปัจจัยที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด 5 อันดับสุดท้าย ได้แก่ กรมสรรพากรมีบุคลากรให้คำปรึกษาเกี่ยวกับระบบยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างดีเมื่อมีปัญหา (ค่าเฉลี่ย 2.86) เว็บไซต์กรมสรรพากรมีระบบแจ้งปัญหาหรือขอคำปรึกษาได้ทันทีเมื่อมีปัญหา (ค่าเฉลี่ย 2.86) เว็บไซต์กรมสรรพากรมีรูปแบบสวยงาม น่าใช้ (ค่าเฉลี่ย 3.20) ระบบการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตมีการสำรองข้อมูลไว้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.22) และความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลต่างๆ ในการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.27) ดังนั้นกรมสรรพากรควรจะต้องเตรียมระบบการให้บริการและบุคลากรให้มีความพร้อมในการตอบปัญหาและการให้คำแนะนำที่สามารถตอบสนองผู้ใช้บริการได้อย่างทันทั่วถึง รวมถึงการพัฒนาระบบความปลอดภัยทางด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้ใช้เสียภาษีเกิดความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ ข้อมูลเบื้องต้นยังแสดงให้เห็นว่า โดยเฉลี่ยแล้ว ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการยื่นแบบฯ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54)

ก่อนที่จะพิสูจน์สมมติฐานที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยได้นำตัวแปรย่อยที่ใช้วัดปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตจำนวน 21 ตัวแปรมาทดสอบด้วย KMO and Bartlett's Test เพื่อประเมินว่าตัวแปรย่อยต่างๆ มีความสัมพันธ์กันและความเหมาะสมที่จะใช้เทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) ในการวิเคราะห์ข้อมูลหรือไม่ จากการทดสอบพบว่า ค่า KMO เท่ากับ 0.9 ซึ่งค่อนข้างสูงและมีค่า Significance เท่ากับ 0.000 แสดงว่า ตัวแปรต่างๆ มีความสัมพันธ์กันมีความเหมาะสมในการใช้เทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัย

การวิจัยนี้ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัยโดยสุ่มแบบ Varimax เพื่อลดจำนวนตัวแปรโดยพิจารณาจากตัวแปรที่มีน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ซึ่งสามารถจัดกลุ่มตัวแปรได้ 4 กลุ่ม โดยที่กลุ่มที่สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรทั้งหมดได้ร้อยละ 70 และมีตัวแปรย่อยของแต่ละปัจจัย ที่แสดงในตารางที่ 1 ซึ่งจะเห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเห็นด้วยว่าปัจจัยข้างล่างนี้มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในระดับปานกลางถึงมาก

ตารางที่ 1 ปัจจัยหลักและตัวแปรย่อยที่ใช้วัดปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ

ปัจจัยหลักและตัวแปรย่อย	น้ำหนักปัจจัย	ค่าเฉลี่ย
ปัจจัยที่ 1 ปัจจัยคุณภาพของระบบในการสมัครและยื่นแบบฯ (ร้อยละของความแปรปรวน 44%)		
1.1 ความสะดวกในการสมัครใช้บริการ	0.835	3.73
1.2 สามารถยื่นแบบแสดงรายการได้ง่าย	0.823	3.75
1.3 การยื่นแบบแสดงรายการสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว	0.818	3.68
1.4 ความสะดวกในการยื่นแบบแสดงรายการ	0.815	3.76
1.5 สมัครใช้บริการได้ง่าย	0.755	3.74
1.6 การสมัครใช้บริการสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว	0.727	3.72
1.7 การสมัครใช้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วน	0.707	3.73
1.8 การยื่นแบบแสดงรายการมีความถูกต้อง ครบถ้วน	0.707	3.65
ค่าเฉลี่ยรวม (อยู่ในระดับมาก)		3.72
ปัจจัยที่ 2 ปัจจัยคุณภาพของระบบการชำระและขอคืนภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (ร้อยละของความแปรปรวน 11%)		
1.1 การชำระหรือคืนภาษี สามารถทำได้อย่างรวดเร็ว	0.903	3.33
1.2 สามารถชำระหรือขอคืนภาษีได้ง่าย	0.873	3.57
1.3 ได้รับความสะดวกในขั้นตอนการชำระหรือคืนภาษี	0.870	3.52
1.4 การชำระหรือคืนภาษี มีความถูกต้อง ครบถ้วน	0.719	3.61
ค่าเฉลี่ยรวม (อยู่ในระดับมาก)		3.51

ตารางที่ 1 ปัจจัยหลักและตัวแปรย่อยที่ใช้วัดปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ (ต่อ)

ปัจจัยหลักและตัวแปรย่อย	น้ำหนักปัจจัย	ค่าเฉลี่ย
ปัจจัยที่ 3 ความปลอดภัยและการให้คำปรึกษา (ร้อยละของความแปรปรวน 8%)		
1.1 กรมสรรพากรมีบุคลากรให้คำปรึกษาเกี่ยวกับระบบยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างดีเมื่อมีปัญหา	0.748	2.96
1.2 กรมสรรพากรมีการให้คำแนะนำบริการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตที่เหมาะสม	0.723	3.31
1.3 ความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลต่างๆ ในการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต	0.699	3.27
1.4 ระบบการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตมีการสำรองข้อมูลไว้เป็นอย่างดี	0.646	3.22
1.5 ความมั่นใจในความปลอดภัยของวิธีการชำระภาษีหรือวิธีการขอคืนภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	0.573	3.36
ค่าเฉลี่ยรวม (อยู่ในระดับปานกลาง)		3.20
ปัจจัยที่ 4 ปัจจัยคุณภาพของเว็บไซต์และระบบแจ้งปัญหา (ร้อยละของความแปรปรวน 8%)		
1.1 เว็บไซต์ของกรมสรรพากรมีรูปแบบสวยงาม น่าใช้	0.775	3.20
1.2 เว็บไซต์ของกรมสรรพากรมีรูปแบบง่ายต่อการใช้งาน	0.747	3.28
1.3 เว็บไซต์ของกรมสรรพากรมีข้อมูลเนื้อหาที่ทันสมัย	0.742	3.30
1.4 เว็บไซต์กรมสรรพากรมีระบบแจ้งปัญหาหรือขอคำปรึกษาได้ทันทีเมื่อมีปัญหา	0.603	2.86
ค่าเฉลี่ยรวม (อยู่ในระดับปานกลาง)		3.16

จากการวิเคราะห์ปัจจัยพบว่า ตัวแปรอิสระจากการทบทวนวรรณกรรม 4 ปัจจัยเดิมถูกจัดจำแนกรวมตัวแปรใหม่ได้ 4 ปัจจัย ดังนี้

- ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของระบบยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ถูกจัดจำแนกจากการใช้เทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัยเป็น 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยคุณภาพของระบบการสมัครและการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต และปัจจัยคุณภาพของระบบการชำระและขอคืนภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

- ปัจจัยความปลอดภัยและปัจจัยคุณภาพการให้บริการลูกค้า ถูกจัดจำแนกจากการใช้เทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัยเป็นปัจจัยความปลอดภัยและการให้คำปรึกษา

- ปัจจัยคุณภาพการออกแบบเว็บไซต์ถูกจัดจำแนกจากการใช้เทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัยเป็นปัจจัยคุณภาพของเว็บไซต์และระบบแจ้งปัญหา

นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยความรู้ของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีบุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต จึงมีตัวแปรอิสระที่จะนำไปทดสอบสมมติฐานที่ 1 จำนวน 5 ตัวแปร ซึ่งผลของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ในการทดสอบสมมติฐานที่ 1 แสดงในตารางที่ 2 และ 3

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	69.127	5	13.825	46.737	0.000
	Residual	75.728	256	0.296		
	Total	144.855	261			

ตารางที่ 3 แสดงผลของการวิเคราะห์ Multiple Regression (สมมติฐานที่ 1)

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (b)	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยปรับมาตรฐาน (beta)	t	Sig.
ค่าคงที่	3.327		31.999	0.000
คุณภาพของระบบการสมัครและการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต	0.240	0.322	7.071	0.000
คุณภาพของระบบการชำระและขอคืนภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	0.391	0.531	11.643	0.000
ความปลอดภัยและการให้คำปรึกษา	0.117	0.157	3.417	0.001
คุณภาพของเว็บไซต์และระบบแจ้งปัญหา	0.116	0.155	3.417	0.001
ความรู้ของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบฯ	0.040	0.106	2.268	0.024

Adjusted R Square = 46.7%

จากตารางที่ 2 และ 3 จะเห็นได้ว่า ผู้วิจัยศึกษา ทั้ง 5 ปัจจัยมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ยื่นแบบ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างมีนัยสำคัญ โดยสามารถอธิบายความพึงพอใจของผู้ยื่นแบบ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตได้ร้อยละ 46.7 โดยเรียงลำดับปัจจัยที่มีอิทธิพลจากมากไปหาน้อย (พิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยปรับมาตรฐาน) ได้ดังนี้ (1) ปัจจัยคุณภาพของระบบการชำระและขอคืนภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (2) ปัจจัยคุณภาพของระบบการสมัคร และการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต (3) ปัจจัยความปลอดภัยและการให้คำปรึกษา (4) ปัจจัยคุณภาพของเว็บไซต์และระบบแจ้งปัญหา และ (5) ความรู้ของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต

สำหรับปัจจัยคุณภาพของระบบการชำระและขอคืนภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตและปัจจัยคุณภาพของระบบการสมัคร และการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ตนั้น มีตัวชี้วัด 4 ตัวซึ่งประกอบด้วยความง่ายต่อการใช้งาน ความสะดวก ความรวดเร็ว และความถูกต้อง ครบถ้วน ซึ่งเกิดจากแต่ละขั้นตอนที่กรมสรรพากรได้วางระบบไว้ให้สามารถปฏิบัติได้ง่ายและไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน อีกทั้งการใช้อินเทอร์เน็ตในปัจจุบันมีความแพร่หลายเป็นอย่างมากและสามารถเข้าถึงได้ง่าย ทำให้ผู้เสียภาษีไม่ต้องเรียนรู้การใช้อินเทอร์เน็ตมากนักและไม่ต้องใช้ความพยายามมากนักในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต และจากรายงานผลการสำรวจกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยปี 2551 ที่การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์มือถือซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่ใกล้ตัวคนมากที่สุด

ในปัจจุบัน มีสัดส่วนที่เพิ่มขึ้นจากปีที่แล้วเกือบ 2 เท่า ทำให้ผู้เสียภาษีรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน ส่งผลให้ผู้เสียภาษีเกิดความพึงพอใจได้ในระดับหนึ่ง ประกอบกับการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางช่องทางอินเทอร์เน็ต ทำให้เกิดความสะดวกและความรวดเร็วแก่ผู้เสียภาษี ซึ่งถือเป็นข้อดีของอินเทอร์เน็ตที่สามารถใช้ได้จากทั่วทุกมุมโลกโดยใช้เวลาเพียงไม่กี่นาที เป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของผู้เสียภาษี ผู้เสียภาษีสามารถเลือกวิธีการชำระภาษีได้หลายช่องทางตามความสะดวกของแต่ละบุคคล หรือระบบการเงินภาษีที่กรมสรรพากรจะจัดส่งให้ผู้ขอคืนภาษีในรูปแบบเช็คตามที่อยู่ของผู้เสียภาษี ถือเป็น การสร้างความสะดวกสบายและเกิดความรวดเร็วในทุกๆ ขั้นตอนของการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต

นอกจากนี้ความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูลการยื่นแบบและชำระภาษีต่างๆ ภายในระบบฯ ที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้เสียภาษีได้อย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งสิ่งที่สำคัญในการยื่นแบบแสดงรายการบุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต คือ การกรอกแบบแสดงรายการด้วยตนเอง ซึ่งต้องคำนวณเงินได้สุทธิเพื่อนำมาเสียภาษี โดยผู้เสียภาษีส่วนใหญ่เป็นบุคคลทั่วไปที่ไม่ค่อยมีความรู้ในการกรอกแบบแสดงรายการมากนัก ย่อมทำให้คำนวณผิดได้ง่าย กรมสรรพากรจึงได้วางระบบการตรวจสอบความถูกต้องในการคำนวณไว้ และได้ให้คำแนะนำ ข้อมูลความรู้ในเรื่องภาษีต่างๆ แก่ประชาชนผ่านทางเว็บไซต์กรมสรรพากร ซึ่งถือเป็นจุดที่สำคัญที่ทำให้การเสียภาษีมีความถูกต้อง แม่นยำมากยิ่งขึ้น

สำหรับในด้านความปลอดภัย และการให้คำปรึกษานั้น กรมสรรพากรจำเป็นต้องมีวิธีการต่างๆ ที่ทำให้ประชาชนรู้สึกได้ถึงความปลอดภัยของระบบ ทั้งทางด้านการประชาสัมพันธ์ในความปลอดภัย การให้ความรู้และให้ข่าวสารแก่ประชาชน และการพัฒนาระบบการป้องกันทางด้านต่างๆ ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจแก่ผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคล

ธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งจะส่งผลให้ผู้เสียภาษีเกิดความพึงพอใจในการใช้ช่องทางอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ของกรมสรรพากรเป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญในการให้บริการแก่ผู้เสียภาษี ทางด้านการให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตอบคำถามต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต หากผู้ใช้บริการได้รับคำ ตอบและได้รับการแก้ปัญหาอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ก็จะเกิดความต้องการยอมทำให้เกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น และทำให้การยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตบรรลุผลสำเร็จตรงตามที่กรมสรรพากรได้วางนโยบายไว้

คุณภาพของระบบและระบบแจ้งปัญหาทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นปัจจัยที่ผู้เสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตจะพึงสัมผัสและเกิดความประทับใจ ดังนั้น เว็บไซต์จะต้องให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาทันสมัย สามารถใช้งานและสืบค้นได้ง่าย มีความสวยงาม น่าใช้ เพื่อให้ผู้เสียภาษีเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการและเพื่อเป็นการสนับสนุนให้ผู้ใช้บริการผ่านทางเว็บไซต์มากยิ่งขึ้น รวมทั้งยังเป็นผลดีต่อกรมสรรพากรในการติดต่อสื่อสารกับประชาชนอีกด้วย เป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายในการประกาศหรือประชาสัมพันธ์ ข้อมูลที่เกี่ยวกับภาษีต่างๆ และการ Update ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสรรพากร

อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาพบว่า สิ่งที่ผู้เสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตควรจะมีก่อนมีการยื่นแบบฯ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตก็คือ ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต หากผู้เสียภาษีได้รับข้อมูลความรู้ไม่เพียงพอหรือได้รับข้อมูลมาผิด จะทำให้ผู้เสียภาษีเกิดความเข้าใจผิดหรือเกิดความสับสน จะมีผลในทางลบต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต เนื่องจากไม่เป็นไปตามที่ตนเองคาดหวังหรือตามที่ตนเองเข้าใจ กรมสรรพากรจึงควรให้ความสำคัญกับการให้ความรู้ข้อมูลต่างๆ ที่ถูกต้องและกระจายไปให้ถึงประชาชนทุกคน เพื่อให้ผู้เสียภาษีเกิดความพึงพอใจในการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 4 แสดงผลของการวิเคราะห์ One-Way ANOVA (สมมติฐานที่ 2)

ลักษณะส่วนบุคคล	F	Sig.
อายุ	2.604	0.072
สถานภาพสมรส	1.144	0.300
ระดับการศึกษา	3.471	0.016
อาชีพ	0.950	0.435
ระดับรายได้	0.772	0.544

สำหรับการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และพิจารณาค่าสถิติ F-Test เพื่อทดสอบว่าระดับความพึงพอใจในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตจะแตกต่างกันตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้เสียภาษีหรือไม่ ซึ่งลักษณะส่วนบุคคลประกอบด้วย อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพและระดับรายได้ ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4

จากตารางที่ 4 จะเห็นได้ว่า อายุ สถานภาพการสมรส อาชีพ และระดับรายได้ ไม่ได้ทำให้ระดับความพึงพอใจของผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แต่มีข้อสังเกตผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายจัดวิธี Scheffe พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจโดยรวมในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สาเหตุอาจจะมาจากสถาบันการศึกษาระดับปริญญาโทส่วนใหญ่มีการจัดสอนและให้คำปรึกษากับภาษีมากกว่า และบุคคลที่จบการศึกษาระดับปริญญาโทส่วนใหญ่ทำงานในสถานที่ที่มีความพร้อม

ทางด้านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอีกทั้งมีความสามารถในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตที่มากกว่า (หากบริษัทมีการกำหนดลำดับตำแหน่งงาน การเข้าถึงอินเทอร์เน็ต) ทำให้มีความพึงพอใจที่มากกว่าบุคคลที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี

จากข้อปัญหาและข้อเสนอแนะในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตนั้น พบว่า ปัญหาที่ผู้เสียภาษีพบมากที่สุด 5 อันดับแรก คือ (1) หากเกิดข้อผิดพลาดในการทำรายการที่ยื่นแบบไปแล้ว ไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้ ต้องทำใหม่ทั้งหมด เนื่องจากระบบการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต หากกดยืนยันการยื่นแบบแสดงรายการไปแล้ว จะไม่สามารถแก้ไขข้อมูลในแบบแสดงรายการได้ ซึ่งถ้าพบว่ารายการข้อมูลการยื่นแบบ ภ.ง.ด. 90 หรือ 91 ไม่ถูกต้อง ผู้เสียภาษีจะต้องเสียเวลาในการกรอกข้อมูลใหม่ทั้งหมดและต้องยื่นแบบฯ อีกครั้งเป็นการทำงานซ้ำซ้อน ส่งผลให้ผู้เสียภาษีเกิดความเบื่อหน่าย กรมสรรพากรจึงควรแก้ไขปัญหานี้ก่อนเป็นอันดับแรก

(2) ระบบหยุดชะงักและล่มบ่อย เนื่องจากระบบยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอในการรับแบบแสดงรายการพร้อมๆ กันเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งช่วงเวลาที่ใกล้หมดเขตการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ทำให้ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจกับการที่ต้องทำรายการใหม่และต้องรอเป็นระยะเวลานานกว่าจะสามารถทำรายการได้อีกครั้ง

(3) ผู้ยื่นแบบฯ ไม่มั่นใจว่ากรมสรรพากรจะได้รับแบบแสดงรายการแล้วหรือไม่ (4) ผู้ยื่นแบบฯ เกรงว่า การยื่นแบบฯ

และชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตทำให้เกิดอาชญากรรมรูปแบบใหม่ (เช่น การโทรศัพท์แอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่จากกรมสรรพากรเพื่อโจรกรรมทาง ATM) และ (5) ผู้ยื่นแบบฯ ต้องเก็บเอกสารหลักฐานการยื่นแบบฯ เป็นเวลาหลายปี

นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นว่า กรมสรรพากรควรทำการปรับปรุงระบบการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตโดยเรียงลำดับความสำคัญ 3 อันดับแรกคือ (1) ความง่ายต่อการใช้งาน เนื่องจากในการยื่นแบบฯ จำเป็นจะต้องจัดทำด้วยตัวของผู้เสียภาษีเอง ดังนั้น จึงจำเป็นต้องทำให้มีความง่ายต่อการใช้งานต่อผู้ใช้บริการ (2) ความปลอดภัย เนื่องจากการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่แต่ละขั้นตอนทำผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์และในการสมัครใช้บริการไม่จำเป็นต้องแสดงตน เพียงแค่กรอกข้อมูลส่วนตัวและเลขที่บัตรประชาชนก็สามารถยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตได้แล้ว ซึ่งทำให้ผู้เสียภาษีเกิดความไม่เชื่อมั่นในความปลอดภัยของข้อมูลและทรัพย์สิน กรมสรรพากรจึงควรที่จะพิจารณาปรับปรุงระบบการให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตให้มีความปลอดภัยมากกว่านี้ และ (3) ความรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งช่วงเวลาที่ใกล้หมดเขตการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจและมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต โดยศึกษาขอบเขตการศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำเสนอผลการศึกษาคู่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาระบบ วิธีการหรือรูปแบบในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพ

มากยิ่งขึ้น รวมทั้งเป็นแนวทางให้หน่วยงานภาครัฐที่มีภารกิจหรือกำลังจะนำระบบอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้ในการทำงานอื่น หรือให้บริการแก่ประชาชน สามารถนำไปดัดแปลงปรับปรุง และพัฒนาระบบให้เหมาะสมกับงานของหน่วยงานนั้นๆ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้มากที่สุด

ผลจากการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างมีนัยสำคัญ ประกอบด้วย 5 ปัจจัย (เรียงลำดับตามค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยปรับมาตรฐาน) ได้แก่ (1) ปัจจัยคุณภาพของระบบการชำระและขอคืนภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (2) ปัจจัยคุณภาพของระบบการสมัครและการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต (3) ปัจจัยความปลอดภัยและการให้คำปรึกษา (4) ปัจจัยคุณภาพของเว็บไซต์และระบบแจ้งปัญหา และ (5) ความรู้ของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต และจากการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อทดสอบว่าลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกัน ทำให้ระดับความพึงพอใจของผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครมีความแตกต่างกันหรือไม่ พบว่า ระดับการศึกษาสูงสุด เป็นเพียงลักษณะเดียวที่ทำให้ความพึงพอใจของผู้ยื่นแบบฯ มีความแตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี

ในส่วนของการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตสรุปได้ว่า กรมสรรพากรควรปรับปรุงระบบเพื่อให้ผู้เสียภาษีสามารถแก้ไขข้อมูลในแบบแสดงรายการได้ ภายหลังจากกดยืนยันการส่งแบบแล้ว พัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพิ่มเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อแก้ไขปัญหาระบบหยุดชะงักและล่มบ่อย ทำให้ระบบใช้งานได้ง่าย เพื่อให้

ผู้เสียภาษีสามารถทำการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตได้ด้วยตนเองในทุกๆ ขั้นตอน พร้อมทั้งต้องให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของข้อมูลและทรัพย์สินของผู้เสียภาษี โดยเพิ่มการตรวจสอบข้อมูลการสมัครใช้บริการ เพื่อป้องกันการถูกแอบอ้าง นอกจากนี้ ควรปรับปรุงระบบการขอเอกสารประกอบการขอคืนภาษีให้มีมาตรฐานในการขอเอกสารเป็นแบบแผนขั้นตอนที่แน่นอน เพื่อลดปัญหาการขอเอกสารซ้ำกันหลายครั้ง

จากการศึกษาพบว่า ตัวแปรสำคัญ 4 ตัวแปรที่กรมสรรพากรควรให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของระบบยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วย คือ ความง่ายต่อการใช้งาน ความสะดวก ความรวดเร็ว และความถูกต้องครบถ้วน เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตมากที่สุด หากมีการพัฒนาในเรื่องดังกล่าวข้างต้น ก็จะสามารถเพิ่มระดับความสมัครใจในการเสียภาษี (Voluntary Compliance) ของผู้เสียภาษีได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ กรมสรรพากรควรจะมีการประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อต่างๆ ถึงข้อดีหรือข้อได้เปรียบในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายและเพื่ออัตราการรับรู้ของผู้ใช้บริการ เพราะหากผู้เสียภาษีไม่ได้รับรู้ถึงข้อดีของการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตและเลือกช่องทางอื่น ย่อมเป็นการเสียสิทธิที่ตนเองพึงมีในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีที่รัฐได้จัดเตรียมไว้ให้จากเงินภาษีของผู้เสียภาษีนั่นเอง

งานวิจัยนี้มีข้อจำกัดอยู่ที่ขอบเขตการศึกษาโดยศึกษาเฉพาะผู้ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครที่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตประเภทภาษีบุคคลธรรมดาเท่านั้น ไม่ได้ครอบคลุมถึงภาษีประเภทอื่น ดังนั้น ข้อสรุปที่ได้จึงไม่ได้เป็นตัวแทนของความคิดเห็นของบรรดาผู้เสียภาษีทั่วประเทศ ผู้ที่สนใจอาจนำข้อมูลจากการศึกษาในครั้งนี้เป็นแนวทางในการศึกษาเพิ่มเติม

เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างได้กว้างขวางยิ่งขึ้น รวมถึงประเภทภาษีอื่น

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กรมสรรพากร. (2552). รายงานประจำปี 2552. กรุงเทพฯ: ยุทธพงศ์สาพิทักษา. (2552). การใช้ช่องทางอินเทอร์เน็ตในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7. วิทยาลัยบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีปทุมพระนครราช

กุลวรา สุวรรณพิมลและคณะ. (2547). การศึกษาประสิทธิภาพของการให้บริการในระบบขนส่ง ในจังหวัด ภูเก็ต พังงา และกระบี่. รายงานวิจัย ส.ก.ว.

พนิต ธีรพรพงศ์. (2546). รายงานสรุปการประชุมคณะกรรมาธิการการศึกษาด้านการบริหารและค้นคว้าทางภาษีอากรแห่งเอเชีย. *วารสารภาษี บัญชีและกฎหมายธุรกิจ*: ปีที่ 9 (เดือนมกราคม), หน้า 8–12.

พันธ์ศักดิ์ ศิริรัชตพงษ์ และชฎามาศ ฐะเศรฐกุล. (2551). รายงานผลการสำรวจกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยปี 2551. [ออนไลน์]. ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. เข้าถึงได้จาก : <http://www.slideshare.net/kitthanya/20081007-internet-user-profile-presentation?type=powerpoint> (วันสืบค้น: 8 ตุลาคม 2552)

ศิริลักษณ์ โรจนกิจอำนวย. (2549). โครงการการพัฒนาโมเดลการยอมรับการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ: กรณีตัวอย่างจากการเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต. รายงานวิจัย ส.ก.ว.

สุกิจจา พงษ์สุวรรณ. (2547). การยอมรับของบุคลากรที่มีต่อการพัฒนาสถาบันการศึกษาสู่คณะอิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ภาษาอังกฤษ

- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology, *MIS Quarterly*, Vol.13: 319–340.
- Lee, G.G. and Lin, H.F. (2005). Customer Perceptions of E-Service Quality in Online Shopping, *International Journal of Retail & Distribution Management*, Vol.33(2): 161–176.
- Oskamp, S. (1984). *Applied Social Psychology*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Parasuraman, A., Zeithml, V. A., and Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, *Journal of Marketing*, Vol.49(4): 41–50.

- Rogers, E.M. (1971). *Communication of Innovation Across Cultural Approach*. New York: The Free Press.
- Yamane, T. (1967), *Statistics: An Introductory Analysis* 2nd edition. New York: Harper & Row.
- Yoo, B. and Donthu, N. (2001). Developing a Scale to Measure the Perceived Quality of Internet Shopping Sites, *Quarterly Journal of Electronic Commerce*, Vol.2(1): 31–47.

เว็บไซต์

<http://www.mict.go.th>

JAP