

ประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์  
ในเขตกรุงเทพมหานคร



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์  
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ปีการศึกษา 2564  
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

The Efficiency of Filing Personal Income Tax Return Online in Bangkok Area



Mr. Tanawat Khainoo

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Public Administration in Public Administration

Department of Public Administration

FACULTY OF POLITICAL SCIENCE

Chulalongkorn University

Academic Year 2021

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อสารนิพนธ์	ประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้
	บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร
โดย	นายธนวัฒน์ ไข่มุข
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธรรมมา นิติเกษตรสุนทร

---

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ  
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

----- ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.จักรกริช สังขมณี)

----- อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธรรมมา นิติเกษตรสุนทร)

----- กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กীরติ ชื่นพิทยาธร)

----- กรรมการ  
(อาจารย์ ดร.พิมพ์สิริ อรุณศรี)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ธนวัฒน์ ไช้หนู : ประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร. ( The Efficiency of Filing Personal Income Tax Return Online in Bangkok Area) อ.ที่ปรึกษาหลัก : ผศ. ดร.สุธรรมา นิตเกษรสุนทร

การศึกษาเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร 2) ศึกษาปัญหาของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์และกระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง 3) ศึกษาสาเหตุของการเลือกไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ และ 4) เสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ โดยการวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิจัยแบบผสม เครื่องมือในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน และเก็บข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ผ่านออนไลน์ จำนวน 5 คน ผู้ที่ไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ผ่านออนไลน์ จำนวน 5 คน และเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร จำนวน 5 คน

ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่ายมีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ปัจจัยด้านคุณภาพของบริการ และปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ของระบบการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนปัญหาและข้อเสนอแนะของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ที่มีความสำคัญและจำเป็นที่สุด คือ ด้านคุณภาพของระบบ ให้สามารถใช้งานได้ง่าย มีความเสถียร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ให้มากยิ่งขึ้น

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

ปีการศึกษา 2564

ลายมือชื่อนิสิต .....

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก .....

# # 6282019724 : MAJOR PUBLIC ADMINISTRATION

KEYWORD: Efficiency, Filing Personal Income Tax Return Online, Personal  
Income Tax Return, Revenue Department, Tax

Tanawat Khainoo : The Efficiency of Filing Personal Income Tax Return  
Online in Bangkok Area. Advisor: Asst. Prof. SUTHAMMA  
NITIKASETSOONTORN, Ph.D.

The objectives of this research are 1) to study factors affecting the efficiency of filing personal income tax return online in Bangkok area, 2) to study the problems of filing personal income tax return online and the work processes of relevant officials, 3) to study the reasons for not filing personal income tax return online, and 4) to suggest solutions to improve and develop filing personal income tax return online. The researcher used mixed research methods in this study includes questionnaire on 400 participants who filed personal income tax return online in Bangkok and interview 5 people who filed income tax return online, 5 people who did not file income tax return online, and 5 relevant officers.

The results reveal as follows: 1) Efficiency of filing personal income tax return online in Bangkok area is at the most agreeable level and the cost efficiency was the highest average. 2) Factors affecting the efficiency of filing personal income tax return online include system quality factor, service quality factor and factor for the perception of benefits of system at 0.05 significant levels. And 3) The most important and necessary problems and suggestions for filing personal income tax return online is system quality. To be easy to use, stable and to increase the efficiency of filing personal income tax return online in Bangkok area.

Field of Study: Public Administration

Student's Signature .....

Academic Year: 2021

Advisor's Signature .....

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาและการสนับสนุนจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับหลายท่าน อันดับแรก ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธรรมานิติเกษตรสุนทร ที่ได้กรุณาให้คำชี้แนะ คำแนะนำ ให้ความรู้เกี่ยวกับการทำวิจัยในครั้งนี้ พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ด้วยความละเอียดและเอาใจใส่ใจตลอดมา

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจแก้ไขแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย นอกจากนี้ขอขอบพระคุณผู้บริหาร บุคลากร พี่ ๆ น้อง ๆ กรมสรรพากรที่เอื้อเฟื้อข้อมูลและให้ความช่วยเหลือมาเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย ที่สละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและให้การสัมภาษณ์ รวมทั้งได้ให้ข้อมูลที่จำเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ บิดา มารดา ครอบครัว ที่ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจให้มาโดยตลอด รวมทั้งขอขอบคุณ เพื่อน ๆ ในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ และเพื่อน ๆ พี่ ๆ น้อง ๆ ทุกท่านของผู้วิจัย ที่คอยเป็นกำลังใจให้มาโดยตลอด ช่วยให้การจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ธนวัฒน์ ไช้หนู

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....ค	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....ง	ง
กิตติกรรมประกาศ.....จ	จ
สารบัญ.....ฉ	ฉ
สารบัญตาราง.....ญ	ญ
สารบัญรูปภาพ.....ฉ	ฉ
บทที่ 1.....1	1
บทนำ.....1	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ.....1	1
1.2 คำถามในการวิจัย.....5	5
1.3 วัตถุประสงค์ในการวิจัย.....5	5
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....5	5
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....6	6
1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา.....6	6
1.5.2 ขอบเขตด้านประเภทและรูปแบบการวิจัย.....6	6
1.5.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....6	6
1.5.4 ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา.....7	7
1.6 สมมติฐานการวิจัย.....7	7
1.7 นิยามศัพท์ปฏิบัติการ.....7	7
บทที่ 2.....9	9
แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....9	9

2.1 แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) และกรมสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) .....	9
2.1.1 แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government).....	9
2.1.2 แนวคิดกรมสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue).....	13
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและข้อมูลเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์.....	14
2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา.....	14
2.2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์.....	17
2.3 ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model - TAM) .....	19
2.4 ทฤษฎีความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Information System Success Model - IS Success Model).....	20
2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์.....	26
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	28
2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	31
บทที่ 3 .....	32
ระเบียบวิธีวิจัย.....	32
3.1 รูปแบบการวิจัย.....	32
3.2 ขั้นตอนการวิจัย.....	33
3.3 การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง .....	34
3.3.1 ประชากร.....	34
3.3.2 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง .....	34
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย .....	35
3.5 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	37
3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	37



3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล .....	38
บทที่ 4 .....	40
ผลการวิจัย .....	40
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	40
4.2 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดง รายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร .....	45
4.3 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร .....	49
4.4 วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อทดสอบสมมติฐาน .....	53
4.5 วิเคราะห์ผลจากการสัมภาษณ์ .....	58
4.5.1 กลุ่มผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขต กรุงเทพมหานคร .....	59
4.5.2 กลุ่มผู้ที่ไม่ได้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขต กรุงเทพมหานคร .....	65
4.5.3 เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน ออนไลน์ .....	68
บทที่ 5 .....	72
สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	72
5.1 สรุปผลการศึกษา และอภิปรายผล .....	72
5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	72
5.1.2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร .....	73
5.1.3 การวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน ออนไลน์และกระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ในเขตกรุงเทพมหานคร ...	78

5.1.4 การวิเคราะห์สาเหตุของการเลือกไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	81
5.2 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย.....	83
5.3 ข้อจำกัดของงานวิจัยและข้อเสนอแนะสำหรับวิจัยครั้งต่อไป.....	86
5.3.1 ข้อจำกัดของงานวิจัย.....	86
5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับวิจัยครั้งต่อไป.....	87
บรรณานุกรม.....	88
ภาคผนวก.....	91
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	91
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์.....	98
ภาคผนวก ค ตารางจากการประมวลผลทางสถิติผ่านโปรแกรม SPSS.....	99
ประวัติผู้เขียน.....	105



## สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 แสดงปริมาณและร้อยละการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) แบบออนไลน์และแบบกระดาษของพื้นที่จัดเก็บทั่วประเทศ และพื้นที่จัดเก็บในเขตกรุงเทพมหานคร ในปีภาษี 2561 -2563 .....	3
ตารางที่ 2 แสดงเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น .....	36
ตารางที่ 3 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ .....	41
ตารางที่ 4 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่วงอายุ.....	41
ตารางที่ 5 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา.....	42
ตารางที่ 6 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ .....	42
ตารางที่ 7 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	43
ตารางที่ 8 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นผ่านออนไลน์.....	43
ตารางที่ 9 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการชำระภาษีในการยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์.....	44
ตารางที่ 10 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาที่ใช้ในการยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ในแต่ละครั้ง .....	44
ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ .....	46
ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล .....	47
ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ.....	48
ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ของระบบ .....	49

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพ  
ด้านเวลา.....50

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพ  
ด้านผลผลิต.....51

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพ  
ด้านค่าใช้จ่าย.....52

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพ  
ด้านเวลา ด้านผลผลิต และด้านค่าใช้จ่าย ในภาพรวม .....53

ตารางที่ 19 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) ระหว่างคุณภาพของระบบ  
คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของการบริการ การรับรู้ประโยชน์ของระบบ และประสิทธิภาพของการ  
ยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์.....54

ตารางที่ 20 แสดงผลสรุปของสมการ ประกอบด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ค่าสัมประสิทธิ์  
การตัดสินใจพหุคูณ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ที่ปรับแก้แล้ว และระดับของความคลาด  
เคลื่อนที่เกิดจากการ ใช้ตัวแปรอิสระทั้งหมดมา พยากรณ์ตัวแปรตาม .....55

ตารางที่ 21 แสดงค่าการวิเคราะห์ความแปรปรวน.....55

ตารางที่ 22 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรเกี่ยวกับคุณภาพของระบบ คุณภาพของข้อมูล คุณภาพ  
ของการบริการ และการรับรู้ประโยชน์ของระบบการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์ .....55

## สารบัญรูปภาพ

หน้า

รูปภาพที่ 1 แผนผังความเชื่อมโยงของทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Davis, Bagozzi and Warshaw, 1989).....	20
--	----



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญ

กรมสรรพากรมีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีเพื่อเป็นรายได้ให้รัฐบาลนำมาใช้พัฒนาประเทศ ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีเงินได้ปิโตรเลียม ภาษีมูลค่าเพิ่ม อากรแสตมป์ ซึ่งกรมสรรพากรได้กำหนดกรอบแผนยุทธศาสตร์กรมสรรพากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 – 2565 ที่สอดคล้องกับแผนแม่บทตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 – 2565 ซึ่งกรมสรรพากรได้กำหนดแผนปฏิบัติการกรมสรรพากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 – 2565 เป็น 6 ด้าน ดังนี้ 1) แผนปฏิบัติการด้านนโยบายและการจัดเก็บภาษี 2) แผนปฏิบัติการด้านการตรวจสอบ 3) แผนปฏิบัติการด้านการส่งเสริมการปฏิบัติหน้าที่ทางภาษีอย่างถูกต้อง 4) แผนปฏิบัติการด้านการบริการ 5) แผนปฏิบัติการด้านบุคลากร 6) แผนปฏิบัติการด้านองค์กร เพื่อให้สามารถจัดเก็บภาษีอากรให้ได้ตามประมาณการ ยกเว้นการให้บริการและสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี และเสนอแนะนโยบายทางภาษีอากรต่อกระทรวงการคลัง ให้สามารถบรรลุตามพันธกิจของกรมที่ได้กำหนดไว้ (กองวิชาการ แผนภาษี กรมสรรพากร, 2562)

แผนปฏิบัติการด้านนโยบายและการจัดเก็บภาษี เป็นหนึ่งในแผนปฏิบัติการกรมสรรพากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 – 2565 ซึ่งแผนปฏิบัติการด้านนโยบายและการจัดเก็บภาษีมีเป้าหมายเพื่อกำหนดนโยบายภาษีให้มีความเหมาะสมเพื่อพัฒนาประเทศให้ยั่งยืน รวมทั้งเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี โดยเป้าหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีนั้น ได้มีการกำหนดกลยุทธ์หลักเพื่อตอบสนองแผนปฏิบัติการดังกล่าว อาทิ การส่งเสริมการใช้ e-Filing และ e Tax Invoice เป็นต้น นอกจากนี้ในแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ได้มีกลยุทธ์ส่งเสริมการใช้บริการดิจิทัลในทุกขั้นตอน โดยมีแผนเพิ่มจำนวนการยื่นแบบฯ ทุกประเภทแบบผ่านอินเทอร์เน็ต และได้มีการกำหนดตัวชี้วัดเป็นร้อยละของจำนวนแบบฯ ที่ยื่นผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งแผนปฏิบัติการด้านนโยบายและการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากรดังกล่าวข้างต้น มีความสอดคล้องกับกลยุทธ์ D<sup>2</sup>RIVE ของกรมสรรพากรในแง่

D - Digital Transformation การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับปรุงและปรับใช้กับกระบวนการที่รับผิดชอบ และ R – Revenue Collection กลยุทธ์ในการบริหารจัดการเก็บภาษีให้เป็นไปตามเป้าหมาย (กองวิชาการแผนภาษี กรมสรรพากร, 2563)

จะเห็นได้ว่ากรมสรรพากรให้ความสำคัญกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตในการบริหารการจัดเก็บภาษีในปัจจุบัน เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ และเพื่อให้กรมสรรพากรก้าวไปสู่การเป็นองค์กรของภาครัฐที่มีประสิทธิภาพในการขับเคลื่อนนโยบายเศรษฐกิจให้กับประเทศและก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคดิจิทัล ในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารการจัดเก็บภาษี และเพื่อให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติราชการด้านนโยบายและการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากร อีกทั้งเป็นสร้างการให้บริการที่ดีของกรมสรรพากรให้แก่ผู้เสียภาษี ซึ่งเป็นหนึ่งในแผนปฏิบัติราชการด้านการบริการ ที่มุ่งเน้นพัฒนาบริการที่ดี เน้นประโยชน์ของประชาชน ผ่านการพัฒนาบริการแบบ Personalized และ Smart Service ในรูปแบบดิจิทัลให้มากยิ่งขึ้น รวมทั้งพัฒนาระบบดิจิทัลของกรมสรรพากรให้มีประสิทธิภาพตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนยิ่งขึ้นไป

สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (สุเมธ ศิริคุณโชติ & คณะ, 2563) ซึ่งเป็นภาษีที่จัดเก็บจากบุคคล หรือหน่วยภาษีต่าง ๆ ซึ่งมีรายได้ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ จะต้องมีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาให้ถูกต้อง สำหรับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดานั้น ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสามารถยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแบบกระดาษได้ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา และสามารถยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ผ่านออนไลน์ ผ่านทางเว็บไซต์ของกรมสรรพากร ที่ [www.rd.go.th](http://www.rd.go.th) หรือจะยื่นผ่านแอปพลิเคชัน Rd smart tax ทางโทรศัพท์มือถือ ซึ่งในการศึกษาวิจัยนี้มีจุดประสงค์หลักเรื่องประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์

เมื่อพิจารณาจากตารางที่ 1 ปริมาณการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ของทั้งประเทศในช่วง 3 ปีภาษี (กองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์, กรมสรรพากร, 2564) ปรากฏว่า ในปีภาษี 2561 มีปริมาณการยื่นแบบฯ ผ่านทางออนไลน์ จำนวน 10,130,766 แบบ คิดเป็นร้อยละ 87.49 ของปริมาณการยื่นแบบฯ ทั้งหมด ปีภาษี 2562 มีปริมาณการยื่นแบบฯ ผ่านทางออนไลน์ จำนวน 10,204,277 แบบ คิดเป็นร้อยละ 89.81 ของปริมาณการยื่นแบบฯ ทั้งหมด ปีภาษี 2563 มีปริมาณการยื่นแบบฯ ผ่านทางออนไลน์ จำนวน 10,236,903 แบบ คิดเป็นร้อยละ 92.52 ของปริมาณการยื่นแบบฯ ทั้งหมด แสดงให้เห็นว่ายังมีผู้

เงินได้บางส่วนที่มีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแบบกระดาษซึ่งเป็นการไปยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา แต่อย่างไรก็ตามเมื่อดูแนวโน้มของร้อยละปริมาณการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์ในช่วง 3 ปีภาษีดังกล่าว จะเห็นได้ว่าแนวโน้มการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์มีจำนวนเพิ่มขึ้นในแต่ละปีภาษี

ทั้งนี้ หากพิจารณาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ของบุคคลธรรมดา ในเขตกรุงเทพมหานครนั้น จะพบว่า ในปีภาษี 2561 มีปริมาณการยื่นแบบฯ ผ่านทางออนไลน์ จำนวน 2,038,067 แบบ คิดเป็นร้อยละ 76.80 ของปริมาณการยื่นแบบฯ ทั้งหมด ปีภาษี 2562 มีปริมาณการยื่นแบบฯ ผ่านทางออนไลน์ จำนวน 2,086,641 แบบ คิดเป็นร้อยละ 79.50 ของปริมาณการยื่นแบบฯ ทั้งหมด ปีภาษี 2563 มีปริมาณการยื่นแบบฯ ผ่านทางออนไลน์ จำนวน 2,098,767 แบบ คิดเป็นร้อยละ 83.73 ของปริมาณการยื่นแบบฯ ทั้งหมด จากปริมาณการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์ดังกล่าวในเขตกรุงเทพมหานคร จะเห็นได้ว่า ร้อยละการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานครนั้นมีร้อยละการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์น้อยกว่าร้อยละการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์ของทั่วประเทศ แต่ก็มีแนวโน้มการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์มีจำนวนเพิ่มขึ้นในแต่ละปีภาษี เช่นเดียวกับภาพรวมของปริมาณการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์ของทั่วประเทศ

พื้นที่ จัดเก็บ	ปี ภาษี	ปริมาณการยื่นแบบฯ (แบบ)			ร้อยละของปริมาณการยื่นแบบฯ		
		ยื่นแบบ ออนไลน์	ยื่นแบบ กระดาษ	รวม	ยื่นแบบ ออนไลน์	ยื่นแบบ กระดาษ	รวม
ทั่ว ประเทศ	2563	10,236,903	828,208	11,065,111	92.52	7.48	100.00
	2562	10,204,277	1,158,240	11,362,517	89.81	10.19	100.00
	2561	10,130,766	1,448,119	11,578,885	87.49	12.51	100.00
กรุงเทพฯ	2563	2,098,767	407,897	2,506,664	83.73	16.27	100.00
	2562	2,086,641	538,104	2,624,745	79.50	20.50	100.00
	2561	2,038,067	615,637	2,653,704	76.80	23.20	100.00

ตารางที่ 1 แสดงปริมาณและร้อยละการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) แบบออนไลน์และแบบกระดาษของพื้นที่จัดเก็บทั่วประเทศ และพื้นที่จัดเก็บในเขตกรุงเทพมหานคร ในปีภาษี 2561 -2563

ที่มา : กองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์, กรมสรรพากร, 2564



ถึงแม้ว่าร้อยละการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ผ่านออนไลน์จะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะในปีภาษี 2563 ที่มีร้อยละมากกว่า 80 สาเหตุส่วนหนึ่ง เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19) ทำให้ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาบางส่วนต้องมาใช้ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ แต่อย่างไรก็ตามจำนวนร้อยละการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ที่เพิ่มขึ้นนี้ก็ไม่ได้บ่งบอกถึงประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ว่าประสิทธิภาพนั้นจะดีตามจำนวนร้อยละของการยื่นแบบฯ ที่เพิ่มขึ้น เนื่องจากประชาชนผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ พบปัญหาในการใช้งานของระบบยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์ อีกทั้งในบางครั้งระบบการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์ขัดข้อง ไม่มีเสถียรภาพ ทำให้ประชาชนยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์ไม่สำเร็จ ไม่สะดวก รวดเร็ว นอกจากนี้อาจเกิดการกรอกข้อมูลผิดพลาด เนื่องจากข้อมูลสนับสนุนในการยื่นแบบฯ ยังไม่ครอบคลุม และไม่เพียงพอในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ หรือได้คืนภาษีที่ล่าช้า (อนันธิตรา ดอนบรรเทา, 2560)

อีกทั้งการจัดทำและพัฒนาระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก ดังนั้นทั้งกรมสรรพากรและผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ควรได้รับประโยชน์จากระบบให้มากที่สุด ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร รวมทั้งปัญหาที่เกิดขึ้นในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์และกระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร รวมถึงสาเหตุของการเลือกที่จะไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ของบุคคลธรรมดาผู้มีหน้าที่ต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำไปปรับปรุง พัฒนาให้การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์มีประสิทธิภาพมากขึ้น ตอบสนองความต้องการของประชาชน ส่งผลต่อการบริหารจัดการเก็บภาษีให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ สามารถบรรลุแผนปฏิรูปราชการด้านนโยบายและการจัดเก็บภาษีและด้านการบริการ ให้เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ของกรมสรรพากร นอกจากนี้เพื่อให้กรมสรรพากรสามารถดำเนินการตามกลยุทธ์ D<sup>2</sup>RIVE ในมิติการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับปรุงและปรับใช้กับกระบวนการที่รับผิดชอบ เพื่อให้เกิดความคุ้มค่า เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของกรมสรรพากรให้มากยิ่งขึ้น และประชาชนได้ประโยชน์สูงสุดจากการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ ก้าวไปสู่การเป็นองค์กรของภาครัฐที่มีประสิทธิภาพมีภารกิจหลักในการจัดหารายได้

ให้กับประเทศ เพื่อขับเคลื่อนนโยบายเศรษฐกิจ สังคม และก้าวสู่การเป็นองค์การภาครัฐดิจิทัล ซึ่งมีความสอดคล้องกับนโยบายประเทศไทย 4.0

## 1.2 คำถามในการวิจัย

1.2.1 ปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.2.2 ปัญหาใดบ้างที่เกิดขึ้นในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์และกระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.2.3 สาเหตุของการเลือกที่จะไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ของบุคคลธรรมดาผู้มีหน้าที่ต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ ในเขตกรุงเทพมหานคร คืออะไร

## 1.3 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3.2 เพื่อศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์และกระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3.3 เพื่อศึกษาสาเหตุของการเลือกที่จะไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ของบุคคลธรรมดาผู้มีหน้าที่ต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3.4 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.2 ทราบปัญหาที่เกิดขึ้นในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์และกระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.3 ทราบสาเหตุของการเลือกที่จะไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ของบุคคลธรรมดาผู้มีหน้าที่ต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.3 สามารถนำผลการศึกษาวิจัยใช้เป็นข้อมูลสำหรับการเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## 1.5 ขอบเขตของการวิจัย

### 1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (แบบ ภ.ง.ด.90 และ แบบ ภ.ง.ด.91) ผ่านออนไลน์

### 1.5.2 ขอบเขตด้านประเภทและรูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ หรือแบบผสมผสาน โดยการใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ในส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร และส่วนข้อมูลปัญหาที่เกิดขึ้นในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร และการสัมภาษณ์ ในส่วนของข้อมูลปัญหาที่เกิดขึ้นในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์และกระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร รวมทั้งสัมภาษณ์สาเหตุของการเลือกที่จะไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ของบุคคลธรรมดาผู้มีหน้าที่ต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ ในเขตกรุงเทพมหานคร

### 1.5.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (แบบ ภ.ง.ด.90 และ แบบ ภ.ง.ด.91) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 2,506,664 คน

(ข้อมูลจากกองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์, กรมสรรพากร ณ วันที่ 16 สิงหาคม 2564) ใช้วิจัยเชิงสำรวจดำเนินการเก็บข้อมูลที่ต้องการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนหนึ่งของประชากร ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน นอกจากนี้ยังมีการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 10 คน ทั้งผู้ยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์และยื่นแบบฯ กระดาษ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 คน

#### 1.5.4 ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาในการศึกษา ตั้งแต่เดือนกันยายน 2564 – พฤศจิกายน 2564

### 1.6 สมมติฐานการวิจัย

1.6.1 ปัจจัยของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ได้แก่ คุณภาพของระบบ คุณภาพของข้อมูล คุณภาพการบริการ การรับรู้ประโยชน์ของระบบ ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์

### 1.7 นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

1.7.1 การยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางออนไลน์ หมายถึง การยื่นแบบแสดงรายการภาษีในรูปแบบดิจิทัล โดยมี 2 ช่องทางในการยื่นแบบฯ คือ เว็บไซต์กรมสรรพากร [www.rd.go.th](http://www.rd.go.th) และแอปพลิเคชัน RD Smart Tax

1.7.2 แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (แบบ ภ.ง.ด.90) หมายถึง แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสิ้นปี สำหรับผู้มีเงินได้ตามมาตรา 40(1) – 40(8) แห่งประมวลรัษฎากร ที่ได้รับในระหว่างปีภาษีที่ล่วงมาแล้ว โดยปกติให้ยื่นแบบฯ ภายในเดือนมีนาคมของปีภาษีถัดไป กรณียื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์จะมีการขยายระยะเวลาในการยื่นแบบฯ ไปอีก 8 วัน นับแต่วันพ้นกำหนดเวลาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีตามที่กฎหมายกำหนด

1.7.3 แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (แบบ ภ.ง.ด.91) หมายถึง แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสิ้นปี สำหรับผู้มีเงินได้ตามมาตรา 40(1) แห่งประมวลรัษฎากร ที่ได้รับในระหว่างปีภาษีที่ล่วงมาแล้ว โดยปกติให้ยื่นแบบฯ ภายในเดือนมีนาคมของปีภาษีถัดไป กรณียื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์จะมีการขยายระยะเวลาในการยื่นแบบฯ ไปอีก 8 วัน นับแต่วันพ้นกำหนดเวลาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีตามที่กฎหมายกำหนด

1.7.4 ผู้เสียภาษี หมายถึง ผู้ที่มีเงินได้ตามมาตรา 40 (1) – (8) แห่งประมวลรัษฎากร เกิดขึ้นระหว่างปีภาษีจะมีหน้าที่ต้องยื่นแบบฯ ก็ต่อเมื่อมีเงินได้ถึงเกณฑ์ขั้นต่ำตามที่กฎหมายกำหนด ไม่ว่าจะเมื่อคำนวณภาษีแล้วจะมีภาษีต้องชำระเพิ่มเติมหรือไม่ก็ตาม

1.7.5 ประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ หมายถึง การยื่นแบบที่มีประสิทธิภาพในมิติค่าใช้จ่าย ลดค่าใช้จ่าย ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิต มีความถูกต้อง แม่นยำ ระบบมีความปลอดภัยของข้อมูล และประสิทธิภาพในมิติด้านเวลา ใช้เวลาในการดำเนินการน้อย รวดเร็ว



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา หลักการ ทฤษฎี และแนวคิดจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย โดยนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

2.1 แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) และกรมสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue)

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและข้อมูลเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์

2.3 ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model - TAM)

2.4 ทฤษฎีความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Information System Success Model - IS Success Model)

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### 2.1 แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) และกรมสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue)

2.1.1 แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

2.1.1.1 ความหมายของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) เป็นวิธีการบริหารจัดการภาครัฐในสมัยใหม่ซึ่งมีการนำเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์และเครือข่ายมาใช้ในการบริหารจัดการภาครัฐ โดยมีหน่วยงานและนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ดังต่อไปนี้

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ได้นิยามความหมายของ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ไว้ว่า คือ วิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และเครือข่ายสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการของภาครัฐ ปรับปรุงการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน บริการข้อมูลและสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ทำให้ประชาชน

ได้รับการบริการจากภาครัฐที่ดี มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งทำให้ประเทศมีความสามารถในการแข่งขันกับต่างประเทศได้ดียิ่งขึ้น (ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.), 2559)

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (2560) ได้นิยามความหมายของ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ไว้ว่า คือ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) มาใช้ในภาครัฐ (e-Government) โดยเฉพาะหน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการประชาชน และภาคธุรกิจ จะต้องเร่งพัฒนานำมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการให้เป็นรูปธรรมอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และโปร่งใส เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการภาครัฐและสารสนเทศอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน อีกทั้งเพื่อทำการปฏิรูประบบบริหารองค์กรของรัฐให้ได้การบริการที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ

สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2562) ได้นิยามความหมายของ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ไว้ว่า เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการปฏิรูปกระบวนการผลิต การดำเนินธุรกิจ การค้า การบริหารราชการแผ่นดิน การศึกษา การบริการ การสาธารณสุข รวมทั้งกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจ คุณภาพชีวิตของคนในสังคม เศรษฐกิจและสังคม และกระบวนการดำเนินกิจกรรมใด ๆ ที่ถูกขับเคลื่อนและเปลี่ยนแปลงด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลในการสร้างมูลค่า และขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืนในระยะยาว

ศักดิ์ เสกขุนทด (2560) ได้ให้ความหมาย รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ไว้ว่า หมายถึง วิธีการบริหารจัดการของภาครัฐในยุคสมัยใหม่ที่มีการใช้เทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์และเครือข่ายทางด้านการสื่อสารเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้แก่ภาครัฐ รวมทั้งการปรับปรุงการบริการให้แก่ประชาชนเกี่ยวกับข้อมูลและสารสนเทศต่าง ๆ เป็นการส่งเสริม พัฒนา เศรษฐกิจและสังคม เพื่อให้ประชาชนและรัฐบาลมีความใกล้ชิดกันมากขึ้นในการให้บริการภาครัฐ โดย e-Government สามารถช่วยให้การบริหารจัดการภาครัฐมีความเป็นธรรมและความโปร่งใสมากขึ้น ประชาชนสามารถขอข้อมูลที่ต้องการและสามารถเข้าไปตรวจสอบ ซึ่งเป็นแนวทางหนึ่งในการลดปัญหาการคอร์รัปชัน

จากการนิยามความหมาย “รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์” ของหน่วยงานและนักวิชาการข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) เป็นวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่โดยการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่ายสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของภาครัฐ ปรับปรุงการบริการแก่ประชาชน ให้เกิดความคุ้มค่า เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจในการให้บริการ

ประชาชน และสนับสนุนให้หน่วยงานของรัฐได้มีการพัฒนาและปรับปรุงตนเอง ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมทั้งยกระดับมาตรฐานการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐให้สูงขึ้น เกิดประโยชน์ต่อการบริการประชาชน สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก

#### 2.1.1.2 รูปแบบของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

กฤษฎีกา รัชกาลที่ ๑๐ (๒๕๕๕) ได้อธิบายถึงรูปแบบของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและภาคเอกชน แบ่งออกเป็น 4 ประเภทดังนี้

1. การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารงานระหว่างภาครัฐ หรือ รัฐบาลของรัฐอื่น (Government to Governments: G2G) เป็นการทำความธุรกรรมระหว่างหน่วยงานภาครัฐทั้งในประเทศ และระหว่างประเทศเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน เช่น การร่วมมือในโครงการต่าง ๆ เป็นต้น

2. การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารงานระหว่างรัฐบาลสู่องค์กรธุรกิจ (Government to businesses: G2B) คือ การที่ภาครัฐต้องดำเนินธุรกรรมต่าง ๆ กับภาคเอกชน รัฐบาลกับภาคธุรกิจจะเพิ่มส่วนของการซื้อขายแลกเปลี่ยนระหว่างกัน การให้ข้อมูลเพื่อพิจารณาก่อนการทำธุรกิจ เช่น การจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ เป็นต้น

3. การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารงานระหว่างรัฐบาลสู่บุคลากรในหน่วยงาน/องค์กร (Government to Employees: G2E) คือ การดำเนินงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับบุคลากรของรัฐเอง เพื่อการติดต่อสื่อสารจากส่วนกลางไปสู่ผู้ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ ปัจจุบันได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นสื่อกลางระหว่างรัฐกับบุคลากรของรัฐ เช่น การประกาศต่าง ๆ การส่งจดหมายเวียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

4. การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารงานระหว่างรัฐบาลสู่ประชาชน (Government to Citizens: G2C) เป็นรูปแบบการทำงานของหน่วยงานภาครัฐเพื่อบริการประชาชน ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูล และการบริการของภาครัฐได้ทุกสถานที่ สามารถรับข้อมูล ข่าวสารของภาครัฐ หรือส่งข้อมูลให้กับรัฐได้โดยผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ เช่น การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ผ่านทางเว็บไซต์ของกรมสรรพากร เป็นต้น



### 2.1.1.3 ประโยชน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

กฤษฎี รัชชาติเจริญ (2555) ได้อธิบายว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ในประเทศไทยเน้นการพัฒนาระยะยาวอย่างยั่งยืน โดยแบ่งประโยชน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. ด้านประโยชน์ต่อประชาชน รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการของรัฐได้มากขึ้น มีช่องทางในการรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และสามารถรับบริการได้ทุกที่ทุกเวลา อีกทั้งประชาชนได้ใช้ระบบสารสนเทศที่ดีกว่าเดิม

2. ด้านประโยชน์ต่อหน่วยงาน รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทำให้หน่วยงานของรัฐสามารถลดต้นทุนในการดำเนินงาน สามารถปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชน เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ หน่วยงานของรัฐมีช่องทางการสื่อสารที่มากขึ้น สร้างความโปร่งใสในการดำเนินงาน รวมทั้งเกิดการผลักดันให้หน่วยงานของรัฐให้บริการข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน และมีมาตรฐานแก่ประชาชน

นอกจากนี้ วิพร เกตุแก้ว (2556) ได้อธิบายถึง ประโยชน์ที่ได้จากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ไว้ ดังนี้

1. เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงานรัฐ ระบบสารสนเทศทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วมากขึ้น ผ่านการใช้กระบวนการประมวลผลข้อมูล ซึ่งจะทำให้สามารถรวบรวม ปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยและประมวลผลได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งระบบสารสนเทศช่วยในการจัดเก็บข้อมูลที่มีขนาดใหญ่ หรือมีปริมาณมากได้ดียิ่งขึ้น และช่วยให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว

2. เพิ่มคุณภาพในการบริการประชาชนให้ได้รับความสะดวกและรวดเร็ว การใช้เครือข่ายทางคอมพิวเตอร์ทำให้มีการติดต่อได้ทั่วโลกภายในเวลาที่รวดเร็ว โดยการใช้ระบบฐานข้อมูลร่วมกัน

3. ลดต้นทุนการดำเนินงานและการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ เนื่องจากการที่ระบบสารสนเทศช่วยทำให้การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่มีปริมาณมาก มีความสลับซับซ้อนให้สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว หรือการช่วยให้เกิดการติดต่อสื่อสารได้เร็วยิ่งขึ้น เกิดการประหยัดต้นทุนจากการดำเนินการเป็นอย่างมาก

4. สร้างความโปร่งใสในการดำเนินงานและการให้บริการ ระบบสารสนเทศช่วยให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมดสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้ และทำให้การประสานงาน หรือการทำความเข้าใจเป็นไปได้ด้วยดียิ่งขึ้น เกิดความโปร่งใสในการทำงานมากขึ้น

5. เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ระบบสารสนเทศทำให้สามารถทำงานได้ถูกต้องและรวดเร็วขึ้น ช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน สารสนเทศช่วยให้หน่วยงานสามารถปรับปรุงคุณภาพของบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้นและรวดเร็วขึ้นด้วย ซึ่งในภาครัฐช่วยให้สามารถปรับปรุงการทำงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้มากยิ่งขึ้น

#### 2.1.2 แนวคิดกรมสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue)

กรมสรรพากร (2556) ได้ให้ความหมายของกรมสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-revenue) ไว้ว่าเป็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ในการปรับปรุงประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความโปร่งใส และความรับผิดชอบต่อรัฐบาล โดยมีหลักการที่ว่า เสียเวลาน้อยที่สุด ใช้เวลากับการบริการน้อยที่สุด ราคาน้อยที่สุด ทำให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งกรมสรรพากรได้นำระบบกรมสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-revenue) มาใช้ โดยระบบกรมสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-revenue) มีรูปแบบต่าง ๆ ตามหมวดหมู่ ดังนี้

1. e-Filing ระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีออนไลน์ ได้แก่ การให้บริการระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) ซึ่งเปิดให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีออนไลน์ครบทุกแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ และทุกประเภทภาษี ได้แก่ แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีธุรกิจเฉพาะ นอกจากนี้กรมสรรพากรยังให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ในการส่งและตรวจสอบการส่งเอกสารประกอบการคืนภาษี รวมทั้งสอบถามสถานะของการขอคืนภาษีจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เป็นต้น

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

3. Download ได้แก่ การให้บริการ Download แบบแสดงรายการภาษี แบบคำร้อง แบบคำขอ ประมวลรัษฎากรฉบับอิเล็กทรอนิกส์ ข่าวสารภาษี รวมทั้งความรู้เรื่องภาษีต่าง ๆ

4. Hot menu ได้แก่ การให้บริการข้อมูลสัมมนาภาษีอากร ปฏิทินภาษีอากร ประมวลรัษฎากร กฎหมายออกใหม่ รวมทั้งข้อหารือภาษีอากร

5. Contact us ได้แก่ การให้บริการสอบถามข้อมูล ปัญหาภาษีจากศูนย์บริการข้อมูล กรมสรรพากร (RD Call Center) อีกทั้งยังรวมถึงการสอบถามปัญหา ให้คำแนะนำ และการร้องเรียน จะเห็นได้ว่า กรมสรรพากรได้มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับเปลี่ยนงานบริการประชาชน โดยเฉพาะการเริ่มให้มีการยื่นแบบและชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต ให้บริการยื่นแบบแสดงรายการทาง อินเทอร์เน็ตและชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ทุกประเภทภาษี รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีเพื่อเป็น เครื่องมือติดต่อสื่อสารกับผู้เสียภาษีโดยตรง ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานมาเป็นการ ทำงานบนระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้มากขึ้น เพื่อส่งผลให้เกิดความสะดวก เกิดความคุ้มค่า และ ประสิทธิภาพในการทำงานทั้งในมิติของประชาชนและกรมสรรพากร

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและข้อมูลเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์

### 2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คือ ภาษีที่เก็บจากเงินได้ของบุคคลธรรมดา ไม่ว่าจะจะมีเงินได้ ประเภทใด ถ้าไม่มีกฎหมายยกเว้นก็ต้องมีหน้าที่เสียภาษีเงินได้ ซึ่งภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตาม ประมวลรัษฎากรเป็นภาษีทางตรง เป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญของรัฐบาล และเป็นเครื่องมือกระจาย รายได้ที่สำคัญของรัฐบาล (สุเมธ ศิริคุณโชติ & คณะ, 2563) นอกจากนี้ นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ (2554) ได้ให้นิยามของ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คือ ภาษีที่จัดเก็บจากบุคคล ประชาชนทั่วไป หรือ จากหน่วยภาษีที่มีลักษณะพิเศษตามที่กำหนดไว้ในกฎหมาย และเป็นผู้ที่มีรายได้เกิดขึ้นตามเกณฑ์ที่ กำหนด

จากการกล่าวความหมายของคำว่า “ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา” ไปข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เป็นภาษีที่จัดเก็บจากบุคคลหรือหน่วยภาษีที่มีลักษณะพิเศษ ซึ่งมีรายได้ ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ โดยผู้ที่มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จะเป็นผู้ที่มีเงินได้เกิดขึ้น ระหว่างปีที่ผ่านมาโดยมีสถานะอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนี้

- 1) บุคคลธรรมดา
- 2) ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือคณะบุคคลที่มีโชินิติบุคคล
- 3) ผู้ถึงแก่ความตายระหว่างปีภาษี
- 4) กองมรดกที่ยังไม่ได้แบ่ง

5) วิสาหกิจชุมชน ตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน เฉพาะที่เป็นห้างหุ้นส่วนสามัญ หรือคณะบุคคลที่มีใช้นิติบุคคล

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ที่มีสถานะอย่างหนึ่งอย่างใดตามข้างต้น จะต้องเป็นผู้ที่มีเงินได้ ซึ่งเงินได้ที่ต้องเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ตามประมวลรัษฎากรเรียกว่า “เงินได้พึงประเมิน” หมายถึง เงิน ทรัพย์สินซึ่งอาจคิดคำนวณได้เป็นเงินที่ได้รับจริง ประโยชน์ซึ่งอาจคิดคำนวณได้เป็นเงิน เงินค่าภาษีอากรที่ผู้จ่ายเงินหรือผู้อื่นออกให้ (ภาษีออกให้) และเครดิตภาษีตามที่กฎหมายกำหนด ของบุคคลใด ๆ หรือหน่วยภาษีใดข้างต้นที่เกิดขึ้นระหว่างวันที่ 1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคมของปีใด ๆ หรือเงินได้ ที่เกิดขึ้นในปีภาษี ผู้ที่มีเงินได้ดังกล่าวที่เกิดขึ้นระหว่างปีภาษีจะมีหน้าที่ต้องยื่นแบบฯ ก็ต่อเมื่อมีเงินได้ถึงเกณฑ์ขั้นต่ำตามที่กฎหมายกำหนด ไม่ว่าจะเมื่อคำนวณภาษีแล้วจะไม่มีภาษีต้องชำระเพิ่มเติมก็ตาม

เนื่องจากผู้มีเงินได้ประกอบอาชีพที่หลากหลาย แตกต่างกัน มีต้นทุนในการได้มาซึ่งเงินได้ที่แตกต่างกัน เพื่อความเป็นธรรมในการคำนวณภาษี ได้มีการแบ่งลักษณะเงินได้พึงประเมินออกเป็นกลุ่มตามความเหมาะสม โดยกำหนดไว้ในมาตรา 40 แห่งประมวลรัษฎากร ได้กำหนดเงินได้พึงประเมินออกเป็น 8 ประเภท ดังนี้

1. เงินได้ตามมาตรา 40(1) แห่งประมวลรัษฎากร ได้แก่ เงินได้เนื่องจากการจ้างแรงงานไม่ว่าจะเป็น

- 1.1 เงินเดือน ค่าจ้าง เบี้ยเลี้ยง โบนัส เบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ
- 1.2 เงินค่าเช่าบ้านที่ได้รับจากนายจ้าง
- 1.3 เงินที่คำนวณได้จากมูลค่าของการได้อยู่บ้าน ซึ่งนายจ้างให้อยู่โดยไม่เสียค่าเช่า
- 1.4 เงินที่นายจ้างจ่ายชำระหนี้ใด ๆ ซึ่งลูกจ้างมีหน้าที่ต้องชำระ
- 1.5 เงิน ทรัพย์สิน หรือประโยชน์ใด ๆ ที่ได้เนื่องจากการจ้างแรงงาน

2. เงินได้ตามมาตรา 40(2) แห่งประมวลรัษฎากร ได้แก่ เงินได้เนื่องจากหน้าที่หรือตำแหน่งงานที่ทำ หรือจากการรับทำงานให้ ไม่ว่าจะจะเป็น

- 2.1 ค่าธรรมเนียม ค่านายหน้า ค่าส่วนลด
- 2.2 เงินอุดหนุนในงานที่ทำ เบี้ยประชุม บำเหน็จ โบนัส
- 2.3 เงินค่าเช่าบ้านที่ได้รับเนื่องจากหน้าที่หรือตำแหน่งงานที่ทำ หรือจากการรับทำงานให้

2.4 เงินที่คำนวณได้จากมูลค่าของการได้อยู่บ้าน ที่ผู้จ่ายเงินได้ให้อยู่โดยไม่เสียค่าเช่า

2.5 เงินที่ผู้จ่ายเงินได้จ่ายชำระหนี้ใด ๆ ซึ่งผู้มีเงินได้มีหน้าที่ต้องชำระ

2.6 เงิน ทรัพย์สิน หรือประโยชน์ใด ๆ ที่ได้เนื่องจากหน้าที่หรือตำแหน่งงานที่ทำ หรือจากการรับทำงานให้ นั้น ไม่ว่าหน้าที่หรือตำแหน่งงาน หรืองานที่รับทำให้นั้นจะเป็นการประจำหรือชั่วคราว

3. เงินได้ตามมาตรา 40(3) แห่งประมวลรัษฎากร ได้แก่ ค่าแห่งกู้ตวิธล์ ค่าแห่งลิขสิทธิ์หรือสิทธิอย่างอื่น เงินปี หรือเงินได้ที่มีลักษณะ เป็นเงินรายปีอันได้มาจากพินัยกรรม นิติกรรมอย่างอื่น หรือคำพิพากษาของศาล

4. เงินได้ตามมาตรา 40(4) แห่งประมวลรัษฎากร ได้แก่ ดอกเบี้ย เงินปันผล เงินส่วนแบ่งกำไร เงินลดทุน เงินเพิ่มทุน ผลประโยชน์ที่ได้จากการโอนหุ้น ฯลฯ เป็นต้น เงินได้ประเภทนี้ในหลาย ๆ กรณี กฎหมายให้สิทธิที่จะเลือกเสียภาษีโดยวิธีหักภาษี ณ ที่จ่าย แทนการนำไปรวมคำนวณกับเงินได้อื่นตามหลักทั่วไป ซึ่งจะทำให้ผู้มีเงินได้ที่ต้องเสียภาษีตามบัญชีอัตราภาษีในอัตราที่สูงกว่าอัตราภาษี หัก ณ ที่จ่าย สามารถประหยัดภาษีได้

5. เงินได้ตามมาตรา 40(5) แห่งประมวลรัษฎากร ได้แก่ เงินได้จากการให้เช่าทรัพย์สิน เงินหรือประโยชน์อย่างอื่น ที่ได้เนื่องจากการให้เช่าทรัพย์สิน การผิดสัญญาเช่าซื้อทรัพย์สิน การผิดสัญญาซื้อขายเงินผ่อนซึ่งผู้ขายได้รับคืนทรัพย์สินที่ซื้อขายนั้นโดยไม่ต้องคืนเงินหรือประโยชน์ที่ได้รับไว้แล้ว

6. เงินได้ตามมาตรา 40(6) แห่งประมวลรัษฎากร ได้แก่ เงินได้จากวิชาชีพอิสระ คือวิชากฎหมาย การประกอบโรคศิลป์ วิศวกรรม สถาปัตยกรรม การบัญชี ประณีตศิลปกรรม หรือวิชาชีพอื่นซึ่งจะได้มีพระราชกฤษฎีกากำหนดชนิดไว้ ซึ่งเงินได้ประเภทนี้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้มักจะมีใบอนุญาตในการประกอบอาชีพหรือรับทำงาน

7. เงินได้ตามมาตรา 40(7) แห่งประมวลรัษฎากร ได้แก่ เงินได้จากการรับเหมาที่ผู้รับเหมาต้องลงทุนด้วยการจัดหาสัมภาระในส่วนสำคัญนอกจากเครื่องมือ

8. เงินได้ตามมาตรา 40(8) แห่งประมวลรัษฎากร ได้แก่ เงินได้จากการธุรกิจ การพาณิชย์ การเกษตร การอุตสาหกรรม การขนส่ง การขายอสังหาริมทรัพย์ หรือการอื่นนอกจากที่ระบุไว้ในประเภทที่ 1 ถึงประเภทที่ 7 แล้ว

ดังนั้น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คือ ภาษีที่จัดเก็บจากบุคคล หรือหน่วยภาษีต่าง ๆ ซึ่งมีรายได้ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ โดยผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จะเป็นผู้มีเงินได้เกิดขึ้นระหว่างปีที่ผ่านมาโดยมีสถานะอย่างใดอย่างหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็น บุคคลธรรมดา ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือคณะบุคคลที่มีใช้นิติบุคคล ผู้ถึงแก่ความตายระหว่างปีภาษี กองมรดกที่ยังไม่ได้แบ่ง หรือวิสาหกิจชุมชน ตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน เฉพาะที่เป็นห้างหุ้นส่วนสามัญ หรือคณะบุคคลที่มีใช้นิติบุคคล ซึ่งผู้มีลักษณะดังกล่าวที่มีเงินได้พึงประเมินประเภทใดประเภทหนึ่งตามการแบ่งประเภทเงินได้ตามมาตรา 40 แห่งประมวลรัษฎากร ทั้ง 8 ประเภท ถึงเกณฑ์ตามที่กฎหมายกำหนดจะต้องมีหน้าที่ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาให้ถูกต้อง สำหรับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดานั้น ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสามารถยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแบบกระดาษได้ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา และสามารถยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ทางเว็บไซต์ของกรมสรรพากร ที่ [www.rd.go.th](http://www.rd.go.th) หรือจะยื่นผ่านแอปพลิเคชัน Rd smart tax ทางโทรศัพท์มือถือ ซึ่งในการศึกษาวิจัยนี้จะมุ่งเน้นไปที่การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์

## 2.2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์

การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ในปัจจุบัน สามารถทำได้ผ่านเว็บไซต์ของกรมสรรพากร [www.rd.go.th](http://www.rd.go.th) ซึ่งวัตถุประสงค์ของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ เพื่อพัฒนาระบบจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเป็นทางเลือกใหม่ให้แก่ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ นอกเหนือจากการยื่นแบบฯ ด้วยกระดาษผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา นอกจากนี้เป็นเพิ่มคุณภาพและความถูกต้องของข้อมูลโดยผู้ยื่นแบบฯ ซึ่งจะเป็นผู้ใช้ข้อมูลต่าง ๆ ในแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ทั้งด้านรายได้ ค่าใช้จ่าย และรายการลดหย่อน นอกจากนี้การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ยังสามารถลดต้นทุนทั้งด้านผู้ยื่นแบบฯ และกรมสรรพากร และเป็นการสนับสนุนนโยบาย e-government ของรัฐบาล ซึ่งต้องการให้หน่วยงานภาครัฐนำเทคโนโลยีมาปรับใช้กับกระบวนการทำงาน เพื่อให้การทำงานนั้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (กรมสรรพากร, 2564)

สำหรับขั้นตอนในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ นั้นมีขั้นตอนดังนี้

1. เข้าสู่เว็บไซต์กรมสรรพากรที่ [www.rd.go.th](http://www.rd.go.th) เลือก “ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต”
2. เข้าสู่หน้าจอกองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์เลือก “ยื่นแบบออนไลน์” หรือไปที่เมนูหลัก Hotline “ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปีภาษีที่ยื่นแบบ”
3. เลือกประเภทแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา “ภ.ง.ด.90/91” จากนั้นระบบจะแสดงหน้าจอรายละเอียดให้เลือก “ยื่นแบบ ภ.ง.ด.90/91” ระบบจะแสดงหน้าจอ Login ให้บันทึกหมายเลขผู้ใช้ซึ่งก็คือเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรและรหัสผ่านที่ได้ลงทะเบียนกับกรมสรรพากร และเลือก “ตกลง”
4. เข้าสู่หน้าจอแบบแสดงรายละเอียดในส่วนของคุณสมบัติผู้มีเงินได้ ตรวจสอบข้อมูลผู้มีเงินได้ที่ปรากฏให้ถูกต้อง ซึ่งหากข้อมูลไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นปัจจุบัน สามารถแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบันได้ ก่อนที่จะเลือก “ทำรายการต่อไป” ระบบจะแสดงหน้าจอข้อความแจ้งเตือนให้ตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องอีกครั้ง
5. เข้าสู่หน้าการกรอกข้อมูลการยื่นแบบ จะมี 6 หน้า ดังนี้ 1) หน้าหลัก 2) เลือกเงินได้/ลดหย่อน 3) บันทึกเงินได้ 4) บันทึกลดหย่อน 5) คำวนถามภาษี 6) ยืนยันการยื่นแบบ โดยต้องกรอกข้อมูลเรียงลำดับตามแต่ละหน้าไปจนถึงหน้ายืนยันการยื่นแบบฯ อย่างไรก็ตามผู้ยื่นแบบฯ สามารถย้อนกลับมาแก้ไขข้อมูลในหน้าหัวข้อต่าง ๆ ได้ ซึ่งในการกรอกรายละเอียดในแต่ละหัวข้อนั้นจะมีคำแนะนำในการกรอกเพื่อให้ผู้ยื่นแบบฯ สามารถใส่ข้อมูลที่ถูกต้องในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
6. ตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องครบถ้วน เลือก “ยืนยันการยื่นแบบ”

จากขั้นตอนดังกล่าวเป็นขั้นตอนเบื้องต้นในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งในแต่ละขั้นตอนนี้ก็จะมีคำอธิบายและคำแนะนำในการใส่ข้อมูล เพื่อให้ผู้ยื่นแบบฯ สามารถแสดงรายการภาษีเงินได้ของตนเองได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ ผู้ยื่นแบบฯ สามารถยื่นภาษีผ่านแอปพลิเคชัน Rd smart tax ทางโทรศัพท์มือถือได้อีกช่องทางหนึ่ง ซึ่งการยื่นแบบฯ ผ่านช่องทางดังกล่าวยังมีข้อจำกัด คือ สามารถยื่นได้เฉพาะแบบ ภ.ง.ด.91 เท่านั้น โดยปกติแล้ว แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามี 3 ประเภท คือ

1. แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (แบบ ภ.ง.ด.90) หมายถึง แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสิ้นปี สำหรับผู้มีเงินได้ตามมาตรา 40(1) – 40(8) แห่งประมวลรัษฎากร หรือ

ผู้มีเงินได้ประเภทที่มีเงินเดือน หรือมีเงินได้ 2 ประเภท ขึ้นไป หรือผู้มีเงินได้ที่มีเงินเดือนและมีรายได้อื่นด้วย ที่ได้รับในระหว่างปีภาษีที่ล่วงมาแล้ว ให้ยื่นแบบฯ เพื่อแสดงรายการภาษีเงินได้ของทั้งปีภายในเดือน มีนาคมของปีถัดไป

2. แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (แบบ ภ.ง.ด.91) หมายถึง แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสิ้นปี สำหรับผู้มีเงินได้ตามมาตรา 40(1) แห่งประมวลรัษฎากร หรือผู้มีเงินได้ประเภท “เงินเดือน” เพียงอย่างเดียว ที่ได้รับในระหว่างปีภาษีที่ล่วงมาแล้ว ให้ยื่นแบบฯ เพื่อแสดงรายการภาษีเงินได้ของทั้งปีภายในเดือน มีนาคมของปีถัดไป

3. แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (แบบ ภ.ง.ด.94) หมายถึง แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาครึ่งปี ซึ่งเป็นเงินได้ในเดือน มกราคม ถึง มิถุนายน สำหรับผู้มีเงินได้ตามมาตรา 40(5) – 40(8) แห่งประมวลรัษฎากร ให้ยื่นแบบฯ เพื่อแสดงรายการภาษีเงินได้ครึ่งปีภายในเดือน กันยายนของปีนั้น

ในการศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเฉพาะการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ สำหรับแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทั้งปี ประกอบด้วย แบบ ภ.ง.ด.90 และ แบบ ภ.ง.ด.91 ใดๆก็ดี จะเห็นได้ว่าการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์นั้น ต้องการที่จะทำให้การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นั้นเป็นสิ่งที่สะดวกต่อการเข้าไปยื่นแบบฯ ของผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ เพื่อให้เกิดความถูกต้อง เกิดประสิทธิภาพในการยื่นแบบฯ อีกทั้งยังเป็นการทำให้กระบวนการในการทำงานของกรมสรรพากรนั้นเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งผลต่อการบริหารจัดการภาษีที่ดีต่อไปในอนาคต

### 2.3 ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model - TAM)

ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี หรือ ทฤษฎี TAM เป็นทฤษฎีของ Fred D. Davis, Richard P. Bagozzi and Paul R. Warshaw (1989 อ้างถึงใน (พินิตา สุภาพอาภรณ์, 2561) ) เป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับและใช้กันอย่างกว้างขวางและแพร่หลาย ในการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเป็นทฤษฎีที่ขยายองค์ความรู้ที่ต่อยอดมาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) ของ Fishbein and Ajzen (1975) ที่อธิบายพฤติกรรมของบุคคลไว้ว่า การที่บุคคลจะลงมือประกอบพฤติกรรมใดนั้น สามารถอธิบายได้จากการวัดความเชื่อ (Beliefs) ทศนคติ (Attitudes) และความตั้งใจที่จะกระทำ (Intention) ซึ่งผลของความตั้งใจที่จะกระทำ ทำให้เกิดการกระทำนั้นขึ้น ซึ่งทฤษฎี TAM ของ Fred D. Davis, Richard

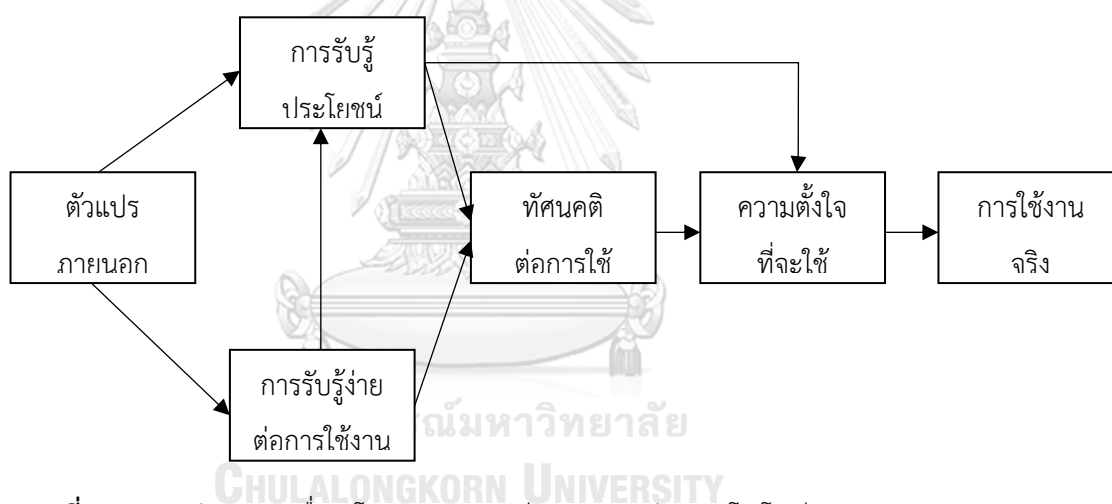


P. Bagozzi and Paul R. Warshaw ได้ถูกนำมาใช้เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยทฤษฎีนี้กล่าวถึงปัจจัยหลัก 2 ประการ ได้แก่

1. การรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Perceived Usefulness) หมายถึง ปัจจัยที่กำหนดการรับรู้ของแต่ละคนว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีประโยชน์ต่อการทำงาน ช่วยได้การทำงานนั้นเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use) หมายถึง การรับรู้ถึงการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถใช้งานได้ง่าย ไม่ต้องใช้ความพยายามสูง ใช้งานได้อย่างสะดวก

เมื่อผู้ใช้งานเกิดความรู้สึกและตระหนักได้ว่าระบบนั้นมีประโยชน์และสามารถใช้งานได้ง่าย จะส่งผลให้เกิดทัศนคติที่ดี ทำให้เกิดการยอมรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเกิดการใช้งานระบบจริง ซึ่งสามารถอธิบายทฤษฎี TAM เป็นแผนผังความเชื่อมโยงความสัมพันธ์ได้ดังนี้



รูปภาพที่ 1 แผนผังความเชื่อมโยงของทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Davis, Bagozzi and Warshaw, 1989)

## 2.4 ทฤษฎีความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Information System Success Model - IS Success Model)

ทฤษฎีความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Information System Success Model - IS Success Model) เป็นทฤษฎีที่ออกแบบโดย William H. DeLone และ Epharim R. McLean ในปี ค.ศ.1992 มีชื่อว่า D&M IS Success Model เพื่อใช้วัดความสำเร็จของระบบสารสนเทศ โดยมีปัจจัยที่สามารถวัดความสำเร็จของระบบสารสนเทศ 6 ปัจจัย ประกอบด้วย ปัจจัยคุณภาพของระบบ

สารสนเทศ (System Quality) ปัจจัยคุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ (Information Quality) การใช้งาน (Use) ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) ผลกระทบส่วนบุคคล (Individual Impact) และผลกระทบที่องค์กรได้รับ (Organizational Impact) ซึ่งปัจจัยคุณภาพระบบและปัจจัยคุณภาพของข้อมูลสารสนเทศจะส่งผลต่อการใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน อีกทั้งการใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้งานจะส่งผลกระทบต่อผลกระทบส่วนบุคคลและผลกระทบที่องค์กรได้รับ เป็นลำดับกันไป ต่อมาในปี 2003 DeLone และ McLean ได้พัฒนาแนวคิดดังกล่าวผ่านการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวกับความสำเร็จของระบบ E-Commerce ซึ่งได้มีการเพิ่มและลดปัจจัยเพื่อให้แนวคิดนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ประกอบด้วย 6 ปัจจัย (DeLone & McLean, 2003) ได้แก่

#### 1. ปัจจัยคุณภาพของระบบสารสนเทศ (System Quality)

คุณภาพการทำงานของระบบสารสนเทศในทฤษฎีของ DeLone and McLean กล่าวว่า การวัดคุณภาพระบบมีตัวแปรที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ 1) ความสะดวกและพร้อมใช้งาน (Availability) 2) ความยืดหยุ่นสามารถใช้ได้หลายวัตถุประสงค์ (Flexibility) 3) การปรับปรุงระบบให้ดีขึ้น (Adaptability) 4) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) 5) การใช้งานง่าย (Intuitiveness) 6) ระยะเวลาในการตอบสนอง (Response time) 7) เรียนรู้ได้ไม่ยาก (Ease of learning) และ 8) เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้ (Usability) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Veeraraghavan (2014) ได้อธิบายว่าคุณภาพระบบเป็นคุณลักษณะระบบของสารสนเทศ ซึ่งมีองค์ประกอบ 4 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ ความสะดวกต่อการเข้าใช้งาน (Convenience of Access) การตอบสนอง (Response) ความยืดหยุ่นของระบบ (Flexibility of System) การบูรณาการของระบบ (Integration of the System) นอกจากนี้ Wixom and Watson (2001) ได้มีการระบุตัวชี้วัดคุณภาพของระบบสารสนเทศไว้ 5 ตัวชี้วัด ดังนี้ 1) ใช้งานง่าย (Ease of use) 2) ระบบมีความยืดหยุ่น ใช้งานได้หลากหลาย (System Flexibility) 3) ระบบมีความน่าเชื่อถือ (System Reliability) 4. ข้อมูลสารสนเทศมีความถูกต้อง (Data Accuracy) และ 5) ปัจจัยด้านบุคคล (Human Factor) ซึ่งพบว่าปัจจัยเหล่านี้มีความสำคัญต่อความพึงพอใจ ทำให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้งานระบบ

สำหรับปัจจัยคุณภาพของระบบสารสนเทศ (System Quality) นั้น ในมุมมองของนักวิชาการต่าง ๆ การประเมินคุณภาพของระบบสารสนเทศส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับ ความสะดวกและพร้อมใช้งาน ระยะเวลาในการตอบสนองรวมทั้งการใช้งานได้ง่าย มีความน่าเชื่อถือของระบบ และระบบสารสนเทศมีประโยชน์ต่อผู้ใช้ เป็นสิ่งสำคัญ

## 2. ปัจจัยคุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ (Information Quality)

Caro et al. (2008) ได้ให้นิยาม คุณภาพของข้อมูล หมายถึง ความเหมาะสมในการใช้งาน คุณภาพข้อมูลจะต้องประเมินโดยบุคคลที่เป็นผู้ใช้ข้อมูล และผู้ใช้ข้อมูลอาจมีความคิดเห็นที่ หลากหลายเกี่ยวกับการประเมินข้อมูลในชุดเดียวกัน ในส่วนของทฤษฎีแบบความสำเร็จของระบบ สารสนเทศของ DeLone and McLean (2003) ได้กล่าวว่า คุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ หมายถึง เนื้อหาของข้อมูลสารสนเทศ การผลิต และการเข้าถึงผู้ใช้ ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจ และความ ประสงค์เข้าใช้งานระบบสารสนเทศ ส่งผลต่อให้เห็นประโยชน์ที่ผู้ใช้และองค์กรจะได้รับมาตามลำดับ ซึ่งคุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ มีลักษณะ ดังนี้ 1) ข้อมูลควรมีประโยชน์ (Usability) 2) มีความถูกต้อง (Accuracy) 3) เนื้อหากระชับ (Conciseness) 4) มีความครบถ้วนสมบูรณ์ (Completeness) 5) ทันเหตุการณ์ (Timeliness) 6) เข้าใจง่าย ไม่ทำให้สับสน (Understandability) 7) ตรงประเด็น (Relevance) และ 8) ข้อมูลมีความปลอดภัย (Security)

นอกจากนี้ Wixom and Watson (2001) ได้มีการพิจารณาคุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality) จาก 4 ประเด็น ดังนี้ 1) ความถูกต้องของข้อมูลสารสนเทศ (Accuracy of information) 2) ความสมบูรณ์ของข้อมูล (Completeness of information) 3) การจัดรูปแบบ หรือการออกแบบข้อมูล (Format Information) และ 4) ความเป็นปัจจุบัน (Currency) เช่นเดียวกับ Li (1997) ได้กล่าวในงานวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ การวัด คุณภาพของข้อมูลนั้นต้องประกอบไปด้วย 1) ความน่าเชื่อถือของข้อมูล (Reliability) 2) ความ แม่นยำ (Precision) 3) ความทันสมัย (Currency) 4) ความสมบูรณ์ของข้อมูล (Completeness) 5) ความถูกต้อง (Accuracy) 6) ความทันกาล (Timeliness)

เช่นกันกับ Al-Mamary et al. (2014) ได้อธิบายแนวคิดคุณภาพของข้อมูลสารสนเทศไว้ว่า สารสนเทศควรมีลักษณะดังนี้ 1) ความถูกต้อง (Accuracy) 2) ความเกี่ยวข้อง (Relevance) 3) ความสมบูรณ์ ครบถ้วน (Completeness) 4) ทันต่อเวลา (Timeliness) 5) กระชับ รัดกุม (Conciseness) 6) มีปริมาณที่เหมาะสม (Appropriate Amount of Information) 7) สอดคล้อง (Consistency) 8) เข้าใจง่าย (Understandability) และ 9) สามารถเข้าถึงได้ง่าย (Accessibility)

โดยสรุป ในการวัดคุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ มีองค์ประกอบที่สำคัญหลัก ๆ ได้แก่ ความ สมบูรณ์และถูกต้อง (Completeness) ความทันต่อเหตุการณ์เป็นปัจจุบัน (Timeliness) ความง่ายใน การเข้าใจ (Ease of understanding) เนื้อหาที่กระชับ รัดกุม (Conciseness) ความสัมพันธ์ของ ข้อมูลหรือความตรงประเด็น (Relevance) และข้อมูลมีความปลอดภัย (Security)

### 3. ปัจจัยคุณภาพของบริการ (Service Quality)

คุณภาพของบริการ (Service quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ (Responsiveness) คำนึงถึงสิ่งที่ผู้ใช้งานได้รับ เช่น มีความถูกต้อง มีการทำงานด้วยความรวดเร็ว สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้ มีระบบสำรองข้อมูล เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ให้ความช่วยเหลือผู้ใช้งานระบบด้วยความเข้าใจ และเอาใจใส่ มีการติดตามผลหลังการให้บริการ

Parasuraman et al. (1988) ได้มีการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ ว่าบุคคลที่นำส่งความพึงพอใจของบริการที่มีคุณค่าแก่ลูกค้า เพื่อสร้างผลลัพธ์จากการให้บริการที่ดีให้ลูกค้า ทำให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี (Customer Relationship) จนเกิดเป็นฐานลูกค้า ส่งผลให้เกิดความภักดีกับตัวสินค้าและบริการ (Customer Loyalty)

นอกจากนี้ Lewis and Bloom (1983) ได้ให้นิยามของคุณภาพการบริการ ว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดให้รู้ถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ ว่ามีความเหมาะสมกับความต้องการของเขาได้ดีหรือไม่ เพียงใด อีกทั้ง DeLone and McLean (2003) ได้กล่าวเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศว่า คุณภาพในการบริการอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การรับรู้ของผู้ใช้บริการทางด้านคุณภาพที่ส่งผลให้การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ประสบความสำเร็จและมีส่งผลกับการเพิ่มขึ้นและลดลงของผู้ใช้บริการ โดยมีปัจจัยในการวัดด้านคุณภาพของบริการ 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการรับประกัน (Assurance) สามารถให้บริการเมื่อผู้ใช้บริการต้องการความช่วยเหลือ 2) ด้านความเอาใจใส่ (Empathy) ให้ความสนใจต่อปัญหาของผู้ใช้บริการ และ 3) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) สามารถตอบสนองอย่างเต็มที่และให้การช่วยเหลือเป็นอย่างดี ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

จะเห็นได้ว่า คุณภาพของการบริการ นักวิชาการส่วนใหญ่ได้ให้ความสำคัญกับความสามารถในการตอบสนอง (Responsiveness) และความสามารถทางเทคนิค (Technical competence) ของผู้ให้บริการ ให้เป็นคุณลักษณะหลักที่จะบ่งชี้คุณภาพของการบริการ นอกจากนี้ยังมีการบริการที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจ ความเห็นอกเห็นใจและความเอาใจใส่ ที่จะมีส่วนทำให้คุณภาพของการบริการดี

#### 4. ความตั้งใจในการใช้ (Intention to Use) หรือการใช้งาน (Use)

DeLone and McLean (2003) กล่าวว่า การวัดผลจากการใช้งานระบบ (Use) จะมีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผลต่อเมื่อผู้ใช้งานมีความตั้งใจ ต้องการที่จะใช้ ซึ่งสามารถวัดผลได้จาก ระดับและลักษณะของการใช้งาน ความถี่ในการเข้าใช้งาน เวลาในการใช้งาน จำนวนครั้งในการเข้าถึงระบบ จำนวนผู้เข้าใช้งานระบบสารสนเทศ จุดประสงค์ในการใช้ เป็นต้น การเข้าใช้ระบบมีผลต่อ เนื่องมาจากคุณภาพของระบบสารสนเทศ คุณภาพของข้อมูล และคุณภาพของบริการ ตามที่ได้กล่าว มาแล้วข้างต้น

#### 5. ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User satisfaction)

ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User satisfaction) หมายถึง ระดับความพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อ บริการในระบบสารสนเทศ ซึ่งมีผลโดยตรงกับการเข้าใช้ระบบจริงของผู้รับบริการ ประเมินได้จาก ประสิทธิภาพการทำงานของโปรแกรมการทำงานของระบบที่ให้บริการ หากผู้ใช้มีความพึงพอใจใน ระดับสูงก็จะเข้าใช้ระบบ ความพึงพอใจนั้นเป็นผลสะท้อนจากผู้ใช้งานหลังจากใช้งานระบบ สารสนเทศ โดยใช้ทัศนคติ ความชอบส่วนบุคคลเป็นเกณฑ์ในการวัดระดับความพึงพอใจของระบบ สารสนเทศที่ได้ใช้งาน โดย Seddon and Kiew (1996) ได้ระบุตัวชี้วัดความพึงพอใจระบบของ สารสนเทศ 4 อย่าง ได้แก่ 1) ความพึงพอใจกับโปรแกรมของระบบสารสนเทศ (Software satisfaction) 2) ประสิทธิภาพในการทำงานของระบบสารสนเทศ (Efficiency) 3) ประสิทธิภาพของ ระบบสารสนเทศ (Effectiveness) และ 4) ความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศ (Satisfaction)

DeLone and McLean (2003) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อความสำเร็จของ ระบบสารสนเทศ ซึ่งเกิดจากผู้ใช้บริการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการได้ตามความคาดหวัง ใน ทฤษฎีความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone and McLean มีตัวแปรที่ใช้ความพึงพอใจของ ผู้ใช้งาน ได้แก่ การกลับมาซื้ออีก (Repeat purchases) การกลับมาใช้งานอีก (Repeat visits) และ ความพึงพอใจโดยรวม (User surveys) นอกจากนี้ Petter et al. (2008) ได้กล่าวว่า ตัวแปรความ พึงพอใจของผู้ใช้งานในแนวคิดความสำเร็จของระบบสารสนเทศ เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการใช้งาน และประโยชน์โดยรวมที่ผู้ใช้งานได้รับ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า หากผู้ใช้งานมีความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในระบบสารสนเทศจะส่งผลต่อการใช้งานระบบสารสนเทศไม่ทางบวกก็ทางลบ และหาก ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในระบบสารสนเทศแล้ว ผู้ใช้จะตัดสินใจได้เกี่ยวกับประโยชน์ ของระบบสารสนเทศนั้น

## 6. ประโยชน์ที่ได้รับ (Net Benefits)

ประโยชน์ที่ได้รับ (Net Benefits) ในแนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศ (IS Success Model) ของ DeLone and McLean (2003) ซึ่งพัฒนามาจากตัวแปรผลกระทบ (Impact) ในแนวคิดแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศในปี ค.ศ. 1992 โดยการรวมเอาผลกระทบต่อผู้ใช้ระดับบุคคล (Individual Impact) และผลกระทบต่อองค์การ (Organization Impact) รวมกันเป็น “ประโยชน์ที่ได้รับ (Net Benefits)” สำหรับตัวแปรที่ใช้วัดประโยชน์ที่ได้รับในแนวคิดของ DeLone and McLean (2003) ได้แก่ การประหยัดต้นทุน (Cost savings) การประหยัดเวลา (Time savings) เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน (improved productivity) ) ผู้ใช้งานได้รับความสะดวกสบาย (consumer welfare) การตัดสินใจดีขึ้นลดข้อผิดพลาด (improved decision-making) เป็นต้น

นอกจากนี้ Matthew Young ได้มีการเขียนถึงข้อดีและข้อด้อยของการยื่นภาษีแบบออนไลน์ (Advantages and disadvantages of online tax filing) โดยมีการมองว่าการยื่นภาษีออนไลน์มีข้อดีมากมาย อาทิ การทำงานผ่านระบบรวดเร็ว การยื่นภาษีออนไลน์มีประสิทธิภาพมากขึ้น การยื่นภาษีออนไลน์มีความถูกต้อง แม่นยำ เนื่องจากเมื่อยื่นผ่านออนไลน์ระบบสามารถตรวจพบข้อผิดพลาด และสามารถแก้ไขข้อมูลที่ผิดพลาดได้ ซึ่งเป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ อีกทั้ง การยื่นภาษีออนไลน์ ผู้เสียภาษีสามารถยื่นภาษีออนไลน์ได้ฟรี ยื่นได้ทุกที่ ทุกเวลา แต่อย่างไรก็ตามการยื่นภาษีแบบออนไลน์ก็ยังมีข้อด้อย คือ ต้องใช้ทักษะคอมพิวเตอร์ แม้ว่าจะมีทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ก็อาจเป็นเรื่องยากที่จะใช้โปรแกรมภาษี อาจไม่ง่ายสำหรับผู้ใช้งานบางคน ดังนั้นหากไม่มีทักษะอาจใช้เวลานานในการยื่นแบบฯ และปัญหาอีกประการหนึ่งของการยื่นแบบออนไลน์ คือ อาจมีการหลอกลวง เพื่อขโมยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เสียภาษี ดังนั้นควรตรวจสอบว่าเป็นการเข้าถึงระบบผ่านทางเว็บไซต์อย่างเป็นทางการเท่านั้น (Matthew, 2019)

สำหรับในประเทศไทย กองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ กรมสรรพากร ได้ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้จากการยื่นแบบผ่านออนไลน์ไว้ 5 ประการ ได้แก่

- 1) ประหยัดเวลา ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบฯ และชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา
- 2) โปรแกรมช่วยตรวจสอบข้อมูลในเบื้องต้น หากพบข้อมูลที่มีการบันทึกหรือกรอกไม่ถูกต้องผิดพลาด บางกรณีระบบจะมีการแจ้งเตือนให้ผู้ยื่นแบบฯ ได้ทราบอย่างทันทั่วทั้งที่
- 3) ได้รับสิทธิพิเศษให้ขยายเวลายื่นแบบฯ และชำระภาษีออกไปจากระยะเวลาการยื่นแบบฯ และชำระภาษีปกติ อีกจำนวน 8 วัน
- 4) ได้รับสิทธิพิเศษคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มเร็วขึ้น
- 5) เปิดให้บริการยื่นแบบแสดงรายการ

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด นอกจากนี้กรมสรรพากรได้ร่วมมือกับธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ในการพัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อประโยชน์ในการชำระภาษีอากร โดยผู้เสียภาษีสามารถชำระภาษีผ่านบัตรเครดิต โอนเงินที่ตู้ ATM หรือชำระเงิน online ซึ่งการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าวเป็นการสร้างความสะดวกแก่ผู้เสียภาษี ประหยัดเวลาในการเดินทาง ผู้เสียภาษีสามารถทำได้ตลอด 24 ชั่วโมง และยังทำให้กรมสรรพากรได้ข้อมูลและเงินภาษีอากรของผู้เสียภาษีอย่างรวดเร็ว (กรมสรรพากร, 2563)

สรุปได้ว่า ด้านประโยชน์ที่ได้รับ เป็นส่วนสำคัญในการวัดความสำเร็จของระบบสารสนเทศ หากผู้ใช้ได้รับประโยชน์จะมีจำนวนผู้ใช้งานระบบเพิ่มขึ้น นำไปสู่การประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร สำหรับประโยชน์ที่นักวิชาการเห็นพ้องกัน เช่น ช่วยลดข้อผิดพลาด มีความแม่นยำ ลดเวลาในการทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ได้คืนภาษีเร็วขึ้น ลดค่าใช้จ่าย ผู้ใช้งานได้รับความสะดวกสบาย ซึ่งประโยชน์ของระบบก็มีผลมากจากการใช้ระบบและความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ

## 2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์

### 2.5.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

Certo (2000) ได้ให้นิยามของประสิทธิภาพ (Efficiency) ไว้ว่า หมายถึง วิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุดโดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือเป็นการใช้โดยมีเป้าหมาย (Goal) ณมหาวิทยาลัย

พะยอม แก้วกำเนิด (2551 อ้างถึงใน (อุไรพรรณ แซ่ลี, 2562)) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า หมายถึง ความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรให้น้อยที่สุด การใช้วิธีการให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรให้สิ้นเปลืองน้อยที่สุดโดยมีเป้าหมาย (Goal) โดยอาจพิจารณาจากต้นทุน หรือปัจจัยนำเข้าให้น้อยที่สุด และประหยัดเวลาที่สุด โดยเปรียบเทียบกับผลที่ได้รับ เช่นเดียวกับ ดิน ปรัชญาพฤทธิ และไกรยุทธ ธีรตยาคินันท์ ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า หมายถึง การทำงานหรือทำกิจกรรมใด ที่มีการตั้งเป้าหมายไว้ โดยสามารถปฏิบัติงานได้ตามแผนที่กำหนดไว้ มีการใช้ทรัพยากรที่กำหนดไว้ สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จทันเวลา ได้ผลงานเท่ากับหรือเพิ่มขึ้นมากกว่าปัจจัยนำเข้าที่ใส่ลงไป (ดิน ปรัชญาพฤทธิ & ไกรยุทธ ธีรตยาคินันท์, 2537)

นอกจากนี้ อนุกุล เยี่ยงพุกชาวัลย์ (2550) ได้อธิบายว่า ประสิทธิภาพ คล้ายกับประสิทธิผล แต่ประสิทธิภาพจะเป็นการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้า หรือทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลสำเร็จตามเป้าหมายของทางเลือนั้น นอกจะประเมินประสิทธิภาพจากการเปรียบเทียบปัจจัยนำเข้า หรือทรัพยากรที่ใช้กับผลสำเร็จตามเป้าหมาย ประสิทธิภาพจะได้จากปริมาณ หรือคุณภาพของผลผลิต หรือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเพียงอย่างเดียว หรือพิจารณาจากปริมาณ หรือคุณภาพของทรัพยากรก็ได้ เช่นเดียวกัน

จากความหมายของประสิทธิภาพในข้างต้นสรุปได้ว่า นอกจากการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดหรือเสียค่าใช้จ่ายต่ำสุดเพื่อให้งานนั้นสำเร็จลุล่วงเพียงอย่างเดียวยังไม่พอ จะต้องคำนึงถึงความสำเร็จของงาน และใช้ทรัพยากรต่ำสุด สามารถให้ผลงานที่ได้สำเร็จอย่างสมบูรณ์ ควบคู่กันไป เพื่อให้การทำงานนั้นมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ

#### 2.5.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ภิญโญ สาร (2558) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานตามทฤษฎีของ Peterson and Plowman (1953) ได้อธิบายไว้ว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานเป็นการลดต้นทุนในการผลิต และการให้ความหมายอย่างกว้าง หมายถึง คุณภาพ และความสามารถในการผลิต โดยมีการมองว่า ประสิทธิภาพจึงมีองค์ประกอบอยู่ 4 มิติ คือ

1. มิติด้านคุณภาพ (Quality) คือ ผลผลิตหรือบริการที่ออกมาต้องมีคุณภาพ โดยผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ ต้องมีความถูกต้อง เรียบร้อย มาตรฐานตามที่กำหนดไว้
2. มิติด้านปริมาณ (Quantity) คือ งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวัง โดยผลงานที่สำเร็จเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่กำหนดหรือปริมาณงานที่ควรจะทำในเวลาที่กำหนด
3. มิติด้านเวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานต้องมีความเหมาะสม ตามลักษณะของงาน โดยต้องมีความรวดเร็ว มีความเป็นปัจจุบัน สามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ได้ทันต่อความต้องการ
4. มิติด้านค่าใช้จ่าย (Costs) คือ ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่เกิดจากการทำงานจะต้องเหมาะสมกับงานและให้ความสำคัญกับวิธีการลงทุนที่น้อยแต่ได้กำไรมาก

แนวคิดข้างต้น มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ อนุกุล เยี่ยงพุกชาวัลย์ (2550) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้ในหลายมิติตาม แต่สิ่งที่ต้องพิจารณา ประกอบด้วย

1. ประสิทธิภาพในมิติต้นทุนการผลิตหรือค่าใช้จ่าย ได้แก่ การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดอย่างคุ้มค่า ประหยัด ใช้ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด และเกิดการสูญเสียให้น้อยที่สุด



2. ประสิทธิภาพในมิติของขั้นตอนการบริหารจัดการ คือ วิธีการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว มีมาตรฐานในการทำงาน รวมทั้งมีเทคโนโลยีหรือเทคนิคที่ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน มากยิ่งขึ้น

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลที่เกิดขึ้นหรือมิติดผลผลิตและผลลัพธ์ คือ สิ่งที่เกิดขึ้นนั้นมีคุณภาพที่เกิดประโยชน์ สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการสามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทและลงทุนให้กับงาน ซึ่งในการมองประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์นั้น ผู้วิจัยจะมองประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในมิติค่าใช้จ่าย ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิต มีความถูกต้อง แม่นยำ ระบบมีความปลอดภัยของข้อมูล และประสิทธิภาพในมิติด้านเวลา

## 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศิริรัตน์ มุขตารา (2557) ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9 ผลการศึกษาพบว่า มีปัจจัย 3 ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากซึ่งมีผลต่อการใช้บริการ คือ 1) ด้านค่าใช้จ่าย โดยเห็นว่าไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ และไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบฯ ที่สรรพากรพื้นที่สาขา 2) ด้านรูปแบบเว็บไซต์ เห็นว่ามีรูปแบบง่ายต่อการใช้บริการ ระบบลดขั้นตอนในการทำงานของผู้ใช้บริการ ประหยัดเวลาในการยื่นแบบฯ และชำระภาษี ประหยัดค่าใช้จ่ายในการยื่นแบบฯ และชำระภาษีระบบมีการยืนยันเมื่อทำรายการเสร็จ ระบบข้อมูลมีความปลอดภัย ระบบบริการยื่นแบบฯ สามารถแสดงข้อมูลบริษัทได้อย่างถูกต้อง และ 3) ด้านการบริการ เห็นว่าสามารถยื่นแบบฯ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุดและไม่ต้องนำเอกสารหลักฐานมาส่งในขณะที่ทำการยื่นแบบฯ

อุไรพรรณ แซ่ลี่ (2562) ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงิน ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัย ด้านความรู้ ด้านเอกสาร และด้านการบริการและประชาสัมพันธ์ มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตทั้งในด้านทันเวลา ด้านข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และด้านการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ในขณะที่การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบผู้มีเงินได้

บุคคลธรรมดา ด้านการยอมรับเทคโนโลยี และด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน และด้านการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย และพบว่าการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบฯ ด้านการยอมรับเทคโนโลยี มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านทันเวลา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง (2558) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา พบว่า ปัจจัยคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์และปัจจัยการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

พนิดา สุภาพอาภรณ์ (2561) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคล ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า นิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ และปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ว่าเป็นมีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคล ในเขตกรุงเทพมหานคร ในมิติต่าง ๆ ทั้ง ผลต่อความถูกต้อง แม่นยำ ลดความผิดพลาด การป้องกันข้อมูลสูญหาย ผลต่อการลดทุจริต และผลต่อการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย

อณัศยามา บุญรอด (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษี เงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ของ ผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม พบว่า ผู้ใช้รับรู้ว่าได้รับประโยชน์จากการใช้งาน รับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน และระบบได้รับความไว้วางใจจากผู้ใช้งานมาก ผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตได้เห็นว่า การขอคืนภาษีเงินได้ผ่านบริการพร้อมเพย์ มีประโยชน์แก่ผู้ใช้ ประหยัดค่าใช้จ่าย ประหยัดเวลา มีความถูกต้องแม่นยำ มีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สามารถเรียนรู้และทำความเข้าใจได้ง่าย เป็นต้น นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่าการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ด้านการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดายังคงกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูลและทรัพย์สินที่อาจถูกโจรกรรม ความเสถียรของระบบ

อาชนเทพ อัครสุวรรณ (2558) ศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศ เป็นองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรมากที่สุด ซึ่งคุณภาพของระบบ ประกอบด้วย 1. ความเป็นปัจจุบัน ทันสมัย 2. มีรูปแบบของระบบที่ใช้งานง่าย 3. ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน 4. มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ 5. มีความครบถ้วนสมบูรณ์และสามารถตรวจสอบได้ และ 6. มีการควบคุมการเข้าถึงระบบอย่างปลอดภัย นอกจากนี้ คุณภาพของการบริการ ก็เป็นอีกองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบ ซึ่งประกอบด้วย 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2. ความเชื่อถือได้ 3. การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ

ฉัตรดา มรรุสพรวัฒนา (2561) ได้ศึกษา ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Netflix ในแต่ละ Generation จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Netflix มี 3 ปัจจัย คือ ประโยชน์ที่ได้รับ (Net Benefits) ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) และปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) ในขณะเดียวกันปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) และปัจจัยด้านการนำเสนอ (Presentation) ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Netflix

พงศ์ศิริภาพ ทองศิริวิสุรเกตุ (2562) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรทางออนไลน์ โดยมีการวิเคราะห์ปัจจัย 6 ปัจจัย ประกอบด้วย 1) ด้านความสะดวกและรวดเร็ว 2) ด้านระยะเวลาการให้บริการ 3) ด้านความง่ายต่อการใช้งาน 4) ด้านความถูกต้องและครบถ้วน 5) ด้านความมีประสิทธิภาพของระบบ และ 6) ด้านความปลอดภัยของระบบ ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความสะดวกและรวดเร็วมีความสำคัญมากที่สุดต่อการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลทางออนไลน์

## 2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังกล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ คุณภาพของระบบ คุณภาพของข้อมูล คุณภาพการบริการ การรับรู้ประโยชน์ของระบบ และ ในส่วนของประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ จะมองประสิทธิภาพในมิติค่าใช้จ่าย ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิต และประสิทธิภาพในมิติด้านเวลา ซึ่งสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังแผนภาพต่อไปนี้



### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ หรือการวิจัยแบบผสมผสาน เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร รวมทั้งศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นในการยื่นแบบฯ และกระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการยื่นแบบฯ นอกจากนี้เพื่อศึกษาสาเหตุของการเลือกที่จะไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนของระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

- 3.1 รูปแบบการวิจัย
- 3.2 ขั้นตอนการวิจัย
- 3.3 การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
- 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
- 3.5 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
- 3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ในรูปแบบของการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อให้ได้ผลวิจัยที่สมบูรณ์ ครบคลุม สามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัยออกเป็น 2 แนวทาง ดังนี้

- 3.1.1 ศึกษาจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการศึกษาข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง (Field Research) จากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มตัวอย่าง ทั้งผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ และผู้ที่ไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ รวมทั้ง

เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นรูปแบบของการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

3.1.2 ศึกษาจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการศึกษาข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ประกอบด้วยแนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) และกรมสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) แนวคิดเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และข้อมูลเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model - TAM) ทฤษฎีความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Information System Success Model - IS Success Model) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 3.2 ขั้นตอนการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีขั้นตอนการวิจัยรายละเอียด ดังนี้

3.2.1 ศึกษาและรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิจัย รวมทั้งแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.2.2 ออกแบบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.3 เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยเป็นการแจกแบบสอบถามผ่านทางออนไลน์ ในรูปแบบ Google Form ให้กับกลุ่มตัวอย่างผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ตัวอย่าง

3.2.4 เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ จำนวน 5 คน และยื่นแบบกระดาษ จำนวน 5 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 10 คน และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 คน

3.2.5 นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS)

3.2.6 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์

### 3.3 การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

#### 3.3.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวนผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ (แบบ ภ.ง.ด.90 และ แบบ ภ.ง.ด.91) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 2,506,664 คน (ข้อมูลจากกองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์, กรมสรรพากร ณ วันที่ 16 สิงหาคม 2564)

#### 3.3.2 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

##### 1) กลุ่มตัวอย่างเพื่อตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ (แบบ ภ.ง.ด.90 และ แบบ ภ.ง.ด.91) ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณตามแนวคิดของ Taro Yamane ซึ่งได้กำหนดค่าความคาดเคลื่อน เท่ากับ 0.05 ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณจำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ หรือการสุ่มอย่างง่าย

##### 2) กลุ่มตัวอย่างเพื่อการสัมภาษณ์ หรือกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยเลือกสัมภาษณ์ผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ จำนวน 5 คน และยื่นแบบกระดาษ จำนวน 5 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 10 คน เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย โดยวิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง คือ ผู้ที่ยื่นแบบฯ ที่ทำงานในหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 4 คน ผู้ที่ยื่นแบบฯ ที่ทำงานในหน่วยงานเอกชน จำนวน 4 คน และผู้ที่ยื่นแบบฯ ที่ทำงานอิสระ เช่น ค้าขาย รับจ้างอิสระ จำนวน 2 คน เพื่อให้เกิดความหลากหลายของความคิดเห็นและการกระจายข้อมูล นอกจากนี้ผู้วิจัยเลือกสัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 5 คน ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่งานสรรพากรในระดับปฏิบัติงานหรือชำนาญงาน จำนวน 2 คน นักวิชาการสรรพากรในระดับปฏิบัติการหรือชำนาญการ จำนวน 2 คน และนักวิชาการสรรพากรในระดับชำนาญการพิเศษ จำนวน 1 คน เพื่อให้เห็นมิติของผู้ที่ทำงาน ตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้อย่างครอบคลุม

### 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็น 2 ประเภท ดังนี้

#### 3.4.1 แบบสอบถาม (Questionnaires)

ผู้วิจัยได้ออกแบบการสร้างแบบสอบถามจากการศึกษาข้อมูล และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กำหนดกรอบโครงสร้างเนื้อหาของแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไป เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ ประเภทแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ที่ยื่น การชำระภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ และระยะเวลาในการยื่นแบบฯ แต่ละครั้ง โดยเป็นลักษณะคำถามแบบสำรวจรายการ (Checklist) ให้เลือกตอบตามความเป็นจริง

ส่วนที่ 3-4 คำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ และคำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ โดยจะเป็นคำถามปลายปิด (Close-ended Questions) ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale สำหรับตอบคำถาม มีการกำหนดค่าให้เลือกตอบ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตัวเลือก คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด ซึ่งหมวดหมู่ของคำถามจะแบ่งตามปัจจัยหลักตามกรอบแนวคิดในการวิจัย ส่วนปัจจัยของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ได้แก่ 1. ปัจจัยคุณภาพของระบบ 2. ปัจจัยคุณภาพของข้อมูล 3. ปัจจัยคุณภาพการบริการ 4. การรับรู้ประโยชน์ของระบบ และคำถามหมวดหมู่ประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ได้แก่ 1. มิติค่าใช้จ่าย 2. มิติผลผลิต 3. มิติด้านเวลา



การให้คะแนนและแปลความหมายของคะแนน ลักษณะของคำถามจะให้ผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาว่าคำถามนั้นตรงกับความเห็นในระดับใด ซึ่งลักษณะคำตอบเป็นแบบ Rating Scale 4 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	ให้คะแนน	4
เห็นด้วยมาก	ให้คะแนน	3
เห็นด้วยน้อย	ให้คะแนน	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1

โดยการคิดค่าคะแนนของคำถาม ผู้วิจัยคิดจากค่าเฉลี่ยของคะแนนคำถามของแต่ละข้อ แล้วนำไปแบ่งระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ และระดับความมีประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ โดยคำนวณจากค่าอันตรภาคชั้น และแบ่งเป็น 4 ช่วงเท่ากัน โดยใช้สูตรหาความกว้างอันตรภาคชั้นของ Yamane

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

เมื่อกำหนดตามสูตรดังกล่าวข้างต้น จะแสดงเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ได้ดังนี้

ช่วงระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
3.26 – 4.00	ระดับความเห็นด้วยมากที่สุด
2.51 – 3.25	ระดับความเห็นด้วยมาก
1.76 – 2.50	ระดับความเห็นด้วยน้อย
1.00 – 1.75	ระดับความเห็นด้วยน้อยที่สุด

ตารางที่ 2 แสดงเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น

ส่วนที่ 5 คำถามลักษณะปลายเปิด เกี่ยวกับปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ รวมทั้งแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาการยื่นแบบฯ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3.4.2 การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่มีลักษณะผสมผสานระหว่างโครงสร้างคำถามและการกำหนดประเด็นคำถามไว้ล่วงหน้า กับคำถามที่สามารถต่อยอดจากการตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์จากคำถามที่มีการกำหนดไว้เบื้องต้น โดยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างนี้ ช่วยเพิ่มความยืดหยุ่นของคำถามเพื่อการเก็บข้อมูลให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น แต่ก็ยังคงไว้ซึ่งเนื้อหาสาระที่ต้องการศึกษาอย่างครบถ้วน โดยการสัมภาษณ์จะเป็นการถามสาเหตุของการเลือกไม่ใช้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ รวมทั้งปัญหา แนวทางในการปรับปรุง พัฒนา และ ข้อเสนอแนะในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

### 3.5 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ไปทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ ทั้งการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ดังต่อไปนี้

3.5.1 การทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้มีการขอคำปรึกษาและคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสมของเนื้อหาในแบบสอบถามเบื้องต้น จากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปสอบถามกับผู้เชี่ยวชาญด้านการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) หาความสอดคล้องระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

3.5.2 การทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบทดสอบที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรง และผ่านการปรับแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ไปทดสอบความเชื่อมั่นกับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษาในครั้งนี้ จำนวน 10 ตัวอย่าง เพื่อดำเนินการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Consistency)

### 3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ประเภท ได้แก่

3.6.1 ข้อมูลปฐมภูมิ คือ ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ปัญหาที่เกิดขึ้นในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์และกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้

บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ และสาเหตุของการเลือกไม่ใช้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ รวมถึงข้อเสนอแนะ แนวทางในการปรับปรุง พัฒนา การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ผ่านออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพขึ้น โดยมีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1) สุ่มแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเป็นการแจกแบบสอบถามผ่านทางออนไลน์ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ Google Form จำนวน 400 คน

2) สัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีการประกอบอาชีพที่แตกต่างกัน จำนวน 5 คน และผู้ที่ยื่นแบบกระดาษ จำนวน 5 คน และสัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 5 คน ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

3) ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของจำนวนแบบสอบถามและข้อมูลที่ได้รับในการตอบกลับจากการส่งแบบสอบถามผ่านทางออนไลน์

4) นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) โดยใช้อธิบายประกอบกับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย รวมทั้งข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์

3.6.2 ข้อมูลทุติยภูมิ คือ ข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ บทความ วารสาร วิทยานิพนธ์ และการค้นคว้าอิสระที่เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี ซึ่งเกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ โดยเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสืบค้นจากอินเทอร์เน็ต และห้องสมุดของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย

### 3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 2 ส่วน คือ

1) ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม และ 2) ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ซึ่งมีรายละเอียดในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.7.1 การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้วิจัยมีการตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม โดยจะเลือกใช้เฉพาะแบบสอบถามที่มีการตอบแบบสอบถามครบถ้วนสมบูรณ์ เพื่อที่จะทำให้การวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างแม่นยำ เทียบตรง มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ผู้วิจัยได้มีการออกแบบและสร้างคู่มือการลงรหัส (Codebook) สำหรับแบบสอบถามปลายปิด เพื่อนำไปสู่การลงรหัสได้อย่างถูกต้อง ได้ค่าสถิติที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และมีการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS: Statistics Packages for the Social Science) โดยใช้สถิติ ดังต่อไปนี้

1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามในส่วนของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ในส่วนของการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประเด็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ของบุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

2) การวิเคราะห์สมการความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อการวิเคราะห์และพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ของบุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3.7.2 การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ จะเป็นการถอดเทปสัมภาษณ์และสรุปประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การศึกษา “ประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร” ในครั้งนี้ จัดเก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด รวมถึงการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยสามารถสรุปผลการศึกษาวิจัยได้เป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

4.3 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

4.4 วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อทดสอบสมมติฐาน

4.5 วิเคราะห์ผลจากการสัมภาษณ์

#### 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประเภทแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นผ่านออนไลน์ การชำระภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ และระยะเวลาที่ใช้ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ในแต่ละครั้ง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ สามารถอธิบายได้ ดังนี้ ดังนี้

1. เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 เพศชาย จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 และเพศทางเลื้อก จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ตามลำดับ

เพศ	ความถี่	ร้อยละ
ชาย	173	43.3
หญิง	215	53.8
เพศทางเลือก	12	3.0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

2. ช่วงอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 ช่วงอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16 ช่วงอายุ 51 - 60 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 และช่วงอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับ

ช่วงอายุ	ความถี่	ร้อยละ
21 - 30 ปี	149	37.3
31 - 40 ปี	157	39.3
41 - 50 ปี	64	16.0
51 - 60 ปี	22	5.5
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	8	2.0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่วงอายุ

3. ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 65.3 รองลงมาคือ จบการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 และระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา	ความถี่	ร้อยละ
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	29	7.2
ปริญญาตรี	261	65.3
ตั้งแต่ปริญญาโทขึ้นไป	110	27.5
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

4. อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 รองลงมาคือ ข้าราชการ เจ้าหน้าที่รัฐวิสาหกิจ รวมทั้งเจ้าหน้าที่รัฐอื่น ๆ จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 ประกอบธุรกิจส่วนตัว อาชีพอิสระ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 และอื่น ๆ อาทิ แม่บ้าน เกษียณอายุ รับจ้างทั่วไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

อาชีพ	ความถี่	ร้อยละ
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่รัฐ	170	42.5
พนักงานบริษัทเอกชน	171	42.8
ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ	49	12.3
อื่น ๆ	10	2.5
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

5. รายได้ต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 123 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.8 รองลงมาคือ รายได้ต่อเดือนมากกว่า 45,000 บาท จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 รายได้ต่อเดือนระหว่าง 25,001 – 35,000 บาท และ 35,001 – 45,000 บาท มีจำนวนเท่ากันช่วงละ 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 และรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 ซึ่งเป็นจำนวนที่มีผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด

รายได้ต่อเดือน	ความถี่	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	14	3.5
15,001 - 25,000 บาท	123	30.8
25,001 - 35,000 บาท	85	21.3
35,001 - 45,000 บาท	85	21.3
มากกว่า 45,000 บาท	93	23.3
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

6. ประเภทแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นผ่านออนไลน์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยื่นแบบ ภ.ง.ด.91 จำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 69.8 และแบบ ภ.ง.ด.90 จำนวน 121 คน คิดเป็น ร้อยละ 30.3

ประเภทแบบ ภ.ง.ด.	ความถี่	ร้อยละ
แบบ ภ.ง.ด.90	121	30.3
แบบ ภ.ง.ด.91	279	69.8
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นผ่านออนไลน์

7. การชำระภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีภาษีต้องขอคืน จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 รองลงมาคือ ไม่มีภาษีชำระในการยื่นแบบฯ และมีภาษีต้องชำระ จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 ตามลำดับ



การชำระภาษีในการยื่นแบบฯ	ความถี่	ร้อยละ
ไม่มีภาษีชำระ	143	35.8
มีภาษีต้องชำระ	82	20.5
มีภาษีต้องขอคืน	175	43.8
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการชำระภาษีในการยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์

8. ระยะเวลาที่ใช้ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ในแต่ละครั้ง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้เวลาในการยื่นแบบอยู่ในช่วง 11 – 15 นาที จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 รองลงมาคือ ใช้เวลา 16 -20 นาที จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 ใช้เวลาน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 นาที จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 และใช้เวลามากกว่า 20 นาที จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 ตามลำดับ

ระยะเวลาในการยื่นแบบฯ ออนไลน์แต่ละครั้ง	ความถี่	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 นาที	81	20.3
11 - 15 นาที	178	44.5
16 - 20 นาที	106	26.5
มากกว่า 20 นาที	35	8.8
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาที่ใช้ในการยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ในแต่ละครั้ง

#### 4.2 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ และปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ของระบบ ซึ่งได้จากการตอบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

##### 1. ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านคุณภาพของระบบภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.19 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.43 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์มีการประมวลผลที่รวดเร็ว และประมวลผลได้ถูกต้อง (Mean = 3.61, S.D. = 0.55) มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ในส่วนของข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์มีคำแนะนำวิธีการยื่นแบบฯ ให้ศึกษา อย่างเข้าใจได้ง่าย (Mean = 2.77, S.D. = 0.73) มีระดับความคิดเห็นมาก ซึ่งน้อยสุดใกล้เคียงกับข้อที่ว่า ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์สามารถแก้ไข ความผิดพลาดของระบบได้อย่างรวดเร็วทันเวลา (Mean = 2.78, S.D. = 0.71) มีระดับความคิดเห็นมาก ดังตาราง

ด้านคุณภาพของระบบ	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ออกแบบมาให้ใช้งานได้ง่าย ไม่ซับซ้อน	3.10	0.58	เห็นด้วยมาก
ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ออกแบบได้ทันสมัย เหมาะกับการใช้งาน	3.32	0.62	เห็นด้วยมากที่สุด

ด้านคุณภาพของระบบ	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์มีคำแนะนำวิธีการยื่นแบบฯ ให้ศึกษา อย่างเข้าใจได้ง่าย	2.77	0.73	เห็นด้วยมาก
ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์มีการประมวลผลที่รวดเร็ว และประมวลผลได้ถูกต้อง	3.61	0.55	เห็นด้วยมากที่สุด
ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์มีความปลอดภัยสูงเนื่องจากการตรวจสอบตัวตนของผู้ใช้งาน ผ่านการยืนยัน OTP ทางเบอร์โทรศัพท์มือถือ	3.54	0.59	เห็นด้วยมากที่สุด
ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์สามารถแก้ไข ความผิดพลาดของระบบได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา	2.78	0.71	เห็นด้วยมาก
<b>รวม</b>	<b>3.19</b>	<b>0.43</b>	<b>เห็นด้วยมาก</b>

**ตารางที่ 11** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ

## 2. ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูลภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.15 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.53 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อมูลในระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ที่มีการเชื่อมโยงกับระบบการยื่นแบบฯ มีความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ เชื่อถือได้ (Mean = 3.53, S.D. = 0.60) มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ในส่วนของข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อมูลในระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ที่มีการเชื่อมโยงกับระบบการยื่นแบบฯ ตรงกับความต้องการของผู้ยื่นแบบฯ (Mean = 3.00, S.D. = 0.69) มีระดับความคิดเห็นมาก ซึ่งใกล้เคียงกับข้อที่ว่า ข้อมูลในระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน

ออนไลน์มีการเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่มีข้อมูลที่จำเป็นในการยื่นแบบฯ และข้อมูลในระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ที่มีการเชื่อมโยงกับระบบการยื่นแบบฯ มีความเป็นปัจจุบัน ข้อมูลมีการอัปเดต พร้อมใช้งาน ดังตาราง

ด้านคุณภาพของข้อมูล	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ข้อมูลในระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์มีการเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่มีข้อมูลที่จำเป็นในการยื่นแบบฯ	3.05	0.69	เห็นด้วยมาก
ข้อมูลในระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ที่มีการเชื่อมโยงกับระบบการยื่นแบบฯ ตรงกับความต้องการของผู้ยื่นแบบฯ	3.00	0.69	เห็นด้วยมาก
ข้อมูลในระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ที่มีการเชื่อมโยงกับระบบการยื่นแบบฯ มีความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ เชื่อถือได้	3.53	0.60	เห็นด้วยมากที่สุด
ข้อมูลในระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ที่มีการเชื่อมโยงกับระบบการยื่นแบบฯ มีความเป็นปัจจุบัน ข้อมูลมีการอัปเดต พร้อมใช้งาน	3.03	0.67	เห็นด้วยมาก
<b>รวม</b>	<b>3.15</b>	<b>0.53</b>	<b>เห็นด้วยมาก</b>

**ตารางที่ 12** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล

### 3. ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.27 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.40 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงในระยะเวลาของการยื่นแบบฯ (Mean = 3.68, S.D. = 0.51)

มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ในส่วนของข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ มีช่องทางในการติดต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรได้หลากหลายช่องทาง ในกรณีเกิดปัญหาในการยื่นแบบฯ (Mean = 2.56, S.D. = 0.78) มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ดังตาราง

ด้านคุณภาพของการบริการ	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ระบบการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์ให้บริการได้ถูกต้องอย่างสม่ำเสมอ	3.36	0.53	เห็นด้วยมากที่สุด
ระบบการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.39	0.60	เห็นด้วยมากที่สุด
ระบบการยื่นแบบฯ ออนไลน์ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงในระยะเวลาของการยื่นแบบฯ	3.68	0.51	เห็นด้วยมากที่สุด
ระบบการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์สามารถสร้างความมั่นใจ เชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการยื่นแบบฯ	3.39	0.53	เห็นด้วยมากที่สุด
ระบบการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์ มีช่องทางในการติดต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรได้หลากหลายช่องทาง ในกรณีเกิดปัญหาในการยื่นแบบฯ	2.56	0.78	เห็นด้วยมาก
<b>รวม</b>	<b>3.27</b>	<b>0.40</b>	<b>เห็นด้วยมากที่สุด</b>

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ

#### 4. ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ของระบบ

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ของระบบภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.50 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.36 เมื่อพิจารณา รายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ไม่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการยื่นแบบฯ และการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ช่วยประหยัดเวลาในการไปยื่นแบบฯ (Mean = 3.86, S.D. = 0.38) มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ในส่วนของข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้

บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ทำให้ได้รับเงินคืนภาษีเร็วขึ้น (Mean = 3.08, S.D. = 0.82) มีระดับความคิดเห็นมาก ดังตาราง

ด้านการรับรู้ประโยชน์ของระบบ	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ไม่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการยื่นแบบฯ	3.86	0.38	เห็นด้วยมากที่สุด
การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ช่วยประหยัดเวลาในการไปยื่นแบบฯ	3.86	0.38	เห็นด้วยมากที่สุด
การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ช่วยลดความผิดพลาดในการยื่นแบบฯ	3.46	0.63	เห็นด้วยมากที่สุด
การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ช่วยรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลมากขึ้น	3.25	0.55	เห็นด้วยมาก
การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ทำให้ได้รับเงินคืนภาษีเร็วขึ้น	3.08	0.82	เห็นด้วยมาก
<b>รวม</b>	<b>3.50</b>	<b>0.36</b>	<b>เห็นด้วยมากที่สุด</b>

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ของระบบ

#### 4.3 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ประสิทธิภาพด้านเวลา ประสิทธิภาพด้านผลผลิต และประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่าย ซึ่งได้จากการตอบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### 1. ประสิทธิภาพด้านเวลา

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพด้านเวลาภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.61 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.37 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ทำให้ประหยัดเวลาในการเดินทางไปยื่นแบบฯ ยื่นแบบฯ ได้ทุกที่ ทุกเวลา (Mean = 3.71, S.D. = 0.46) มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมา คือ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ใช้เวลาในการยื่นแบบฯ น้อยลงและรวดเร็วมากขึ้น (Mean = 3.59, S.D. = 0.55) มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด และการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ทำให้ยื่นแบบฯ ได้ทันเวลายิ่งขึ้น เนื่องจากได้รับการขยายเวลายื่นแบบฯ และชำระภาษีอีก 8 วัน นับแต่วันพ้นกำหนดระยะเวลาการยื่นแบบฯ (Mean = 3.51, S.D. = 0.57) มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ตามลำดับ ดังตาราง

ด้านเวลา	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ทำให้ยื่นแบบฯ ได้ทันเวลายิ่งขึ้น เนื่องจากได้รับการขยายเวลายื่นแบบฯ และชำระภาษีอีก 8 วัน นับแต่วันพ้นกำหนดระยะเวลาการยื่นแบบฯ	3.51	0.57	เห็นด้วยมากที่สุด
การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ทำให้ประหยัดเวลาในการเดินทางไปยื่นแบบฯ ยื่นแบบฯ ได้ทุกที่ ทุกเวลา	3.71	0.46	เห็นด้วยมากที่สุด
การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ใช้เวลาในการยื่นแบบฯ น้อยลงและรวดเร็วมากขึ้น	3.59	0.55	เห็นด้วยมากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>3.61</b>	<b>0.37</b>	<b>เห็นด้วยมากที่สุด</b>

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพด้านเวลา

## 2. ประสิทธิภาพด้านผลผลิต

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพด้านผลผลิตภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.45 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.43 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นผ่านออนไลน์มีความถูกต้อง (Mean = 3.64, S.D. = 0.52) มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมา คือ แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นผ่านออนไลน์ช่วยลดโอกาสในการคำนวณภาษีผิดพลาดแล้วต้อง มีชำระเพิ่มเติมภายหลัง (Mean = 3.38, S.D. = 0.59) มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด และแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นผ่านออนไลน์มีความปลอดภัยของข้อมูลที่เป็นความลับได้ดีดีกว่าการยื่นแบบฯ กระดาษ (Mean = 3.32, S.D. = 0.55) มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ตามลำดับ ดังตาราง

ด้านผลผลิต	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นผ่านออนไลน์มีความถูกต้อง	3.64	0.52	เห็นด้วยมากที่สุด
แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นผ่านออนไลน์ช่วยลดโอกาสในการคำนวณภาษีผิดพลาดแล้วต้อง มีชำระเพิ่มเติมภายหลัง	3.38	0.59	เห็นด้วยมากที่สุด
แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นผ่านออนไลน์มีความปลอดภัยของข้อมูลที่เป็นความลับได้ดีดีกว่าการยื่นแบบฯ กระดาษ	3.32	0.55	เห็นด้วยมากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>3.45</b>	<b>0.43</b>	<b>เห็นด้วยมากที่สุด</b>

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพด้านผลผลิต



### 3. ประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่าย

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพด้านผลผลิตประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่ายภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.64 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.36 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง (Mean = 3.91, S.D. = 0.32) มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมา คือ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ช่วยลดต้นทุน จากการลดทรัพยากร เช่น ลดการใช้กระดาษในการถ่ายสำเนาแบบหลักฐานประกอบการยื่นแบบฯ ลดขั้นตอนการทำงาน (Mean = 3.61, S.D. = 0.54) มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด และการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ช่วยลดโอกาสในการต้องชำระเงินเพิ่ม (ดอกเบี้ย) กรณีคำนวณภาษีผิดพลาด มีภาษีชำระเพิ่มเติม ซึ่งยื่นแบบฯ ภายหลังระยะเวลาที่กำหนด (Mean = 3.41, S.D. = 0.59) มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ตามลำดับดังตาราง

ด้านค่าใช้จ่าย	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	3.91	0.32	เห็นด้วยมากที่สุด
การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ช่วยลดต้นทุน จากการลดทรัพยากร เช่น ลดการใช้กระดาษในการถ่ายสำเนาแบบหลักฐานประกอบการยื่นแบบฯ ลดขั้นตอนการทำงาน เป็นต้น	3.61	0.54	เห็นด้วยมากที่สุด
การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ช่วยลดโอกาสในการต้องชำระเงินเพิ่ม (ดอกเบี้ย) กรณีคำนวณภาษีผิดพลาด มีภาษีชำระเพิ่มเติม ซึ่งยื่นแบบฯ ภายหลังระยะเวลาที่กำหนด	3.41	0.59	เห็นด้วยมากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>3.64</b>	<b>0.36</b>	<b>เห็นด้วยมากที่สุด</b>

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่าย

ประสิทธิภาพ	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ประสิทธิภาพด้านเวลา	3.61	0.37	เห็นด้วยมากที่สุด
2. ประสิทธิภาพด้านผลผลิต	3.45	0.43	เห็นด้วยมากที่สุด
3. ประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่าย	3.64	0.36	เห็นด้วยมากที่สุด
<b>เฉลี่ยประสิทธิภาพ</b>	<b>3.57</b>	<b>0.39</b>	<b>เห็นด้วยมากที่สุด</b>

**ตารางที่ 18** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพด้านเวลา ด้านผลผลิต และด้านค่าใช้จ่าย ในภาพรวม

จากตารางข้างต้น จะเห็นได้ว่าประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.57 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.39 ซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพแต่ละด้าน พบว่า ประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่ายนั้น มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นมากที่สุด เท่ากับ 3.64 รองลงมา คือ ประสิทธิภาพด้านเวลา มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.61 และประสิทธิภาพด้านผลผลิต มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.45 ซึ่งประสิทธิภาพทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

#### 4.4 วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อทดสอบสมมติฐานของการวิจัย ซึ่งสมมติฐานของการวิจัยในครั้งนี้ คือ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของการบริการ และการรับรู้ประโยชน์ของระบบส่งผลต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 มีสมมติฐานเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ ดังนี้

$H_0$ : ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของการบริการ และการรับรู้ประโยชน์ของระบบ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

$H_1$ : ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของการบริการ และการรับรู้ประโยชน์ของระบบ ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

### Correlation

Pearson Correlation	ประสิทธิภาพของการยื่นแบบฯ	คุณภาพของระบบ	คุณภาพของข้อมูล	คุณภาพของการบริการ	การรับรู้ประโยชน์ของระบบ
ประสิทธิภาพของการยื่นแบบฯ	1.000	.648	.525	.647	.663
คุณภาพของระบบ		1.000	.624	.671	.581
คุณภาพของข้อมูล			1.000	.631	.487
คุณภาพของการบริการ				1.000	.567
การรับรู้ประโยชน์ของระบบ					1.000

ตารางที่ 19 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) ระหว่างคุณภาพของระบบ คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของการบริการ การรับรู้ประโยชน์ของระบบ และประสิทธิภาพของการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics		
					R Square Change	F Change	df1
1	0.762 <sup>a</sup>	0.581	0.577	0.21833	0.581	137.087	4

ตารางที่ 20 แสดงผลสรุปของสมการ ประกอบด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจพหุคูณ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ที่ปรับแก้แล้ว และระดับของความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการ ใช้ตัวแปรอิสระทั้งหมดมา พยากรณ์ตัวแปรตาม

Anova

Model	df	F	Sig.
Regression	4	137.087	0.000

ตารางที่ 21 แสดงค่าการวิเคราะห์ความแปรปรวน

Coefficients

ตัวแปรพยากรณ์หรือตัวแปรอิสระ	ค่าสัมประสิทธิ์		t	Sig	VIF
	B	Beta			
ค่าคงที่ (Constant)	1.021		9.106	0.000	
คุณภาพของระบบ	0.192	0.245	5.019	0.000	2.246
คุณภาพของข้อมูล	0.023	0.036	0.795	0.427	1.911
คุณภาพของการบริการ	0.215	0.258	5.308	0.000	2.233
การรับรู้ประโยชน์ของระบบ	0.330	0.357	8.486	0.000	1.669

ตารางที่ 22 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรเกี่ยวกับคุณภาพของระบบ คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของการบริการ และการรับรู้ประโยชน์ของระบบการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์

จากตาราง แสดงค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรเกี่ยวกับคุณภาพของระบบ คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของการบริการ และการรับรู้ประโยชน์ของระบบการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์ การทดสอบ สมมติฐานของการวิจัย ด้วยการทดสอบ Multiple Regression Analysis โดยการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 4 ตัวแปร คือ คุณภาพของระบบ คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของการบริการ และการรับรู้ประโยชน์ของระบบการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์ พบว่าตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัว ไม่มีปัญหา Correlation Problem เนื่องจากเมื่อพิจารณาค่า VIF ในตาราง Coefficients พบว่ามีค่าน้อยกว่า 10 ตัวแปรอิสระไม่มีความซ้ำซ้อนหรือสัมพันธ์กัน และสามารถใช้เป็นตัวพยากรณ์การคาดการณ์ระดับประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์

หากพิจารณาจากตาราง ANOVA จะพบว่าค่า Sig. มีค่า 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  และปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  หมายความว่า คุณภาพของระบบ คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของการบริการ และการรับรู้ประโยชน์ของระบบการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และจากตาราง แสดงผลสรุปของสมการ (Model Summary) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ที่ปรับแก้แล้ว Adjusted R Square มีค่า 0.577 หมายความว่า คุณภาพของระบบ คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของการบริการ และการรับรู้ประโยชน์ของระบบการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์ สามารถอธิบายความแปรผันของประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 57.7

นอกจากนี้ในการพิจารณาว่าปัจจัยใดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จะพิจารณาจากตาราง Coefficients ซึ่งแสดงค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรเกี่ยวกับคุณภาพของระบบ คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของการบริการ และการรับรู้ประโยชน์ของระบบการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์ โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

คุณภาพของระบบ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า คุณภาพของระบบ ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คุณภาพของข้อมูล มีค่า Sig. เท่ากับ 0.427 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า คุณภาพของข้อมูล ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คุณภาพของการบริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า คุณภาพของการบริการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

การรับรู้ประโยชน์ของระบบ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า การรับรู้ประโยชน์ของระบบ ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$Y = 0.245(X_1) + 0.36(X_2) + 0.258(X_3) + 0.357(X_4)$$

เมื่อกำหนดให้ ;

Y คือ ประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

$X_1$  คือ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ

$X_2$  คือ ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล

$X_3$  คือ ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ

$X_4$  คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ของระบบ

จากสมการดังกล่าว สามารถอธิบายได้ว่า

1. ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบส่งผลต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ในทิศทางเดียวกัน ซึ่งขนาดการตอบสนองเท่ากับ 0.245 กล่าวคือ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้น 0.245 หน่วย และในทางตรงกันข้ามเมื่อปัจจัยด้านคุณภาพของระบบลดลง 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานครลดลง 0.245 หน่วย

2. ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการส่งผลต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ในทิศทางเดียวกัน ซึ่งขนาดการตอบสนองเท่ากับ 0.258 กล่าวคือ ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขต

กรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้น 0.258 หน่วย และในทางตรงกันข้ามเมื่อปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ ลดลง 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานครลดลง 0.258 หน่วย

3. ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ของระบบส่งผลต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ในทิศทางเดียวกัน ซึ่งขนาดการตอบสนองเท่ากับ 0.357 กล่าวคือ ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ของระบบของระบบเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้น 0.357 หน่วย และในทางตรงกันข้ามเมื่อปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ของระบบของระบบลดลง 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานครลดลง 0.357 หน่วย

#### 4.5 วิเคราะห์ผลจากการสัมภาษณ์

ในช่วงต้นผู้วิจัยได้นำเสนอถึงผลการวิเคราะห์ถึงระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ และวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นการศึกษาวิจัยในรูปแบบของการวิจัยเชิงปริมาณ และเพื่อความครอบคลุมของงานวิจัยให้สามารถตอบวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ผู้วิจัยจึงได้ทำการสัมภาษณ์เพิ่มเติม

ในการสัมภาษณ์นั้น แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ ผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีการประกอบอาชีพที่แตกต่างกัน จำนวน 5 คน ผู้ที่ยื่นแบบกระดาษ จำนวน 5 คน และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 5 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งสามารถแบ่งการอธิบายออกเป็น 3 ส่วนตามกลุ่มตัวอย่างที่ได้มีการสัมภาษณ์ ดังนี้

#### 4.5.1 กลุ่มผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการสัมภาษณ์ผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายการแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีทั้งผู้ที่ยื่นแบบ ภ.ง.ด.90 และ แบบ ภ.ง.ด.91 นั้นสามารถอธิบายได้ 4 ส่วนหลัก ดังนี้

##### 1) สาเหตุของการเลือกยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์

จากการสัมภาษณ์พบว่าสาเหตุในการเลือกยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ส่วนใหญ่ เนื่องจาก การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็นการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ช่วยเพิ่มความสะดวกในการยื่นแบบฯ ไม่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการยื่นแบบฯ ช่วยประหยัดเวลาในการไปยื่นแบบฯ รวมทั้งประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบ นอกจากนี้มีบางส่วนมีความคิดเห็นว่าการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์ช่วยลดความผิดพลาดในการคำนวณแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ด้วยตัวเอง รวมทั้งระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ในปัจจุบันนั้นมีการพัฒนาคุณภาพของระบบ รูปแบบของระบบให้ใช้งานได้ง่ายยิ่งขึ้น

อีกทั้งการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์มีช่องทางในการชำระภาษีที่หลากหลาย และสำหรับผู้ที่มีการขอคืนภาษีก็สามารถเข้าไปตรวจสอบสถานะของการขอคืนได้ผ่านเว็บไซต์ ซึ่งถือว่ามีความสะดวกสำหรับผู้ที่ยื่นแบบฯ มาก เมื่อเทียบกับช่วงก่อนหน้า และสาเหตุอีกประการที่ผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานครกล่าวถึง คือ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์สามารถทำได้ทุกที่ ทุกเวลา ไม่จำเป็นต้องเป็นเวลาราชการ ไม่ต้องเสียเวลาหรือต้องกลางานเพื่อไปยื่นแบบฯ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ซึ่งจากเหตุผลข้างต้นที่ได้จากการสัมภาษณ์ก็มีความสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการแจกแบบสอบถามในส่วนของความคิดเห็นต่อปัจจัยในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์หรือปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์ ซึ่งส่วนใหญ่จะมีความสอดคล้องกับ ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ของการใช้ระบบ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ และปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ



## 2) ประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์

จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ความเห็นว่ากรยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์นั้นถือว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับที่ดี โดยเฉพาะประสิทธิภาพในด้านค่าใช้จ่าย ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์เห็นตรงกันว่า การยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์ช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบฯ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา รวมทั้งสามารถประหยัดเวลาในการเดินทางไปยื่นแบบฯ และการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์นั้นยังใช้เวลาในการยื่นแบบน้อยลงและรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งส่วนใหญ่จากการสัมภาษณ์ผู้ที่ยื่นแบบจะใช้เวลาเฉลี่ยอยู่ในช่วง 10 – 20 นาที ซึ่งสอดคล้องกับผลจากการสำรวจในส่วนของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งในส่วนนี้จะสัมพันธ์กับประสิทธิภาพด้านเวลา นอกจากนี้ในส่วนของประสิทธิภาพด้านผลผลิต ซึ่งจะมองไปที่ความถูกต้องของแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์และความปลอดภัยของข้อมูลเป็นหลัก จากการสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์จะทำให้แบบแสดงรายการภาษีเงินได้มีความถูกต้อง ลดความผิดพลาดในการคำนวณได้ และคิดว่าจะมีความปลอดภัยของการเก็บรักษาข้อมูล อย่างไรก็ตามในเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลมีผู้สัมภาษณ์บางท่านที่รู้สึกว่าการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์จะมีโอกาสที่ข้อมูลสามารถถูกโจรกรรมได้ถึงแม้จะมีโอกาสน้อยก็ตาม

## 3) อุปสรรคหรือข้อจำกัดของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์

จากการสัมภาษณ์ผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์พบว่าถึงแม้ว่าระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ไม่ได้เป็นระบบใหม่มากนัก มีการเปิดให้บริการมาหลายปี แต่ก็ยังพบปัญหาหรือข้อจำกัดในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ โดยจะอธิบายผลจากการสัมภาษณ์ให้มีการเชื่อมโยงกับปัจจัยในแบบสอบถามเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกัน ซึ่งสามารถอธิบายแยกตามปัจจัยได้ดังนี้

- ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ พบว่าปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นมีอยู่หลายประการด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ยังมีความซับซ้อนหลายขั้นตอนในการใช้งาน รายการเงินได้และรายการลดหย่อนมีจำนวนมาก ทำให้อาจจะมีการเลือก

รายการผิดหรือใช้เวลานานในการหารายการ นอกจากนี้การแก้ไข หรือการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาฉบับเพิ่มเติมหรือการยื่นแบบฯ มากกว่า 1 ครั้ง ยังไม่สามารถดึงข้อมูลในการยื่นแบบฯ ฉบับแรกมาได้ ผู้ยื่นแบบฯ ต้องกรอกและใส่รายละเอียดใหม่ทั้งหมด ไม่สามารถแก้ไขได้ เฉพาะตัวที่ต้องการจะแก้ไข และการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ยังไม่สามารถยื่นแบบย้อนหลังในปีเก่าได้ หรือยื่นหลังจากที่หมดระยะเวลาการยื่นแบบได้ รวมทั้งผู้ยื่นแบบแล้วมีภาษีชำระต้องการพิมพ์ใบเสร็จเก็บไว้เป็นหลักฐาน ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ยังไม่สามารถพิมพ์ได้ทันทีหลังจากที่มีการชำระภาษี ต้องเข้ามาพิมพ์ภายหลัง อีกประการก็คือ ข้อจำกัดในการส่งเอกสารประกอบการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีการจำกัดขนาดของไฟล์ทำให้ต้องแนบเอกสารแยกหลายครั้ง ซึ่งบางครั้งก็เกิดการนำส่งเอกสารไม่ครบถ้วน

นอกจากนี้ในด้านคุณภาพของระบบยังเกิดปัญหาระบบเกิดความขัดข้อง หรือระบบล่มเมื่อมีการใช้งานของผู้ยื่นแบบฯ จำนวนมากโดยเฉพาะในช่วงสุดท้ายของระยะเวลาการยื่นแบบฯ และในการแก้ไข ความผิดพลาดของระบบนั้นยังไม่รวดเร็วมากนัก ซึ่งในส่วนนี้มีความสอดคล้องกับผลที่ได้จากการแจกแบบสอบถามระดับความคิดเห็นในข้อที่ว่า ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์สามารถแก้ไข ความผิดพลาดของระบบได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา จากการสำรวจระดับความคิดเห็นในข้อนี้ยังมีค่าน้อยเมื่อเทียบกับปัจจัยคุณภาพของระบบข้ออื่น ๆ เช่นเดียวกับ ข้อที่ว่า ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์มีคำแนะนำวิธีการยื่นแบบฯ ให้ศึกษา อย่างเข้าใจได้ง่าย ข้อนี้ก็มีความเฉลี่ยระดับความคิดเห็นน้อย ซึ่งจากการสัมภาษณ์นั้นผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์หลายท่านเห็นว่า คำแนะนำในการยื่นแบบฯ บางประเด็นอ่านแล้วไม่เข้าใจ คำอธิบายหรือข้อความแจ้งเตือนขณะทำการยื่นแบบฯ มีความยาว เข้าใจยาก คำอธิบายของเงินได้แต่ละประเภทไม่ชัดเจน ทำให้เกิดความเข้าใจที่ผิดพลาดได้

- ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล พบว่าปัญหาหรือข้อจำกัดที่เกิดขึ้นจะเกี่ยวข้องกับข้อมูลที่มีการเชื่อมโยงกับระบบการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์ทั้งในส่วนข้อมูลหลาย ๆ อย่างที่ผู้ยื่นแบบฯ ต้องการยังไม่มีมีการเชื่อมโยงเข้ากับในระบบ และข้อมูลที่มีการเชื่อมโยงหลายข้อมูลมีการอัปเดตข้อมูลช้า หรือบางครั้งข้อมูลก็ไม่ครบ เช่น ข้อมูลเงินได้ ทั้งในส่วนของเงินเดือนที่บริษัทได้หักภาษีหัก ณ ที่จ่ายไว้แล้วแต่ก็ไม่มีข้อมูลขึ้นมา ผู้ยื่นแบบฯ ต้องรอหนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย ตามมาตรา

50 ทวิ หรือที่เรียกว่ากันว่า หนังสือรับรอง 50ทวิมาใช้ในการยื่นแบบฯ รวมทั้งข้อมูลพวกเงินได้ ดอกเบี้ยจากธนาคาร ในปัจจุบันยังไม่มีข้อมูลสนับสนุนในระบบให้ดึงข้อมูลมาใช้ได้เลย และข้อมูลเงินปันผลต้องเลือกครั้งละรายการหรือหากไม่เลือกครั้งละรายการ ผู้ยื่นแบบฯ ต้องเข้าไปดาวน์โหลดข้อมูลมาจากเว็บไซต์ของตลาดหลักทรัพย์ก่อน ไม่สามารถที่ดึงข้อมูลให้เข้ามาในระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ได้เลย นอกจากนี้ข้อมูลรายการลดหย่อนต่าง ๆ ที่จำเป็น เช่น ประกันชีวิต ประกันสุขภาพ ดอกเบี้ยกู้ยืมบ้าน หรือการซื้อกองทุน RMF SSF ต่าง ๆ ยังมีการอัปเดตข้อมูลที่ช้า และยังไม่ครบถ้วนทุกตัว ในส่วนนี้มีความสอดคล้องกับผลที่ได้จากการแจกแบบสอบถาม ในข้อที่เกี่ยวกับด้านคุณภาพของข้อมูลที่ว่า ข้อมูลในระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ที่มีการเชื่อมโยงกับระบบการยื่นแบบฯ ตรงกับความต้องการของผู้ยื่นแบบฯ และข้อมูลที่มีการเชื่อมโยงกับระบบการยื่นแบบฯ มีความเป็นปัจจุบัน ข้อมูลมีการอัปเดต พร้อมใช้งาน นั้นมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นน้อยเมื่อเทียบกับข้ออื่น ๆ ในปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล

- ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ พบว่าปัญหาหลักของปัจจัยด้านนี้ก็คือ ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ มีช่องทางในการติดต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรน้อย เมื่อเกิดปัญหาต้องการสอบถามในการยื่นแบบฯ มีเบอร์โทรศัพท์หรือเบอร์ Call Center ที่ติดต่อได้ยากหรือต้องรอสายนานในการติดต่อ ทำให้ในบางครั้งก็ต้องรอนานในการติดต่อ ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหานี้ควรมีการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน เพื่อให้ประชาชนหรือผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้เกิดความพึงพอใจและได้ประโยชน์มากที่สุด โดยประเด็นนี้ก็สอดคล้องกับผลจากการแจกแบบสอบถามระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการในข้อที่ว่า ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ มีช่องทางในการติดต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรได้หลากหลายช่องทาง ในกรณีเกิดปัญหาในการยื่นแบบฯ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับข้ออื่นๆ ในปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ

- ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ของระบบ ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีการรับรู้ประโยชน์ของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ทั้งในส่วนที่ไม่มีค่าใช้จ่ายในการยื่นแบบฯ ช่วยให้ประหยัดเวลาในการไปยื่นแบบฯ แต่ในความเป็นจริงบางอย่างที่มีการประชาสัมพันธ์จากกรมสรรพากรเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้จากการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเรื่องการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ทำให้ได้รับเงินคืน

ภาษีเร็วขึ้นนั้น ส่วนใหญ่มองว่าการได้รับคืนภาษีก็ยังคงขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่โดนตรวจเอกสาร การประชาสัมพันธ์ไปว่าจะได้เร็วขึ้นอาจจะเป็นกรณีที่ไม่มีการตรวจก่อนคืน ซึ่งในจุดนี้ก็ทำให้ผู้ยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์มีความคาดหวังว่าหากยื่นผ่านออนไลน์จะได้คืนภาษีเร็วเหมือนกันทุกคน แต่ในความเป็นจริงไม่ได้เป็นแบบที่มีการประชาสัมพันธ์ออกไปถึงประโยชน์ของการยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีเงินได้ผ่านออนไลน์เรื่องการได้รับคืนภาษีเร็ว

4) ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์

จากการสัมภาษณ์ผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ได้ให้ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ โดยจะอธิบายผลจากการสัมภาษณ์แยกตามปัจจัยได้ดังนี้

- ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาอยู่หลายประการด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุง พัฒนาระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ให้ใช้งานง่ายยิ่งขึ้น ลดความซับซ้อน จัดหมวดหมู่ของประเภทเงินได้ รายการลดหย่อนต่าง ๆ หรือออกแบบให้ระบบดูง่าย มีความเป็นมิตรกับผู้เข้ามาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ รวมทั้งปรับปรุงระบบการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์ให้สามารถแก้ไขบางรายการในกรณีที่มีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ฉบับเพิ่มเติม มีการดึงข้อมูลจากการที่ยื่นแบบแสดงรายการในครั้งแรกมาได้ และพัฒนาระบบให้สามารถยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ในปีภาษีย้อนหลัง หรือยื่นได้หลังจากที่หมดระยะเวลาในการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์ไปแล้ว

นอกจากนี้ผู้ยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์เสนอแนะให้มีการปรับปรุงเกี่ยวกับการพิมพ์ใบเสร็จได้ทันทีหลังจากที่มีการชำระเงินภาษี หรือสามารถส่งใบเสร็จไปทางอีเมลของผู้ยื่นแบบฯ ได้ อีกประการก็คือ ปรับปรุงและพัฒนาระบบการนำส่งเอกสารให้มีความเสถียร และง่ายยิ่งขึ้น อีกทั้งในด้านคุณภาพของระบบ ผู้ยื่นแบบฯ แสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์เสนอแนะให้มีการปรับปรุงระบบให้มีความเสถียรมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีการใช้งานของผู้ยื่นแบบฯ จำนวนมาก เช่น ในช่วงสุดท้ายของระยะเวลาการยื่นแบบฯ และต้องการให้มีการแก้ไขความผิดพลาดของระบบให้เร็ว ใช้เวลาในการแก้ไขให้น้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ รวมทั้งเสนอแนะให้ระบบการยื่นแบบ

แสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์มีคำแนะนำวิธีการยื่นแบบฯ ให้ศึกษา อย่างเข้าใจได้ง่าย การใช้ภาษาให้คนทั่วไปสามารถอ่านแล้วเข้าใจได้ และอยากให้มีส่วนการเรียนรู้ที่น่าสนใจอยู่ในเว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ให้ผู้ยื่นแบบฯ ได้ศึกษา โดยเฉพาะผู้ที่เพิ่งเคยยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์เป็นครั้งแรก ๆ

- ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาในส่วน of ข้อมูลที่มีการเชื่อมโยงกับระบบการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์ ต้องการให้ระบบมีการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีความจำเป็นในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ เช่น ข้อมูลเงินได้ ทั้งในส่วนของเงินเดือนที่บริษัทได้หักภาษีหัก ณ ที่จ่ายไว้และนำส่งกรมสรรพากรแล้ว รวมทั้งข้อมูลเงินได้ดอกเบี้ยจากธนาคาร เสนอให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลมาสนับสนุนในระบบการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์ และข้อมูลเงินปันผล ต้องการให้ระบบสามารถดึงข้อมูลจากตลาดหลักทรัพย์ได้เลย โดยไม่จำเป็นต้องมานั่งเลือกเงินปันผลแต่ละตัวหรือไปเอาข้อมูลจากตลาดหลักทรัพย์มาก่อน นอกจากข้อมูลเงินได้แล้ว ข้อมูลรายการลดหย่อนต่าง ๆ ที่จำเป็นก็เป็นอีกข้อมูลที่สำคัญที่ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นพ้องกันว่าอยากให้มีการนำข้อมูลมาสนับสนุนในการยื่นแบบฯ เช่น ประกันชีวิต ประกันสุขภาพ ดอกเบี้ยกู้ยืมบ้าน กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ประกันสังคม หรือการซื้อกองทุนต่าง ๆ นอกจากจะให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลมาสนับสนุนแล้ว ผู้ให้สัมภาษณ์ยังให้ข้อเสนอแนะให้ระบบอัปเดตข้อมูลที่มีการเชื่อมโยงให้พร้อม ทันเวลากับระยะเวลาในการเปิดให้มีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์

- ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อเสนอแนะไปในทิศทางเดียวกันเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการที่อยากให้ปรับปรุง คือ ปรับปรุงหรือพัฒนาช่องทางในการติดต่อกรมสรรพากร เมื่อเกิดปัญหาหรือข้อสงสัยในการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์ ซึ่งนอกจากจะเป็นเบอร์โทรศัพท์หรือเบอร์ Call Center แล้วนั้นน่าจะให้มีช่องทางการติดต่อที่มีความรวดเร็วให้มากขึ้น อาทิเช่น การมี Chatbot หรือการมีช่องทางไลน์ของกรมสรรพากรสำหรับการตอบปัญหาหรือข้อสงสัยสำหรับประชาชนโดยเฉพาะ นอกจากนี้อาจจะเป็นส่วน of อีเมลซึ่งอีเมลก็อาจจะต้องแยกส่งไปตามสำนักงานสรรพากรพื้นที่ที่ผู้ยื่นแบบฯ ใช้ที่อยู่ในหน้าแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ เพื่อความรวดเร็วในการตอบปัญหาหรือข้อสงสัย ให้รวดเร็วมากขึ้น

- ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ของระบบ ผู้ให้สัมภาษณ์เสนอแนะให้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้จากการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเรื่องการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ทำให้ได้รับเงินคืนภาษีเร็วขึ้นนั้น ให้มีความชัดเจนในรายละเอียดมากยิ่งขึ้น ว่ากรณีไหนที่จะได้รับเงินคืนภาษีเร็วขึ้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องชัดเจน

#### 4.5.2 กลุ่มผู้ที่ไม่ได้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการสัมภาษณ์ผู้ที่ไม่ได้ยื่นแบบแสดงรายการแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีทั้งผู้ที่ยื่นแบบ ภ.ง.ด.90 และ แบบ ภ.ง.ด.91 นั้นสามารถอธิบายได้ 2 ส่วนหลัก ดังนี้

1) สาเหตุของการเลือกไม่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์

จากการสัมภาษณ์พบว่าสาเหตุของการไม่เลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ เนื่องจาก ส่วนใหญ่ยังมองว่าการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ยังเข้าใช้งานยาก มีความซับซ้อน โดยเฉพาะสำหรับผู้ที่มีอายุเยอะ หรือผู้ที่ไม่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการใช้คอมพิวเตอร์ ทำให้ไม่เลือกการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ นอกจากนี้ผู้ที่ไม่ได้ยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์มีความคิดเห็นว่า ระบบการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์นั้นยังมีบางอย่างไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่ยื่นแบบฯ ได้ อาทิ ใบเสร็จที่ยืนยันว่ามีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้สำเร็จ การยื่นแบบกระดาษนั้นสามารถได้ใบเสร็จทันทีเมื่อมีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้เสร็จสิ้น แต่จากการสอบถามเจ้าหน้าที่ได้มีการให้ข้อมูลว่าการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์จะไม่ได้ใบเสร็จทันที แต่จะมีหน้าที่ยืนยันการยื่นแบบฯ ว่ามีการยื่นสำเร็จ ซึ่งสำหรับผู้ที่ยื่นแบบฯ บางท่านจะมีความรู้สึกไม่มั่นใจในการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์ นอกจากนี้ความสะดวกในการแนบเอกสารในการยื่นแบบกระดาษสามารถแนบเอกสารไปได้เลยครั้งเดียวพร้อมกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา แต่ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์นั้นต้องมีการนำส่งเอกสารที่ยังไม่สะดวก ค่อนข้างยุ่งยาก และในการส่งเอกสารจำนวนมาก ๆ โดยเฉพาะเอกสาร

ดอกเบี้ยยธนาคาร และเงินปันผล ก็ไม่สะดวกที่จะถ่ายรูปหรือสแกนเอกสารนำส่ง ไม่เช่นนั้นก็ต้องมีการไปส่งเอกสารอีกรอบเมื่อมีการเรียกตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ ซึ่งประเด็นต่าง ๆ ข้างต้นจะมีความเกี่ยวกับด้านคุณภาพของระบบ รวมทั้งบางส่วนไม่ได้มีอุปกรณ์ที่จะอำนวยความสะดวกให้สามารถยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์ได้

นอกจากนี้สาเหตุของการเลือกไม่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ยังมีประเด็นของการรับรู้ประโยชน์ของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่จะไม่ค่อยรู้ว่า การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ทำให้ได้รับเงินคืนภาษีเร็วกว่าการยื่นแบบกระดาษ เนื่องจากลดขั้นตอนในการนำแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นนั้น ไปสแกนภาพแบบฯ ก่อนที่จะนำไปประมวลผล ซึ่งระยะเวลาและขั้นตอนตรงนี้ก็ใช้เวลาค่อนข้างนาน รวมทั้งไม่ค่อยรู้ว่า การยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์จะได้รับการขยายเวลายื่นแบบฯ และชำระภาษีอีก 8 วัน นับแต่วันพ้นกำหนดระยะเวลาการยื่นแบบฯ ปกติ

รวมทั้งประเด็นด้านคุณภาพของข้อมูล ซึ่งในด้านนี้จากการสัมภาษณ์ผู้ที่เคยยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์แล้วกลับมายื่นแบบฯ แบบกระดาษ ให้ความเห็นว่า ข้อมูลที่ต้องการนั้น เช่น เงินได้ดอกเบี้ยยธนาคาร เงินปันผลจากตลาดหลักทรัพย์ ในระบบการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์ ยังไม่มีการสนับสนุนข้อมูลในส่วนนี้ เมื่อทำการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ไปแล้ว ก็ต้องมีการนำส่งเอกสารเพิ่มเติมภายหลัง จึงเลือกที่จะกลับมายื่นแบบฯ แบบกระดาษพร้อมกับแนบเอกสารประกอบการยื่นแบบฯ พร้อมกันไปเลยในครั้งเดียว

นอกจากประเด็นที่เกี่ยวกับระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์แล้ว สาเหตุที่คนเลือกที่จะไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ เนื่องจากบางส่วนไม่มีความพร้อมของอุปกรณ์ในการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์ หรือ Smart Phone และบางส่วนก็ไม่ได้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยีมากนัก ถึงแม้จะเป็นคนในเขตกรุงเทพฯ ก็ตาม เนื่องจากผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดานั้น มีความหลากหลายทั้งอายุ อาชีพ เงินได้

2) ข้อเสนอแนะหรือความต้องการเกี่ยวกับระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์

จากการสัมภาษณ์ผู้ที่ไม่ได้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ได้ให้ข้อเสนอแนะหรือความต้องการเกี่ยวกับระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ โดยจะอธิบายผลจากการสัมภาษณ์แยกตามปัจจัยได้ดังนี้

- ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ข้อเสนอแนะและความต้องการในระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ให้ใช้งานง่ายยิ่งขึ้น เหมาะกับคนที่มีพื้นฐานที่แตกต่างกันทั้งความรู้ เทคโนโลยี ให้สามารถใช้งานได้ ลดความซับซ้อน ออกแบบให้ระบบดูง่าย นอกจากนี้ผู้ที่ไม่ได้ยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์ต้องการให้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์มีการพิมพ์ใบเสร็จได้ทันทีหลังจากที่มีการชำระภาษีหรือเมื่อยื่นแบบฯ สำเร็จ เหมือนกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้แบบกระดาษ นอกจากนี้ผู้ให้สัมภาษณ์บางส่วนที่เคยยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์แล้วกลับมายื่นแบบกระดาษอีกเหมือนเดิมมีความเห็นว่า ต้องการให้มีการปรับปรุงและพัฒนาระบบการนำส่งเอกสารให้ง่ายขึ้น เสถียรยิ่งขึ้น

- ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ข้อเสนอแนะและความต้องการให้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์มีการเชื่อมโยงข้อมูลที่จำเป็นเข้ามาในระบบ ทั้งข้อมูลเงินได้ อาทิ เงินได้จากการรับจ้าง หรือการรับทำงานอิสระซึ่งในบางครั้งก็ทำงานหลายที่ การเก็บหลักฐานหนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่ายก็อาจจะไม่ครบถ้วน จึงมีความต้องการให้กรมสรรพากรนำข้อมูลส่วนนี้มาสนับสนุนในการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์และไม่ต้องให้มีการแนบเอกสารในการยื่นแบบฯ นอกจากนี้ยังมีเงินได้ประเภทเงินปันผล และดอกเบี้ยซึ่งผู้ที่ยื่นแบบฯ บางท่านนั้นก็มียารายการเงินได้จำนวนมาก ไม่สะดวกในการนำส่งหรือสแกนเอกสารภายหลัง หากระบบยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์สามารถดึงข้อมูลมาได้ก็จะทำให้ผู้ที่ยื่นแบบฯ ส่วนนี้มายื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ผ่านออนไลน์มากขึ้น เนื่องจากมีความสะดวก ความถูกต้องของข้อมูลที่มีการเชื่อมโยงกับแหล่งข้อมูลต้นทางโดยตรง



- ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ของระบบ ผู้ให้สัมภาษณ์เสนอแนะและต้องการให้กรมสรรพากรและเจ้าหน้าที่ที่มีการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ให้มากขึ้น โดยเฉพาะผู้ที่ยังไม่ได้เลือกใช้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ให้รับรู้ถึงประโยชน์ ข้อจำกัด เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ และในการให้ข้อมูลนั้นก็ต้องมีความถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน

#### 4.5.3 เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ สามารถอธิบายได้ 3 ส่วนหลัก ดังนี้

##### 1) ประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ มีความคิดเห็นว่าแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นผ่านออนไลน์นั้นมีความถูกต้องในการคำนวณมากกว่าการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแบบกระดาษ เนื่องจากระบบการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์จะมีการกำหนดว่าสิทธิลดหย่อนต่าง ๆ สามารถใช้สิทธิได้ไม่เกินเท่าไร รวมทั้งการหักค่าใช้จ่ายของเงินได้ประเภทต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยลดความผิดพลาดไปได้แล้ว ต้องมีชำระเพิ่มเติมภายหลัง ซึ่งในบางครั้งการชำระภาษีเพิ่มเติมภายหลังนั้นก็เลยระยะเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ทำให้ต้องชำระเงินเพิ่ม ในส่วนนี้ก็จะส่งผลดีกับทั้งเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรเองในส่วนของการทำงานไม่ต้องทำแบบให้ผู้เสียภาษีต้องไปชำระเพิ่มเติม และยังส่งผลดีต่อผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

นอกจากนี้การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ช่วยลดขั้นตอนการทำงานของกรมสรรพากรได้ ซึ่งการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์จะช่วยลดขั้นตอนการสแกนภาพแบบ ซึ่งในการสแกนภาพแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแบบกระดาษนั้นต้องใช้เวลา และต้องมีการจ้างพนักงาน outsource ซึ่งหากมีการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์มากขึ้นก็จะลดงานตรงส่วนนี้ไป ทำให้จ้างคนมาทำงานน้อยลง เป็นการประหยัดงบประมาณได้เช่นเดียวกัน รวมทั้งการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์จะทำให้แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาถูกนำมาประมวลผลเพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้

วิเคราะห์หรือตรวจสอบได้เร็วขึ้น ซึ่งการที่ได้รับแบบมาวิเคราะห์หรือตรวจสอบได้เร็วขึ้นนั้นก็ทำให้มีการคืนภาษีที่ขอคืนได้เร็วขึ้น หรือว่าหากเกิดกรณีที่มีการยื่นแบบฯ ไม่ถูกต้องก็สามารถแจ้งผู้เสียภาษีให้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้อย่างทันเวลา ลดปัญหาความขัดแย้งระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้เสียภาษีลงได้ เมื่อมองโดยภาพรวมนั้นเจ้าหน้าที่ที่มีความเห็นว่าการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาฉบับนี้มีประสิทธิภาพในระดับดี

2) ปัญหาหรืออุปสรรคที่เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ มีความเห็นว่าถึงแม้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์จะมีประสิทธิภาพและประโยชน์ต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ แต่อย่างไรก็ตามก็ยังมีปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็นระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ไม่ได้มีข้อมูลสนับสนุนแบบครบถ้วน ทำให้มีผู้ยื่นแบบฯ บางคนนั้นมีการใส่ข้อมูลผิด ไม่ตรงกับความเป็นจริง โดยเฉพาะในส่วนของภาษีหัก ณ ที่จ่ายและรายการลดหย่อน เมื่อเจ้าหน้าที่มีการขอเอกสาร หลักฐานประกอบการยื่นแบบฯ ก็ไม่มีการนำส่งหรือไม่มีเอกสาร ทำให้บางรายต้องมีการชำระเพิ่มเติมภายหลัง

ในประเด็นที่ระบบการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์ยังมีข้อมูลที่เชื่อมโยงหรือสนับสนุนยังไม่ครบนั้น ก็ทำให้ในการพิจารณาตรวจคืนภาษีต้องมีการขอเอกสารเพิ่มเติม เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ ซึ่งในส่วนนี้ก็ทำให้ผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาส่วนใหญ่เข้าใจว่าการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์นั้นจะได้คืนภาษีเร็ว ทำให้เกิดการสอบถาม และในบางครั้งเกิดการร้องเรียนเกิดขึ้นเกี่ยวกับการขอคืนภาษีล่าช้า ซึ่งนอกจากจะเกิดจากที่ระบบมีข้อมูลสนับสนุนในการยื่นแบบฯ ไม่เพียงพอแล้วนั้น สาเหตุอีกประการคือ การประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากรถึงประโยชน์ของการได้คืนภาษีเร็วหากมีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ทำให้ผู้ที่ยื่นแบบฯ เกิดความคาดหวังในจุดนี้

นอกจากนี้เอกสารที่อัปโหลดผ่านระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์มานั้นในบางครั้งมีจำนวนมาก ไม่สามารถตรวจเอกสารได้จากการเปิดหน้าจออย่างเดียว เนื่องจากการอัปโหลดเอกสารมีการสลับหมวดหมู่กันไปมา หากเอกสารมีจำนวนมากอาจเกิดความ

ผิดพลาดในการตรวจสอบได้ ซึ่งส่งผลให้เจ้าหน้าที่ต้องมีการพิมพ์เอกสารออกมาตรวจ ไม่ได้ช่วยลดการใช้ทรัพยากร เช่น กระดาษ หรือหมึกพิมพ์ลงไปได้ รวมทั้งในปัจจุบันกรมสรรพากรได้มีการพัฒนาระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ผ่านออนไลน์ใหม่ (e-filing) ซึ่งระบบใหม่นี้ยังไม่ได้มีความเสถียรหรือความพร้อมในการใช้งานมากนัก หลายระบบยังไม่สามารถใช้งานได้ และในส่วนของเจ้าหน้าที่เองนั้นก็ยังไม่มีการลงใช้หรือรู้จักระบบอย่างทั่วถึงทำให้เมื่อมีการสอบถามจากผู้เสียภาษีก็ไม่สามารถให้คำตอบที่ชัดเจนได้

3) ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ได้ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ซึ่งสามารถอธิบายโดยแบ่งออกเป็นปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

- ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล เจ้าหน้าที่ได้เสนอแนะและต้องการให้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์มีการเชื่อมโยงข้อมูลที่สำคัญให้ได้มากที่สุด ให้มีความครบถ้วน ทั้งในส่วนเงินได้ และรายการลดหย่อนที่สำคัญ เพื่อลดโอกาสในการใส่ข้อมูลมั่วของผู้ที่ยื่นแบบฯ และเพื่อความถูกต้องของแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เมื่อระบบการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์มีข้อมูลที่เชื่อมโยงหรือสนับสนุนครบถ้วนและมีการอัปเดตข้อมูลให้เป็นปัจจุบันก็จะทำให้ในการพิจารณาตรวจคืนภาษีมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับการประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากรถึงประโยชน์ของการได้คืนภาษีเร็วหากมีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ผ่านออนไลน์

- ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ต้องการให้ระบบมีการปรับปรุงและพัฒนาระบบการอัปเดตเอกสารให้มีความเสถียร และหากเป็นไปได้ต้องการให้สามารถอัปเดตเอกสารแยกได้ตามประเภทรายการต่าง ๆ ตามที่ผู้มีเงินได้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีมา รวมทั้งในปัจจุบันกรมสรรพากรได้มีการพัฒนาระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ผ่านออนไลน์ใหม่ (e-filing) เจ้าหน้าที่เสนอให้กรมสรรพากรมีการทดสอบการใช้ระบบใหม่นี้กับเจ้าหน้าที่ก่อน เพื่อให้เกิดความคุ้นชิน มีความรู้ความเข้าใจ สามารถตอบข้อสงสัยของผู้ที่ยื่นแบบฯ ได้ รวมทั้งเพื่อให้เกิดการให้ความคิดเห็นเพื่อนำไปปรับปรุงก่อนมีการใช้งานจริง

- ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ของระบบ เจ้าหน้าที่ได้ให้ความคิดเห็นว่าในเรื่องการประชาสัมพันธ์กรมสรรพากรเองควรเพิ่มความชัดเจน และรายละเอียด โดยเฉพาะในเรื่องการได้รับเงินคืนภาษีเร็วขึ้นหากมีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ซึ่งการประชาสัมพันธ์ออกไปทำให้การทำงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรเองนั้นในบางครั้งก็เกิดความกดดันจากผู้ที่ยื่นแบบฯ ว่าทำไมยังไม่ได้ภาษีคืนตามที่ประชาสัมพันธ์ออกไป และต้องมีการอธิบายถึงเหตุผลที่ยังไม่ได้รับเงินภาษีคืนต่าง ๆ เนื่องจากต้องมีการตรวจสอบเอกสารเพื่อความถูกต้อง หากเป็นไปได้ก็อยากให้มีการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง ชัดเจน และครบถ้วนให้กับผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์



## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวินิจฉัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ หรือการวิจัยแบบผสมผสาน เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร รวมทั้งศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นในการยื่นแบบฯ และกระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการยื่นแบบฯ นอกจากนี้เพื่อศึกษาสาเหตุของการเลือกที่จะไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ จากการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งจากการแจกแบบสอบถาม และจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง สามารถสรุปประเด็นที่สำคัญได้ ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา และอภิปรายผล

##### 5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษา พบว่า ผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 มีช่วงอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 65.3 ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 123 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.8 ส่วนใหญ่ยื่นแบบ ภ.ง.ด.91 จำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 69.8 มีภาษีต้องขอคืน จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 และใช้เวลาในการยื่นแบบฯ ต่อครั้งอยู่ในช่วง 11 – 15 นาที จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5

จะเห็นได้ว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ อยู่ในช่วงวัยทำงานที่มีอายุไม่เกิน 40 ปี ซึ่งก็มีทั้งกลุ่มที่เป็นวัยทำงานระดับต้น และกลุ่มที่มีระยะเวลาในการทำงานมาพอสมควร กลุ่มตัวอย่างดังกล่าว มีทั้งกลุ่มที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ที่มีรายได้ที่อยู่ในเกณฑ์ที่ต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยกลุ่มตัวอย่างนี้เป็นกลุ่มที่มีความรู้ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีในระดับที่ดี ดังนั้น ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ อาจเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพร้อมของระบบ รวมทั้งข้อมูลบนระบบการยื่นแบบฯ เช่น ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูล เป็นต้น

### 5.1.2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลในแบบสอบถาม พบว่า ผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านออนไลน์ อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.57 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.39 ซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพแต่ละด้าน พบว่า ประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นมากที่สุด เท่ากับ 3.64 รองลงมา คือ ประสิทธิภาพด้านเวลา มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.61 และ ประสิทธิภาพด้านผลผลิต มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.45 ซึ่งผลของการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม สอดคล้องกับการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ในประเด็นประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ โดยเฉพาะประสิทธิภาพในด้านค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพด้านเวลา ในส่วนของประสิทธิภาพด้านผลผลิตส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์จะทำให้แบบแสดงรายการภาษีเงินได้มีความถูกต้อง ลดความผิดพลาดในการคำนวณ

ส่วนระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 4 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ และปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ของระบบ ซึ่งสามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านคุณภาพของระบบภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.19 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์มีการประมวลผลที่รวดเร็ว และประมวลผลได้ถูกต้อง ในส่วนของข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์มีคำแนะนำวิธีการยื่นแบบฯ ให้ศึกษา อย่างเข้าใจได้ง่าย

2. ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูลภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.15 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อมูลในระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ที่มีการเชื่อมโยงกับระบบการยื่นแบบฯ มีความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ เชื่อถือได้ ในส่วนของข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อมูลในระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ที่มีการเชื่อมโยงกับระบบการยื่นแบบฯ ตรงกับความต้องการของผู้ยื่นแบบฯ ซึ่งใกล้เคียงกับข้อที่ว่า ข้อมูลในระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์มีการเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่มีข้อมูลที่จำเป็นในการยื่นแบบฯ และข้อมูลในระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ที่มีการเชื่อมโยงกับระบบการยื่นแบบฯ ความเป็นปัจจุบัน ข้อมูลมีการอัปเดต พร้อมใช้งาน

3. ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.27 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ในระยะเวลาของการยื่นแบบฯ ในส่วนของข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ มีช่องทางในการติดต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรได้หลากหลายช่องทาง ในกรณีเกิดปัญหาในการยื่นแบบฯ

4. ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ของระบบ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ของระบบภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.50 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ไม่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการยื่นแบบฯ และการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ช่วยประหยัดเวลาในการไปยื่นแบบฯ ในส่วนของข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ทำให้ได้รับเงินคืนภาษีเร็วขึ้น

จากผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายได้ว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากถึงเห็นด้วยมากที่สุด อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าในภาพรวมของทั้ง 4 ปัจจัยจะอยู่ในระดับที่มาก แต่ในแต่ละปัจจัยนั้นต่างก็มีข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อย ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นน้อยก็จะสะท้อนให้เห็นว่าในด้านนั้นระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ยังไม่ดีพอ ยังเกิดปัญหา หรือยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ได้ ซึ่งผลจากการเก็บข้อมูลส่วนนี้มีความสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ในประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ซึ่งจะมีการกล่าวถึงในประเด็นถัดไป

นอกจากนี้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้มีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งได้มีการตั้งสมมติฐานของงานวิจัยของการวิจัยในครั้งนี้ คือ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของการบริการ และการรับรู้ประโยชน์ของระบบส่งผลต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 โดยการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยโดยการวิเคราะห์สมการความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ และปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ของระบบการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เนื่องจากมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ส่วนปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูลไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ เนื่องจากมีค่า Sig มากกว่า 0.05 ซึ่งสามารถอภิปรายผลการศึกษา โดยจะมีความสอดคล้องกับกรอบแนวคิดของการวิจัย ได้ดังนี้



1. ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ทั้งความง่ายของการใช้ระบบ ความเสถียรของระบบ รวมทั้งคำแนะนำต่าง ๆ ในการใช้ระบบ ล้วนส่งผลต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ เนื่องจากหากมีคุณภาพของระบบที่ดี ใช้งานระบบได้ง่าย ระบบมีความเสถียร มีความปลอดภัยในการใช้ระบบ และระบบมีคำแนะนำในการใช้และยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์ที่เข้าใจง่าย ก็จะส่งผลให้ประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ดีด้วยเช่นกัน อาทิ ประสิทธิภาพด้านเวลา ใช้เวลาในการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์น้อยลง ประหยัดเวลาในการยื่นแบบฯ รวมทั้งประสิทธิภาพด้านผลิต แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีความถูกต้องมากขึ้น เมื่อระบบใช้งานได้ง่าย มีคำแนะนำในการยื่นแบบฯ ที่สามารถอ่านแล้วเข้าใจ ผู้ยื่นแบบฯ ก็จะยื่นแบบฯ ได้ถูกต้องมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาชนเทพ อัครสุวรรณ (2558) ศึกษาเรื่อง องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ พบว่า องค์ประกอบด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศ ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรมากที่สุด

2. ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ในส่วนของระบบที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว บริการ 24 ชั่วโมง บริการได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งมีช่องทางในการติดต่อที่เพียงพอ หลากหลายเมื่อเกิดปัญหาของการใช้งานระบบ ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ เนื่องจากหากระบบมีการบริการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์ที่ดี มีการบริการที่รวดเร็ว ให้บริการได้ตลอดเวลา สร้างความมั่นใจและเชื่อมั่นให้ผู้ใช้บริการยื่นแบบฯ และมีช่องทางในการติดต่อที่เพียงพอ ในกรณีที่เกิดข้อสงสัยในการใช้งานระบบการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์ จะทำให้ประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้เพิ่มขึ้นเช่นเดียวกัน เช่น ประสิทธิภาพด้านเวลา ประหยัดเวลาในการเดินทางไปยื่นแบบฯ ยื่นแบบฯ ได้ตลอดเวลา ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่าย สามารถลดค่าใช้จ่ายได้ นอกจากนี้หากมีช่องทางในการติดต่อที่เพียงพอ ก็สามารถตอบปัญหาหรือข้อสงสัยของผู้ยื่นแบบฯ ได้ทันที เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านผลผลิตในส่วนของความถูกต้องของแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นผ่านออนไลน์ด้วยเช่นเดียวกัน

ผลการวิจัยในส่วนนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ อาชนเทพ อัครสุวรรณ (2558) ศึกษาเรื่อง องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ พบว่า คุณภาพของการบริการ ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่นเดียวกับ งานวิจัยของ อุไรพรรณ แซ่ลี (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดง รายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงิน ในเขต กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านการบริการและประชาสัมพันธ์ มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้ มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของ ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง (2558) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ของการยื่นแบบ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา พบว่า ปัจจัยคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

3. ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ของระบบ ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดง รายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์เช่นกัน เนื่องจากหากมีการรับรู้ประโยชน์ของการยื่น แบบฯ ผ่านออนไลน์ในด้านต่าง ๆ ทั้งด้านค่าใช้จ่าย ประหยัดเวลา ลดความผิดพลาดของแบบแสดง รายการภาษีเงินได้ หรือการได้รับเงินคืนภาษีเร็วขึ้น ส่งผลให้ผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาเกิดมุมมอง ทศนคติที่ดีต่อระบบ ทำให้เกิดความต้องการการศึกษา เรียนรู้และใช้ระบบการยื่น แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์มากขึ้น ซึ่งจะทำให้การยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์มีประสิทธิภาพมากขึ้น อาทิ ด้านความถูกต้องของการยื่นแบบ รวมทั้งประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่ายที่จะลดค่าใช้จ่ายทั้งฝั่งผู้ยื่นแบบฯ และกรมสรรพากรได้หากมีการ ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์มากขึ้น

ผลการวิจัยในด้านปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ของระบบสอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดา สุภาพอาภรณ์ (2561) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติ บุคคล ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่น แบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคล ในเขตกรุงเทพมหานคร และสอดคล้องกับงานของ อุไรพรรณ แซ่ลี (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงิน ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบฯ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษี เงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

4. ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล ถึงแม้ว่าจากการทดสอบสมมติฐานจะพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูลไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์ แต่ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ทั้งกลุ่มผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ผู้ที่ไม่ได้ยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์ และเจ้าหน้าที่ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ส่วนใหญ่ก็ยังให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูลในระบบการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์ว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและส่งผลต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ โดยเฉพาะ ด้านความครบถ้วนของข้อมูลที่มีความสำคัญและจำเป็น ทั้งข้อมูลเงินได้ รายการลดหย่อนต่าง ๆ ซึ่งหากคุณภาพของข้อมูลในระบบการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์มีคุณภาพ ครบถ้วน รวดเร็ว ตรงความต้องการ ก็จะช่วยส่งเสริมให้ประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์เพิ่มขึ้น เช่น ประสิทธิภาพด้านผลผลิต แบบฯ ที่ยื่นผ่านออนไลน์มีความถูกต้อง ลดโอกาสในการชำระภาษีเพิ่มเติม ซึ่งสัมพันธ์กับประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่าย รวมทั้งค่าใช้จ่ายในการเตรียมเอกสารก็จะลดลง นอกจากนี้ หากคุณภาพของข้อมูลดี เวลาในการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์ก็จะน้อยลง รวดเร็วขึ้น เพิ่มประสิทธิภาพด้านเวลา กระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่ก็เร็วยิ่งขึ้นเช่นเดียวกัน

#### 5.1.3 การวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์และกระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามในส่วนของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ และจากการสัมภาษณ์ สามารถแบ่งปัญหาที่เกิดขึ้นในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์และกระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้เป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านคุณภาพของระบบ พบว่าระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ยังมีความซับซ้อน หลายขั้นตอน การแก้ไขหรือการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาฉบับเพิ่มเติมยังไม่สามารถดึงข้อมูลในการยื่นแบบฯ ฉบับแรกมาได้ และยังไม่สามารถยื่นแบบย้อนหลังในปีเก่าผ่านระบบออนไลน์ได้ รวมทั้งระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ยังไม่สามารถพิมพ์ใบเสร็จได้ทันทีหลังจากที่มีการชำระเงินภาษี อีกประการก็คือ ข้อจำกัดในการส่งเอกสารประกอบการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีการจำกัด

ขนาดของไฟล์ทำให้บางครั้งก็เกิดการนำส่งเอกสารไม่ครบถ้วน นอกจากนี้ในด้านคุณภาพของระบบยังเกิดปัญหาาระบบเกิดความขัดข้อง หรือระบบล่มเมื่อมีการใช้งานของผู้ยื่นแบบฯ จำนวนมากโดยเฉพาะในช่วงสุดท้ายของระยะเวลาการยื่นแบบฯ และในการแก้ไข ความผิดพลาดของระบบนั้นยังไม่รวดเร็วมากนัก ซึ่งในส่วนนี้มีความสอดคล้องกับผลที่ได้จากการแจกแบบสอบถาม ซึ่งจากการสำรวจระดับความคิดเห็นในข้อเรื่องการแก้ไขปัญหาระบบเมื่อขัดข้องยังไม่รวดเร็ว ยังมีค่าน้อยเมื่อเทียบกับปัจจัยคุณภาพของระบบข้ออื่น ๆ เช่นเดียวกับ ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์มีคำแนะนำวิธีการยื่นแบบฯ ให้ศึกษา อย่างเข้าใจได้ง่าย ยังมีระดับความเห็นน้อยสอดคล้องกับการไปสัมภาษณ์ซึ่งพบว่า คำแนะนำในการยื่นแบบฯ หรือคำอธิบายประเภทเงินได้รายการลดหย่อนต่าง ๆ ยังใช้ภาษาที่เข้าใจไม่ยาก บางครั้งเกิดความเข้าใจที่ผิดพลาด จากปัญหาในประเด็นดังกล่าวส่งผลต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ได้ โดยเฉพาะประสิทธิภาพในด้านผลผลิตหรือความถูกต้องของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ทำให้แบบฯ ที่ยื่นผ่านออนไลน์นั้นเกิดความผิดพลาด ความถูกต้องลดลงได้

2. ด้านคุณภาพของข้อมูล พบว่าข้อมูลที่ผู้ยื่นแบบฯ ทั้งผ่านออนไลน์และแบบกระดาษต้องการยังไม่มีมีการเชื่อมโยงกับระบบการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์ และข้อมูลที่มีการเชื่อมโยงหลายข้อมูลมีการอัปเดตข้อมูลช้า หรือบางครั้งข้อมูลก็ไม่ครบ เช่น ข้อมูลเงินได้ รวมถึงข้อมูลรายการลดหย่อนต่าง ๆ ที่จำเป็น เช่น ประกันชีวิต ประกันสุขภาพ ดอกเบี้ยกู้ยืมบ้าน หรือการซื้อกองทุน RMF SSF ต่าง ๆ ยังมีการอัปเดตข้อมูลที่ช้า และยังไม่ครบถ้วน ปัญหาในส่วนนี้มีความสอดคล้องกับผลที่ได้จากการสัมภาษณ์และผลที่ได้จากการแจกแบบสอบถาม ในประเด็นข้อมูลในระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ที่มีการเชื่อมโยงกับระบบการยื่นแบบฯ ตรงกับความต้องการของผู้ยื่นแบบฯ และข้อมูลที่มีการเชื่อมโยงกับระบบการยื่นแบบฯ มีความเป็นปัจจุบัน ข้อมูลมีการอัปเดต พร้อมใช้งาน นั้นมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นน้อย ซึ่งจากปัญหาในปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูลเมื่อข้อมูลที่เชื่อมโยงกับระบบการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์ยังไม่ครบถ้วน และมีการอัปเดตช้า ส่งผลต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เนื่องจากต้องมีการขอเอกสารเพิ่มเติมเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ซึ่งหากมีการเชื่อมโยงที่ครบถ้วนและรวดเร็วก็จะทำให้ลดการขอเอกสารเพิ่มเติมมาเพื่อประกอบการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่ได้ รวมทั้งสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของ

การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทั้งในด้านผลผลิต ความถูกต้องของแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ประสิทธิภาพด้านเวลา ยื่นแบบฯ ได้เร็วขึ้น เนื่องจากผู้ยื่นแบบฯ สามารถดึงข้อมูลในระบบการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์มาใช้ได้ เช่นเดียวกับเจ้าหน้าที่ก็จะทำงานได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น ลดขั้นตอนในการขอเอกสารเพิ่มเติม และประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่าย ลดค่าใช้จ่ายในการเตรียมเอกสาร พิมพ์เอกสารต่าง ๆ ที่ใช้ประกอบการยื่นแบบฯ และการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่

3. ด้านคุณภาพของการบริการ พบว่าปัญหาหลักของด้านนี้ก็คือ ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ มีช่องทางในการติดต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรน้อย ติดต่อยาก โดยประเด็นนี้ก็สอดคล้องทั้งผลจากการสัมภาษณ์และผลจากการแจกแบบสอบถามระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการในด้านระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ มีช่องทางในการติดต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรได้หลากหลายช่องทาง ในกรณีเกิดปัญหาในการยื่นแบบฯ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด จากข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าปัญหานี้ควรมีการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน เพื่อให้ประชาชนหรือผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้เกิดความพึงพอใจและได้ประโยชน์มากที่สุด รวมทั้งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ โดยเฉพาะประสิทธิภาพด้านผลผลิต เมื่อมีช่องทางการติดต่อที่สามารถตอบข้อสงสัยหรือปัญหาได้ก็จะทำให้แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามีความถูกต้องมากขึ้น และยังมีประสิทธิภาพด้านเวลา ในแง่ลดเวลาในการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์ได้

4. ด้านการรับรู้ประโยชน์ของระบบ พบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นจะเกี่ยวกับประเด็นการประชาสัมพันธ์จากกรมสรรพากรเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้จากการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเรื่องการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ทำให้ได้รับเงินคืนภาษีเร็วขึ้นนั้น แต่ในความเป็นจริงไม่ได้มีการคืนภาษีเร็วสำหรับทุกแบบฯ ที่มีการยื่นผ่านออนไลน์ ซึ่งปัญหาในประเด็นนี้สอดคล้องทั้งผลจากการสัมภาษณ์และจากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ของระบบในด้านการได้รับคืนภาษีเร็วขึ้น หากมีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์

จะเห็นได้ว่าถึงแม้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์จะมีการนำมาใช้มาหลายปีแล้วก็ตาม แต่ในปัจจุบันก็ยังมีปัญหาหรือข้อจำกัดในการใช้งานระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ตามที่กล่าวมาข้างต้น ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ และเกิดประโยชน์ต่อทั้งผู้ยื่นแบบฯ และกรมสรรพากร จึงต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาต่อไปอย่างต่อเนื่อง ดังจะกล่าวถึงในส่วนของข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

#### 5.1.4 การวิเคราะห์สาเหตุของการเลือกไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

จากผลการสัมภาษณ์ผู้ที่ไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ สามารถแบ่งสาเหตุของการเลือกไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ตามปัจจัย 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านคุณภาพของระบบ พบว่าระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ยังเข้าใช้งานยาก มีความซับซ้อน ระบบการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่ยื่นแบบฯ ได้ อาทิ ใบเสร็จยืนยันการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้สำเร็จยังไม่สามารถได้รับได้ทันทีหลังจากยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์ รวมทั้งความสะดวกในการแนบเอกสารในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์นั้นต้องมีการนำส่งเอกสารที่ยังไม่สะดวก ค่อนข้างยุ่งยาก เมื่อเทียบกับการแนบเอกสารประกอบการยื่นแบบแสดงรายการแบบกระดาษ ซึ่งประเด็นต่าง ๆ ข้างต้นจะมีความสอดคล้องกับทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Davis, Bagozzi and Warshaw, 1989) ในส่วนของการรับรู้ความง่ายของระบบ เนื่องจากผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดายังไม่รับรู้ถึงความง่าย จึงยังไม่ตัดสินใจหรือยอมรับการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์

2. ด้านคุณภาพของข้อมูล พบว่าข้อมูลในระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ไม่ตรงกับความต้องการ เช่น เงินปันผล เงินได้ดอกเบี้ย ในระบบการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์นั้นยังไม่มีข้อมูลสนับสนุนให้กับผู้ยื่นแบบฯ ทำให้ผู้ที่ยื่นกลับมายื่นแบบกระดาษพร้อมกับการแนบเอกสารประกอบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ซึ่งเงินได้ในส่วนดอกเบี้ยเงินปันผลนั้น สำหรับผู้ยื่นแบบฯ ที่มีเงินได้จำนวนมากมีความต้องการที่จะยื่นเอกสารให้จบในครั้งเดียว หากยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์และให้อัพโหลดเอกสารประกอบในปริมาณมากก็จะไม่มีความสะดวกในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ จึงตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแบบกระดาษ ซึ่งด้านคุณภาพของข้อมูลมีความสอดคล้องกับทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี เช่นเดียวกัน ในส่วนของการรับรู้ความง่าย เนื่องจากในระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ยังไม่มีข้อมูลสนับสนุนที่เพียงพอ และรวดเร็ว ทำให้ผู้ยื่นแบบมีความรู้สึกไม่สะดวก ไม่รับรู้ถึงความง่ายของระบบการยื่นแบบฯ ออนไลน์

3. ด้านการรับรู้ประโยชน์ของระบบ พบว่าผู้ที่เลือกไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ส่วนใหญ่จะไม่รู้ประโยชน์ของการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์ เช่น ในประเด็นการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ทำให้ได้รับเงินคืนภาษีเร็วกว่าการยื่นแบบกระดาษ เนื่องจากการยื่นแบบผ่านฯ ออนไลน์ มีขั้นตอนหลังจากยื่นแบบฯ เสร็จที่น้อยและใช้เวลารวดเร็วกว่าการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแบบกระดาษ รวมทั้งประเด็นการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์จะได้รับการขยายเวลายื่นแบบฯ และชำระภาษีอีก 8 วัน นับแต่วันพ้นกำหนดระยะเวลาการยื่นแบบฯ ปกติ ซึ่งสาเหตุของการเลือกไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ของระบบมีความสัมพันธ์กับทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Davis, Bagozzi and Warshaw, 1989) ในส่วนของการรับรู้ประโยชน์ เนื่องจากผู้ยื่นแบบฯ ยังไม่รับรู้ถึงประโยชน์ของระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ส่งผลทำให้ไม่เกิดทัศนคติ ความตั้งใจที่จะใช้ และไม่เกิดการใช้งานระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์

นอกจากปัจจัยทั้ง 3 ด้านข้างต้นแล้ว สาเหตุที่คนเลือกที่จะไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ เนื่องจากความไม่พร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือ ในการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์ อาทิ คอมพิวเตอร์ หรือสมาร์ทโฟน รวมทั้งความรู้ ไม่มีความเชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยี ก็เป็นอีกสาเหตุที่เป็นปัญหา จากปัญหาดังกล่าวกรมสรรพากรต้องให้ความสำคัญและหาแนวทางในการแก้ปัญหาเพื่อให้ประชาชนสามารถรับรู้ เข้าถึง เข้าใจ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ได้ มีความสะดวกมากยิ่งขึ้น

## 5.2 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากผลการวิจัย ประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ในระดับเห็นด้วยมาก และประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน แต่อย่างไรก็ตามจากผลการวิจัยทั้งจากการแจกแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ พบว่า การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์นั้นยังมีข้อจำกัดและปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งสามารถนำข้อมูลที่ได้นี้มากำหนดแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ซึ่งมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ปรับปรุงและพัฒนาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พัฒนาด้านต่าง ๆ โดยจะจัดลำดับตามความสำคัญในการปรับปรุงและพัฒนา เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์มากขึ้น ดังนี้

- 1.1 ด้านคุณภาพของระบบ เป็นสิ่งแรกที่กรมสรรพากรควรให้ความสำคัญในการปรับปรุงและพัฒนา โดยควรจะปรับปรุงและพัฒนาให้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ให้สามารถใช้งานได้ง่าย ลดความซับซ้อน มีความเป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ (User Friendly) รวมทั้งพัฒนาให้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์สามารถดึงข้อมูลจากการยื่นแบบฯ ครั้งที่ 1 กรณีที่ผู้ยื่นแบบฯ ต้องการยื่นแบบฯ เพิ่มเติม



และให้สามารถยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ได้แม้จะเกินกำหนดเวลาการยื่นแบบฯ แล้วก็ตาม นอกจากนี้ต้องปรับปรุง พัฒนาให้ระบบสามารถพิมพ์ใบเสร็จได้ทันที เมื่อมีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเสร็จสมบูรณ์หรือเมื่อชำระภาษีเสร็จ โดยไม่ต้องรอระยะเวลา รวมทั้งเพิ่มความเสถียรของระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ระบบการอัปเดตเอกสาร และอีกประการที่มีความสำคัญที่ต้องปรับปรุง พัฒนา คือ ต้องมีการปรับการใช้ภาษาของคำแนะนำในการยื่นแบบฯ ให้เข้าใจง่าย ไม่ใช้ภาษาในเชิงวิชาการมากเกินไป และควรมีวิดีโอแนะนำสอนการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ รวมถึงการใช้สิทธิรายการลดหย่อนต่าง ๆ ให้มีความน่าสนใจ เข้าใจได้ง่าย เพื่อให้เกิดความถูกต้องในการยื่นแบบฯ เพิ่มประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ รวมทั้งหากระบบมีการใช้งานที่ง่ายขึ้น โอกาสที่ผู้ที่ไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์จะมายื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์ก็เพิ่มขึ้น เนื่องจากรับรู้ความง่ายของระบบตามทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี

1.2 ด้านคุณภาพของข้อมูล ถึงแม้ว่าจากการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูลจะไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานครก็ตาม แต่จากการสัมภาษณ์และแบบสอบถามในส่วนระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ปัจจัยด้านนี้ก็มีข้อจำกัดและปัญหาเป็นจำนวนมาก ซึ่งแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงด้านคุณภาพของข้อมูล คือ ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ต้องมีการเชื่อมโยงข้อมูลที่มีความจำเป็นทั้งเงินได้ รายการลดหย่อนสำคัญต่าง ๆ เช่น เงินเดือน เงินปันผล เงินได้ดอกเบี้ย เบี้ยประกันชีวิต กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ดอกเบี้ยกู้ยืมบ้าน เป็นต้น ซึ่งต้องมีการเชื่อมโยงข้อมูลให้ครบ รวดเร็ว โดยอาศัยเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าอย่าง Blockchain เข้ามาช่วยเป็นเครื่องมือในการเชื่อมโยง

หากมีการเชื่อมโยงข้อมูลสำคัญและจำเป็นในระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ก็จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ทั้งในมิติด้านเวลา ผู้ยื่นแบบฯ สามารถใช้เวลาที่น้อยลงไม่ต้องเสียเวลากรอกหรือใส่รายละเอียดมากนัก เนื่องจากมีข้อมูลในระบบ เช่นเดียวกับเจ้าหน้าที่ที่จะทำงานได้เร็วขึ้นหากมีข้อมูลสนับสนุนในระบบ ลดการขอเอกสารประกอบการตรวจสอบได้

นอกจากนี้ยังเพิ่มประสิทธิภาพด้านผลผลิต เนื่องจากหากมีข้อมูลที่เชื่อมโยงในระบบ จะทำให้ลดการใส่รายละเอียดเงินได้ รายการลดหย่อนที่ไม่ถูกต้องได้ เมื่อแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นผ่านออนไลน์มีความถูกต้อง ก็ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่าย ลดโอกาสในการชำระภาษีเพิ่มเติมได้เช่นเดียวกัน

1.3 ด้านคุณภาพของการบริการ กรมสรรพากรควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อ กรมสรรพากร เมื่อเกิดปัญหาหรือข้อสงสัยในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ นอกเหนือจากเบอร์โทรศัพท์ หรือ Call Center อาทิ Chat bot หรือ ช่องทางไลน์ Open Chat ของกรมสรรพากรสำหรับการตอบปัญหาหรือข้อสงสัยต่าง ๆ รวมทั้งอีเมลที่จะส่งโดยตรงไปยัง สำนักงานสรรพากรพื้นที่ที่ผู้ยื่นแบบฯ ใช้ที่อยู่ในหน้าแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อมากยิ่งขึ้น หากมีการเพิ่มช่องทางการติดต่อ กรมสรรพากรเมื่อมีข้อสงสัยในการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์ ก็จะส่งผลเกิดประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาโดยเฉพาะด้านเวลา และความถูกต้องรวมทั้งเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์

1.4 ด้านการรับรู้ประโยชน์ของระบบ กรมสรรพากรควรประชาสัมพันธ์ประโยชน์ของระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ โดยเฉพาะประเด็นการได้รับคืนภาษีเร็วขึ้น กรมสรรพากรควรจะบอกรายละเอียดให้ชัดเจน ถึงเงื่อนไขของการได้รับคืนเงินภาษีเร็ว เมื่อมีการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันของผู้ยื่นแบบฯ นอกจากนี้ ต้องมีการเพิ่มการประชาสัมพันธ์ ให้ความเข้าใจกับกลุ่มที่ไม่ได้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ให้รับรู้ประโยชน์ของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ โดยเจ้าหน้าที่ในกรมสรรพากรต้องร่วมมือกันประชาสัมพันธ์ เมื่อผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามีการรับรู้ถึงประโยชน์ของการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์ที่ถูกต้อง ครบถ้วนก็จะเกิดการประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ และสามารถเพิ่มจำนวนผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ได้มากขึ้น

2. เมื่อมีการปรับปรุงหรือพัฒนาระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาใหม่ กรมสรรพากรควรมีการทดสอบระบบการใช้งานกับเจ้าหน้าที่ภายในกรมก่อน ผ่านระบบ INTRANET ภายในกรมสรรพากร รวมทั้งจัดการอบรม เผยแพร่ความรู้ให้เจ้าหน้าที่ เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ สามารถแนะนำและตอบคำถามประชาชนผู้ใช้บริการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์ได้ รวมทั้งหากเกิดปัญหาในการใช้งานระบบจะได้นำ feedback มาแก้ไขระบบก่อนการใช้งานจริงกับผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์

3. จัดให้มีตู้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา หรือตู้ Kiosk ยื่นแบบฯ ณ สถานที่สำคัญต่างๆ อาทิ สำนักงานเขต ที่ว่าการอำเภอ หรือห้างสรรพสินค้า เพื่อให้บริการกับประชาชนที่ไม่มีความพร้อมเรื่องอุปกรณ์หรือเทคโนโลยี ซึ่งผู้ตั้งกล่าวจะต้องมีข้อมูลที่จำเป็นในการยื่นแบบฯ ให้ครบถ้วน เพื่อให้ผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเกิดความสะดวกในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้มากขึ้น

## 5.3 ข้อจำกัดของงานวิจัยและข้อเสนอแนะสำหรับวิจัยครั้งต่อไป

### 5.3.1 ข้อจำกัดของงานวิจัยในครั้งนี้ มีดังต่อไปนี้

1. ช่วงระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ไม่ได้อยู่ในช่วงที่เป็นระยะเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ซึ่งอยู่ในช่วงเดือน มกราคม ถึง มีนาคม ของทุกปี ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามอาจจะจดจำข้อมูล ประสบการณ์ หรือความรู้สึกในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้ไม่สมบูรณ์

2. การเก็บข้อมูลจากการแจกแบบสอบถาม เป็นการแจกผ่านช่องทางออนไลน์ ช่องทางเดียว เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลเป็นผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ประกอบกับในช่วงเก็บข้อมูลเป็นช่วงที่มีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 จึงเน้นการแจกแบบสอบถามผ่านทางช่องทางออนไลน์

3. การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับวิจัยครั้งต่อไป มีดังต่อไปนี้

1. ช่วงระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ควรอยู่ในช่วงที่เป็นระยะเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ซึ่งอยู่ในช่วงเดือน มกราคม ถึง มีนาคม ของทุกปี เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถจดจำข้อมูล หรือความรู้สึกในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้ดี ส่งผลต่อผลการวิจัยที่แม่นยำขึ้น

2. เพิ่มช่องทางในการแจกแบบสอบถาม เช่น การนำ QR CODE แบบสอบถามไปได้ที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการกระจายของผู้ตอบแบบสอบถามมากขึ้น ไม่เจาะจงหรือจำกัดเฉพาะกับกลุ่มคนที่ผู้วิจัยสามารถกระจายแบบสอบถามทางออนไลน์เองได้

3. เพิ่มพื้นที่ในการศึกษานอกจากในเขตกรุงเทพมหานคร เช่น ในเขตปริมณฑล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายมากขึ้น และควรมีการศึกษาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะปัญหาและข้อจำกัดของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์มากยิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

- 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* 4, 7-10 Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/269463861\\_The\\_Relationship\\_between\\_System\\_Quality\\_Information\\_Quality\\_and\\_Organizational\\_Performance](https://www.researchgate.net/publication/269463861_The_Relationship_between_System_Quality_Information_Quality_and_Organizational_Performance)
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/220591866\\_The\\_DeLone\\_and\\_McLean\\_Model\\_of\\_Information\\_Systems\\_Success\\_A\\_Ten-Year\\_Update](https://www.researchgate.net/publication/220591866_The_DeLone_and_McLean_Model_of_Information_Systems_Success_A_Ten-Year_Update)
- Parasuraman, Zeithaml, & Berry. (1988). A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality 13-36. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/225083802\\_SERVQUAL\\_A\\_multiple-Item\\_Scale\\_for\\_measuring\\_consumer\\_perceptions\\_of\\_service\\_quality](https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality)
- Wixom, & Watson. (2001). Modification of Delon and Mclean Model in the Success of Information System for Good University Governance *The Turkish Online Journal of Educational Technology* 14, 115-116 Retrieved from <http://www.tojet.net/articles/v14i4/14411.pdf>
- กรมสรรพากร. (2563). ประโยชน์ที่ได้รับจากการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต สืบค้นจาก <https://rdserver.rd.go.th/publish/index.php?page=benefit>
- กรมสรรพากร. (2564). แนะนำบริการการยื่นแบบออนไลน์ สืบค้นจาก <https://efiling.rd.go.th/rd-cms/tax>
- กฤษณ์ รักชาติเจริญ. (2555). ตัวแบบการประเมินรัฐอิเล็กทรอนิกส์ วารสารนักบริหาร มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี 103 - 110. สืบค้นจาก [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)
- กองวิชาการแผนภาษี กรมสรรพากร. (2562). แผนยุทธศาสตร์กรมสรรพากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 – 2565 และแผนปฏิบัติการกรมสรรพากรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563. สืบค้นจาก <http://download.rd.go.th/fileadmin/download/plan/rdplan2020-2022.pdf>

- กองวิชาการแผนภาษี กรมสรรพากร. (2563). แผนปฏิบัติการราชการกรมสรรพากรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564  
 สืบค้นจาก [https://www.rd.go.th/fileadmin/download/plan/RD\\_plan\\_64.pdf](https://www.rd.go.th/fileadmin/download/plan/RD_plan_64.pdf)
- ติน ปรัชญพฤทธิ์, & ไกรยุทธ ธีรตยาคินันท์. (2537). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือน  
 กรุงเทพมหานคร. คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- อิรดา มธรสพรวัฒนา. (2561). ทศนคติและปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการ  
 ใช้บริการ *Netflix* ในแต่ละ *Generation* มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. กรุงเทพฯ. สืบค้นจาก  
[http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2018/TU\\_2018\\_6002030465\\_9889\\_9942.pdf](http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2018/TU_2018_6002030465_9889_9942.pdf)
- นิพันธ์ เห็นโชคชัยชนะ, ว. ด. (2554). การบัญชีภาษีอากร ทีพีเอ็น เพรส
- ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.). (2559). แผนพัฒนารัฐบาล  
 ดิจิทัลของประเทศไทย ระยะ 3 ปี (พ.ศ.2559-2561) สืบค้นจาก [https://www.dga.or.th/wp-content/uploads/2016/05/file\\_b21ebd51798c2737de0c85735a7f39c4.pdf](https://www.dga.or.th/wp-content/uploads/2016/05/file_b21ebd51798c2737de0c85735a7f39c4.pdf)
- พงศ์ศิริภพ ทองดีวิสุรเกตุ. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลในการยื่นแบบแสดงรายการ  
 และชำระภาษีอากรทางออนไลน์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง]. กรุงเทพฯ. สืบค้นจาก  
<https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/vlt15-1/6114993697.pdf>
- พนิดา สุภาพอาภรณ์. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคล ในเขต  
 กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยศรีปทุม]. กรุงเทพฯ. สืบค้นจาก  
[http://dspace.spu.ac.th/bitstream/123456789/6607/1/25\\_61503022\\_%E0%B8%9E%E0%B8%99%E0%B8%B4%E0%B8%94%E0%B8%B2%20%E0%B8%AA%E0%B8%B8%E0%B8%A0%E0%B8%B2%E0%B8%9E%E0%B8%AD%E0%B8%B2%E0%B8%A0%E0%B8%A3%E0%B8%93%E0%B9%8C.pdf](http://dspace.spu.ac.th/bitstream/123456789/6607/1/25_61503022_%E0%B8%9E%E0%B8%99%E0%B8%B4%E0%B8%94%E0%B8%B2%20%E0%B8%AA%E0%B8%B8%E0%B8%A0%E0%B8%B2%E0%B8%9E%E0%B8%AD%E0%B8%B2%E0%B8%A0%E0%B8%A3%E0%B8%93%E0%B9%8C.pdf)
- ภิญโญ สาร. (2558). มนุษย์ในองค์กร แพร่พิทยา.
- วิพร เกตุแก้ว. (2556). เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารรัฐกิจ สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศักดิ์ เสกขุนทด. (2560). รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ต่างจากรัฐบาลดิจิทัลตรงไหน. *Posttoday*, C7. สืบค้นจาก  
<https://www.dga.or.th/document-sharing/article/36075/>
- ศิริรัตน์ มุขดารา. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ตใน  
 สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9 มหาวิทยาลัยศรีปทุม]. กรุงเทพฯ. สืบค้นจาก  
<http://dspace.spu.ac.th/handle/123456789/5179>
- ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง. (2558). ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ของการยื่นแบบและชำระภาษีเงิน  
 ได้บุคคลธรรมดา. วารสารวิชาการ บัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต, 11(1), 207-215. สืบค้นจาก  
<http://www.graduate.dusit.ac.th/journal/index.php/sdujournal/article/view/286/2>

34

- สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2562). นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนา  
ดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. 2561-2580). สืบค้นจาก  
<https://www.onde.go.th/assets/portals/1/files/%E0%B8%99%E0%B9%82%E0%B8%A2%E0%B8%9A%E0%B8%B2%E0%B8%A2%E0%B9%81%E0%B8%A5%E0%B8%B0%E0%B9%81%E0%B8%9C%E0%B8%99%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%94%E0%B8%B1%E0%B8%9A%E0%B8%8A%E0%B8%B2%E0%B8%95%E0%B8%B4.PDF>
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. (2560). *Thailand e-Government Portal*. สืบค้นจาก  
<https://www.dga.or.th/document-sharing/article/page/4/>
- สุเมธ ศิริคุณโชติ, & คณะ. (2563). ภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร 2564 หจก. เรือนแก้วการพิมพ์.
- อนัญศยาภา บุญรอด. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์  
ของผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม มหาวิทยาลัยศิลปากร].  
สืบค้นจาก <http://ithesis-ir.su.ac.th/dspace/bitstream/123456789/1698/1/59602327.pdf>
- อนันธิตรา ดอนบรรเทา. (2560). ปัญหาและสาเหตุการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในตำบลลานดอกไม้ตัก. รายงาน  
สืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ 4 สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร  
614 – 620 สืบค้นจาก <https://fms.kpru.ac.th/fms-portfolio/23564/>
- อนุกุล เขียงพุกชาวัลย์. (2550). พัฒนาบุคคลเพื่อประสิทธิภาพของงาน ก. มิตรสยาม.
- อาชนเทพ อัครสุวรรณ. (2558). การศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการ  
บัญชีในองค์กรภาครัฐ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ]. กรุงเทพฯ. สืบค้นจาก  
<http://libdoc.dpu.ac.th/thesis/158043.pdf>
- อุไรพรรณ แซ่ลี. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ  
อินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงิน ในเขตกรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยศรีปทุม]. กรุงเทพฯ.  
สืบค้นจาก <http://dspace.spu.ac.th/handle/123456789/7117>

## ภาคผนวก

### ภาคผนวก ก แบบสอบถาม

#### ประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

##### คำชี้แจง

แบบสอบถามประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชาการนิพนธ์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปปรับปรุง พัฒนา การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ โดยแบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรองเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์

ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ รวมทั้งแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา

ผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ซึ่งคำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาในครั้งนี้ และผู้วิจัยขอขอบคุณที่ท่านได้สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามนี้



**ส่วนที่ 1** คำถามคัดกรองเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ตามความเป็นจริง

1. ท่านเคยยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90,91) ผ่านทางออนไลน์หรือไม่

เคย (ตอบคำถามส่วนที่ 2)

ไม่เคย (หากไม่เคยตอบคำถามข้อถัดไป)

2. ท่านไม่เคยยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ มีสาเหตุเพราะอะไร

.....

.....

.....

.....

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลทั่วไปของผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ตามความเป็นจริง

1. เพศ  ชาย  หญิง  เพศทางเลือก

2. ช่วงอายุ

ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี  21 – 30 ปี

31 – 40 ปี  41 - 50 ปี

51 – 60 ปี  มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย  มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า

อนุปริญญา/เทียบเท่า  ปริญญาตรี

ตั้งแต่ปริญญาโทขึ้นไป

4. อาชีพ

ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่รัฐ  พนักงานบริษัทเอกชน

ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ  อื่น ๆ โปรดระบุ .....

5. รายได้ต่อเดือน

ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท  15,001 – 25,000 บาท

25,001 – 35,000 บาท  35,001 – 45,000 บาท

มากกว่า 45,000 บาท

## 6. ประเภทแบบ ภ.ง.ด. ที่ยื่นผ่านออนไลน์

แบบ ภ.ง.ด.90 (เงินได้นอกเหนือจากมาตรา 40(1) หรือมีเงินได้มากกว่า 1 ประเภท)

แบบ ภ.ง.ด.91 (เงินได้ตามมาตรา 40(1) เงินเดือน อย่างเดียว)

## 7. การชำระภาษีในการยื่นแบบ ภ.ง.ด. ที่ยื่นผ่านออนไลน์

ไม่มีภาษีที่ต้องชำระ

มีภาษีต้องชำระ

มีภาษีที่ต้องขอคืน

## 8. ระยะเวลาในการยื่นแบบ ภ.ง.ด. ผ่านออนไลน์ในแต่ละครั้ง

น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 นาที

11 - 15 นาที

16 - 20 นาที

มากกว่า 20 นาที

## ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นตามความเป็นจริงมากที่สุด โดย

เรียงลำดับระดับความคิดเห็นจากความรู้สึกน้อยที่สุด (ระดับ 1) ไปจนถึงมากที่สุด (ระดับ 4)

ระดับความคิดเห็น

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

3 หมายถึง เห็นด้วยมาก

4 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ปัจจัยของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านออนไลน์	ระดับความคิดเห็น			
	1	2	3	4
<b>ด้านคุณภาพของระบบ</b>				
1. ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ออกแบบมาให้ใช้งานได้ง่าย ไม่ซับซ้อน				
2. ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ออกแบบได้ทันสมัย เหมาะกับการใช้งาน				
3. ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ มีคำแนะนำวิธีการยื่นแบบฯ ให้ศึกษา อย่างเข้าใจได้ง่าย				
4. ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ มีการประมวลผลที่รวดเร็ว และประมวลผลได้ถูกต้อง				
5. ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ มีความปลอดภัยสูงเนื่องจากการตรวจสอบตัวตนของผู้ใช้งาน ผ่านการ ยืนยัน OTP ทางเบอร์โทรศัพท์มือถือ				

ปัจจัยของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านออนไลน์	ระดับความคิดเห็น			
	1	2	3	4
6. ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์สามารถแก้ไข ความผิดพลาดของระบบได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา				
<b>ด้านคุณภาพของข้อมูล</b>				
1. ข้อมูลในระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์มีการเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่มีข้อมูลที่จำเป็นในการยื่นแบบฯ เช่น เงินได้ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ประกันสังคม ข้อมูลลดหย่อนต่าง ๆ				
2. ข้อมูลในระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ที่มีการเชื่อมโยงกับระบบการยื่นแบบฯ ตรงกับความต้องการของผู้ยื่นแบบฯ				
3. ข้อมูลในระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ที่มีการเชื่อมโยงกับระบบการยื่นแบบฯ มีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ เชื่อถือได้				
4. ข้อมูลในระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ที่มีการเชื่อมโยงกับระบบการยื่นแบบฯ มีความเป็นปัจจุบัน ข้อมูลมีการอัปเดต พร้อมใช้งาน				
<b>ด้านคุณภาพการบริการ</b>				
1. ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ให้บริการได้อย่างถูกต้องอย่างสม่ำเสมอ				
2. ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว				
3. ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงในระยะเวลาของการยื่นแบบฯ				
4. ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์สามารถสร้างความมั่นใจ เชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการยื่นแบบฯ				
5. ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์มีช่องทางในการติดต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรได้หลากหลายช่องทาง ในกรณีเกิดปัญหาในการยื่นแบบฯ				
<b>ด้านการรับรู้ประโยชน์ของระบบ</b>				

ปัจจัยของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านออนไลน์	ระดับความคิดเห็น			
	1	2	3	4
1. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ไม่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการยื่นแบบฯ				
2. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ช่วยประหยัดเวลาในการไปยื่นแบบฯ				
3. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ช่วยลดความผิดพลาดในการยื่นแบบฯ				
4. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ช่วยรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลมากขึ้น				
5. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ทำให้ได้รับเงินคืนภาษีเร็วขึ้น				

**ส่วนที่ 4** คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นตามความเป็นจริงมากที่สุด โดยเรียงลำดับระดับความคิดเห็นจากความรู้สึกน้อยที่สุด (ระดับ 1) ไปจนถึงมากที่สุด (ระดับ 4)

ระดับความคิดเห็น

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

3 หมายถึง เห็นด้วยมาก

4 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านออนไลน์	ระดับความคิดเห็น			
	1	2	3	4
<b>ด้านเวลา</b>				
1. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ทำให้ยื่นแบบฯ ได้ทันเวลายิ่งขึ้น เนื่องจากได้รับการขยายเวลายื่นแบบฯ และชำระภาษีอีก 8 วัน นับแต่วันพ้นกำหนดระยะเวลาการยื่นแบบฯ				
2. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ทำให้ประหยัดเวลาในการเดินทางไปยื่นแบบฯ ยื่นแบบฯ ได้ทุกที่ ทุกเวลา				

ประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านออนไลน์	ระดับความคิดเห็น			
	1	2	3	4
3. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ใช้ เวลาในการยื่นแบบฯ น้อยลงและรวดเร็วมากขึ้น				
<b>ด้านผลผลิต</b>				
1. แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นผ่านออนไลน์มีความ ถูกต้อง				
2. แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นผ่านออนไลน์ช่วยลด โอกาสในการคำนวณภาษีผิดพลาด แล้วต้องมีชำระเพิ่มเติมภายหลัง				
3. แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นผ่านออนไลน์มีความ ปลอดภัยของข้อมูลที่เป็นความลับได้ดีกว่าการยื่นแบบฯ กระดาษ				
<b>ด้านค่าใช้จ่าย</b>				
1. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ช่วย ให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง				
2. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ช่วย ลดต้นทุน จากการลดทรัพยากร เช่น ลดการใช้กระดาษในการถ่ายสำเนา แบบหลักฐานประกอบการยื่นแบบฯ ลดขั้นตอนการทำงาน เป็นต้น				
3. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ช่วย ลดโอกาสในการต้องชำระเงินเพิ่ม (ดอกเบี้ย) กรณีคำนวณภาษีผิดพลาด มีภาษีชำระเพิ่มเติม ซึ่งยื่นแบบฯ ภายหลังระยะเวลาที่กำหนด				

**ส่วนที่ 5** คำถามเกี่ยวกับปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ รวมทั้งแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์

**คำชี้แจง** กรุณาตอบคำถามตามความเป็นจริงที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

1. ท่านพบปัญหาหรืออุปสรรคอะไรในการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์

.....

.....

.....

2. ในอนาคตท่านอยากให้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ผ่านออนไลน์มีการปรับปรุงพัฒนาอย่างไร

.....

.....

.....



## ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์

### ประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

#### 1. กลุ่มผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์

- คำถาม 1. ท่านยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์เป็นแบบฯ ประเภทใด
2. ท่านยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์มาเป็นระยะเวลาานเท่าไร
  3. ทำไมท่านถึงเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์
  4. ท่านคิดว่าการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์มีประสิทธิภาพใหม่ อย่างไร
  5. ท่านคิดว่าการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์ยังมีข้อจำกัด หรือปัญหาอะไรบ้าง
  6. ท่านต้องการให้กรมสรรพากรมีการปรับปรุง พัฒนาการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์อย่างไร

#### 2. กลุ่มผู้ที่ไม่ได้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์

- คำถาม 1. ทำไมท่านถึงเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้แบบกระดาษ
2. ท่านคิดว่าการยื่นแบบฯ ที่ท่านยื่นอยู่นั้นยังมีข้อเสีย หรือปัญหาอย่างไรบ้าง
  3. ท่านทราบหรือไม่ว่าในปัจจุบันมีการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์
  4. ทำไมท่านถึงไม่เลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์
  5. หากท่านจะใช้บริการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์ ท่านอยากให้ระบบการยื่นแบบฯ เป็นอย่างไร

#### 3. เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์

- คำถาม 1. ท่านคิดว่าการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์ มีประสิทธิภาพใหม่ อย่างไร
2. การยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์ช่วยเจ้าหน้าที่ทำงานง่ายขึ้น สะดวกขึ้นไหม อย่างไร
  3. การยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์มีปัญหาเกี่ยวกับการของเจ้าหน้าที่บ้างไหม อย่างไร
  4. ในฐานะเป็นเจ้าหน้าที่อยากให้มีการปรับปรุง พัฒนาการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์อย่างไรบ้าง เพื่อให้การทำงานของกรมสรรพากรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## ภาคผนวก ค ตารางจากการประมวลผลทางสถิติผ่านโปรแกรม SPSS

## Frequencies

		Statistics							
		เพศ	ระดับการศึกษา	ช่วงอายุ	อาชีพ	รายได้ต่อเดือน	แบบภงด	การชำระภาษี	เวลาในการยื่น
N	Valid	400	400	400	400	400	400	400	400
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		1.5975	4.2025	2.9575	1.7475	3.3000	1.6975	2.0800	2.2375
Std. Deviation		.54886	.55431	.96593	.76499	1.22628	.45992	.88914	.87350

## Frequency Table

		เพศ			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	173	43.3	43.3	43.3
	หญิง	215	53.8	53.8	97.0
	เพศทางเลือก	12	3.0	3.0	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

## ระดับการศึกษา

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	29	7.2	7.2	7.2
	ปริญญาตรี	261	65.3	65.3	72.5
	ตั้งแต่ปริญญาโทขึ้นไป	110	27.5	27.5	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

## ช่วงอายุ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21 - 30 ปี	149	37.3	37.3	37.3
	31 - 40 ปี	157	39.3	39.3	76.5
	41 - 50 ปี	64	16.0	16.0	92.5
	51 - 60 ปี	22	5.5	5.5	98.0
	มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	8	2.0	2.0	100.0
	Total	400	100.0	100.0	



## อาชีพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่รัฐ	170	42.5	42.5	42.5
	พนักงานบริษัทเอกชน	171	42.8	42.8	85.3
	ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ	49	12.3	12.3	97.5
	อื่น ๆ	10	2.5	2.5	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

## รายได้ต่อเดือน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	14	3.5	3.5	3.5
	15,001 - 25,000 บาท	123	30.8	30.8	34.3
	25,001 - 35,000 บาท	85	21.3	21.3	55.5
	35,001 - 45,000 บาท	85	21.3	21.3	76.8
	มากกว่า 45,000 บาท	93	23.3	23.3	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

## แบบगत

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	แบบ ก.ง.ด.90	121	30.3	30.3	30.3
	แบบ ก.ง.ด.91	279	69.8	69.8	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

## การชำระภาษี

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่มีภาษีชำระ	143	35.8	35.8	35.8
	มีภาษีต้องชำระ	82	20.5	20.5	56.3
	มีภาษีต้องขอคืน	175	43.8	43.8	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

## เวลาในการยื่น

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 นาที	81	20.3	20.3	20.3
	11 - 15 นาที	178	44.5	44.5	64.8
	16 - 20 นาที	106	26.5	26.5	91.3
	มากกว่า 20 นาที	35	8.8	8.8	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

## Descriptives

DESCRIPTIVES VARIABLES=คุณภาพข้อมูล1 คุณภาพข้อมูล2 คุณภาพข้อมูล3 คุณภาพข้อมูล4 เฉลี่ยคุณภาพข้อมูล  
/STATISTICS=MEAN STDDEV.

## Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
คุณภาพข้อมูล1	400	3.0475	.69024
คุณภาพข้อมูล2	400	3.0050	.69727
คุณภาพข้อมูล3	400	3.5275	.60012
คุณภาพข้อมูล4	400	3.0250	.66745
เฉลี่ยคุณภาพข้อมูล	400	3.1512	.53064
Valid N (listwise)	400		

DESCRIPTIVES VARIABLES=คุณภาพระบบ1 คุณภาพระบบ2 คุณภาพระบบ3 คุณภาพระบบ4 คุณภาพระบบ5 คุณภาพระบบ6  
เฉลี่ยคุณภาพระบบ

/STATISTICS=MEAN STDDEV.

## Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
คุณภาพระบบ1	400	3.1025	.58124
คุณภาพระบบ2	400	3.3250	.61671
คุณภาพระบบ3	400	2.7725	.72943
คุณภาพระบบ4	400	3.6075	.55155
คุณภาพระบบ5	400	3.5425	.59082
คุณภาพระบบ6	400	2.7850	.70712
เฉลี่ยคุณภาพระบบ	400	3.1892	.42828
Valid N (listwise)	400		

DESCRIPTIVES VARIABLES=คุณภาพบริการ1 คุณภาพบริการ2 คุณภาพบริการ3 คุณภาพบริการ4 คุณภาพบริการ5  
เฉลี่ยคุณภาพบริการ

## Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
คุณภาพบริการ1	400	3.3625	.52610
คุณภาพบริการ2	400	3.3900	.59900
คุณภาพบริการ3	400	3.6775	.50906
คุณภาพบริการ4	400	3.3875	.53203
คุณภาพบริการ5	400	2.5600	.77969
เฉลี่ยคุณภาพบริการ	400	3.2755	.40275
Valid N (listwise)	400		

DESCRIPTIVES VARIABLES=รับรู้ประโยชน์1 รับรู้ประโยชน์2 รับรู้ประโยชน์3 รับรู้ประโยชน์4  
รับรู้ประโยชน์5 เฉลี่ยประโยชน์ /STATISTICS=MEAN STDDEV.

## Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
รับรู้ประโยชน์1	400	3.8650	.37700
รับรู้ประโยชน์2	400	3.8575	.37756
รับรู้ประโยชน์3	400	3.4575	.63577
รับรู้ประโยชน์4	400	3.2525	.55182
รับรู้ประโยชน์5	400	3.0800	.81870
เฉลี่ยประโยชน์	400	3.5025	.36294
Valid N (listwise)	400		

DESCRIPTIVES VARIABLES=เวลา1 เวลา2 เวลา3 เฉลี่ยเวลา /STATISTICS=MEAN STDDEV.

## Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
เวลา1	400	3.5150	.56619
เวลา2	400	3.7150	.45749
เวลา3	400	3.5900	.55014
เฉลี่ยเวลา	400	3.6067	.37576
Valid N (listwise)	400		

DESCRIPTIVES VARIABLES=ผลผลิต1 ผลผลิต2 ผลผลิต3 เฉลี่ยผลผลิต /STATISTICS=MEAN STDDEV.

## Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
ผลผลิต1	400	3.6400	.52065
ผลผลิต2	400	3.3825	.58912
ผลผลิต3	400	3.3225	.55159
เฉลี่ยผลผลิต	400	3.4483	.43207
Valid N (listwise)	400		

## Correlations

		เฉลี่ย ประสิทธิภาพ	เฉลี่ยคุณภาพ ระบบ	เฉลี่ยคุณภาพ ข้อมูล	เฉลี่ยคุณภาพ บริการ	เฉลี่ยประโยชน์
Pearson Correlation	เฉลี่ยประสิทธิภาพ	1.000	.648	.525	.647	.663
	เฉลี่ยคุณภาพระบบ	.648	1.000	.624	.671	.581
	เฉลี่ยคุณภาพข้อมูล	.525	.624	1.000	.631	.487
	เฉลี่ยคุณภาพบริการ	.647	.671	.631	1.000	.567
	เฉลี่ยประโยชน์	.663	.581	.487	.567	1.000
Sig. (1-tailed)	เฉลี่ยประสิทธิภาพ	.	.000	.000	.000	.000
	เฉลี่ยคุณภาพระบบ	.000	.	.000	.000	.000
	เฉลี่ยคุณภาพข้อมูล	.000	.000	.	.000	.000
	เฉลี่ยคุณภาพบริการ	.000	.000	.000	.	.000
	เฉลี่ยประโยชน์	.000	.000	.000	.000	.
N	เฉลี่ยประสิทธิภาพ	400	400	400	400	400
	เฉลี่ยคุณภาพระบบ	400	400	400	400	400
	เฉลี่ยคุณภาพข้อมูล	400	400	400	400	400
	เฉลี่ยคุณภาพบริการ	400	400	400	400	400
	เฉลี่ยประโยชน์	400	400	400	400	400

DESCRIPTIVES VARIABLES=ค่าใช้จ่าย1 ค่าใช้จ่าย2 ค่าใช้จ่าย3 เฉลี่ยค่าใช้จ่าย  
/STATISTICS=MEAN STDDEV.

## Regression

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				Sig. F Change	Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2		
1	.762 <sup>a</sup>	.581	.577	.21833	.581	137.087	4	395	.000	2.048

a. Predictors: (Constant), เฉลี่ยประโยชน์, เฉลี่ยคุณภาพข้อมูล, เฉลี่ยคุณภาพบริการ, เฉลี่ยคุณภาพระบบ

b. Dependent Variable: เฉลี่ยประสิทธิภาพ

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	26.139	4	6.535	137.087	.000 <sup>b</sup>
	Residual	18.829	395	.048		
	Total	44.968	399			

a. Dependent Variable: เฉลี่ยประสิทธิภาพ

b. Predictors: (Constant), เฉลี่ยประโยชน์, เฉลี่ยคุณภาพข้อมูล, เฉลี่ยคุณภาพบริการ, เฉลี่ยคุณภาพระบบ

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B		Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Lower Bound	Upper Bound	Tolerance	VIF
		1	(Constant)	1.021	.112		9.106	.000	.801	1.242
	เฉลี่ยคุณภาพระบบ	.192	.038	.245	5.019	.000	.117	.267	.445	2.246
	เฉลี่ยคุณภาพข้อมูล	.023	.028	.036	.795	.427	-.033	.079	.523	1.911
	เฉลี่ยคุณภาพบริการ	.215	.041	.258	5.308	.000	.136	.295	.448	2.233
	เฉลี่ยประโยชน์	.330	.039	.357	8.486	.000	.254	.407	.599	1.669

a. Dependent Variable: เฉลี่ยประสิทธิภาพ

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายชนวัฒน์ ไช้หนู
วัน เดือน ปี เกิด	1 ธันวาคม 2537
สถานที่เกิด	ตรัง
วุฒิการศึกษา	รัฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY