

ปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของ

บุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร

Factors Affecting the Success of Internet Tax Filing of Individuals in Donmueang, Bangkok

นฤมล จักรชัย

Naruemon Chakchai

คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

School of Accountancy, Sripatum University, Thailand

jujang51200084_@hotmail.com

Received: July 14, 2024

Revised: December 16, 2024

Accepted: December 19, 2024

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของบุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านความถูกต้องแม่นยำ การป้องกันข้อมูลสูญหาย การลดทุจริต และการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย โดยทำการศึกษาความคิดเห็นของบุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือบุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ราย โดยเครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ผ่านการตรวจสอบคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง การวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

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

ผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า บุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร พิจารณาถึงคุณภาพในด้านต่าง ๆ ของระบบ เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ผลการวิจัยจึงเป็นประโยชน์ในการพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ก่อให้เกิดประโยชน์และคุ้มค่าให้มากที่สุด อันเป็นการส่งเสริมนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในอีกทางหนึ่งด้วย

คำสำคัญ: การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา, ชำระภาษีออนไลน์, บุคคลธรรมดา

Abstract

Research on Factors Affecting the Success of Online Tax Filing of Individuals in Don Mueang District Bangkok the objective was to study the factors of filing tax forms via internet. that has an effect on accuracy Data loss prevention, fraud reduction and cost reduction. by studying opinions of ordinary people in Don Mueang district Bangkok The sample group for this research in the Don Mueang area Bangkok, 400 people. The tool used to collect data was a questionnaire. Data analysis by using percentage, mean, standard deviation. Analysis of the Pearson correlation coefficient and multiple regression analysis.

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

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

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





บทนำ

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คือ ภาษีที่จัดเก็บจากบุคคลธรรมดา หรือจากหน่วยภาษีที่มีลักษณะพิเศษตามที่กฎหมายกำหนด โดยปกติจัดเก็บเป็นปี รายได้ที่เกิดขึ้นในปีใด ๆ เข้าข่ายอยู่ในเกณฑ์ที่ต้องเสียภาษี ผู้มีรายได้มีหน้าที่ต้องนำไปแสดงรายการตนเองตามแบบแสดงรายการภาษีที่กำหนดภายในเดือนมกราคมถึงมีนาคมของปีถัดไป สำหรับผู้มีเงินได้บางกรณีกฎหมายยังกำหนดให้ยื่นแบบฯ เสียภาษีตอนครึ่งปี สำหรับรายได้ที่เกิดขึ้นจริงในช่วงครึ่งปีแรก เพื่อเป็นการบรรเทาภาระภาษีที่ต้องชำระและเงินได้บางกรณีกฎหมายกำหนดให้ผู้จ่ายทำหน้าที่หักภาษี ณ ที่จ่ายจากเงินได้ที่จ่ายบางส่วนเพื่อให้มีการทยอยชำระภาษีขณะที่มีเงินได้เกิดขึ้นอีกด้วย (กรมสรรพากร, 2561) กรมสรรพากรจึงได้อำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีและประชาชนทั่วไป ด้วยบริการด้านอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางเว็บไซต์ www.rd.go.th การใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ผู้เสียภาษีจะได้รับความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดเวลา เนื่องจากผู้เสียภาษีสามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องมาติดต่อกรมสรรพากร บริการดังกล่าวยังช่วยสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการให้ส่วนราชการต่าง ๆ นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการประชาชนมากยิ่งขึ้น (กรมสรรพากร, 2547)

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

จากเหตุผลดังกล่าวผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของบุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ที่เป็นผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้มารับบริการและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้เสียภาษี มีความเข้าใจและสามารถยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีความถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ทันต่อเวลา และประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบชำระภาษี ที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

วัตถุประสงค์การวิจัย

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



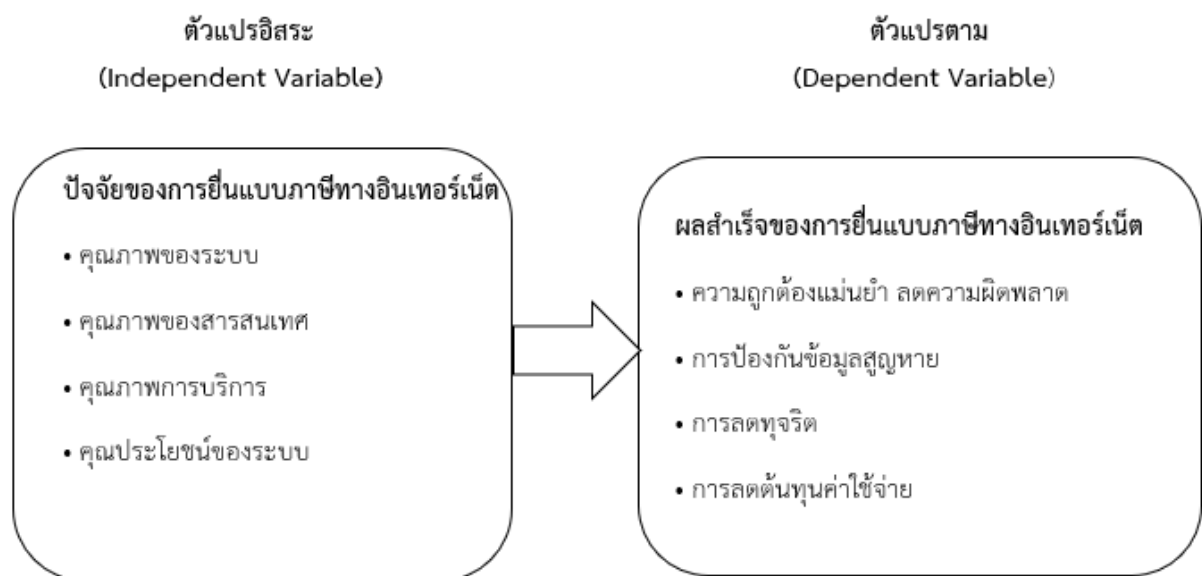
สมมติฐานการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของบุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้นำกรอบแนวคิดและงานการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องมากำหนดเป็นสมมติฐานในการศึกษาดังนี้

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

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของบุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานครบุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้เสียภาษี และเป็นการตอบสนองนโยบายของรัฐบาล โดยสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา



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

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

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

1. เงินได้ตามมาตรา 40 (1) ได้แก่ เงินได้เนื่องจากการจ้างแรงงานไม่ว่าจะเป็น
 - 1.1 เงินเดือน ค่าจ้าง เบี้ยเลี้ยง โบนัส เบี้ยหวัด บำเหน็จบำนาญ
 - 1.2 เงินค่าเช่าบ้านที่ได้รับจากนายหน้า
 - 1.3 เงินที่คำนวณได้จากมูลค่าของการได้อยู่บ้านซึ่งนายจ้างให้อยู่โดยไม่เสียค่าเช่า
 - 1.4 เงินที่นายจ้างจ่ายชำระหนี้ใด ๆ ซึ่งลูกจ้างมีหน้าที่ต้องชำระ
 - 1.5 เงิน ทรัพย์สิน หรือประโยชน์ใด ๆ บรรดาที่ได้เนื่องจากการจ้างแรงงาน
2. ประเภทเงินได้ตามมาตรา 40 (2) เงินได้เนื่องจากหน้าที่หรือตำแหน่งงานที่ทำ หรือจากการรับทำงานให้ ไม่ว่าจะเป็น
 - 2.1 ค่าธรรมเนียม ค่านายหน้า ค่าส่วนลด
 - 2.2 เงินอุดหนุนในงานที่ทำ เบี้ยประชุม บำเหน็จ โบนัส
 - 2.3 เงินค่าเช่าบ้านที่ได้รับเนื่องจากหน้าที่หรือตำแหน่งงานที่ทำ หรือจากการรับทำงานให้
 - 2.4 เงินที่คำนวณได้จากมูลค่าของการได้อยู่บ้านที่ผู้จ่ายเงินได้ให้อยู่ได้โดยไม่เสียค่าเช่า
 - 2.5 เงินที่ผู้จ่ายเงินได้จ่ายชำระหนี้ใด ๆ ซึ่งผู้มีเงินได้มีหน้าที่ต้องชำระ
 - 2.6 เงิน ทรัพย์สิน หรือประโยชน์ใด ๆ บรรดาที่ได้เนื่องจากหน้าที่ หรือตำแหน่งงานที่ทำ หรือจากการรับทำงานให้ นั้น ไม่ว่าหน้าที่หรือตำแหน่งงาน หรืองานที่รับทำให้นั้นจะเป็นการประจำ หรือชั่วคราว

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

4. ประเภทเงินได้ตามมาตรา 40 (4) ได้แก่

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

4.2 เงินปันผล เงินส่วนแบ่งของกำไร หรือประโยชน์อื่นใดที่ได้จากบริษัท หรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล กองทุนรวม หรือสถาบันการเงินที่มีกฎหมายไทยให้จัดตั้งขึ้นโดยเฉพาะสำหรับให้กู้ยืมเงิน ฯลฯ

4.3 เงินโบนัสที่จ่ายแก่ผู้ถือหุ้น หรือผู้เป็นหุ้นส่วนในบริษัท

4.4 เงินลดทุนของบริษัท เฉพาะส่วนที่จ่ายไม่เกินกว่ากำไรและเงินที่ก้นไว้รวมกัน

4.5 เงินเพิ่มทุนของบริษัท ซึ่งตั้งจากกำไรที่ได้มา

4.6 ผลประโยชน์ที่ได้จากการที่บริษัท หรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลควบเข้ากัน หรือรับช่วงกัน หรือเลิกกัน ซึ่งตราความเป็นเงินได้เกินกว่าเงินทุน

4.7 ผลประโยชน์ที่ได้จากการโอนการเป็นหุ้นส่วน หรือโอนหุ้น หุ้นกู้ พันธบัตร หรือตัวเงิน หรือตราสารแสดงสิทธิในหนี้ที่บริษัท หรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลหรือนิติบุคคลอื่นเป็นผู้ออกทั้งนี้เฉพาะ ซึ่งตราความเป็นเงินได้เกินกว่าที่ลงทุน

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

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

7. ประเภทเงินได้ตามมาตรา 40 (7) ได้แก่ เงินได้จากการรับเหมาที่ผู้รับเหมา ต้องลงทุนด้วยการจัดหาสัมภาระในส่วนสำคัญนอกจากเครื่องมือ

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

ข้อมูลเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

สำนักบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์, (2559) ในปัจจุบันการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและชำระภาษี สามารถทำได้ในเว็บไซต์ของกรมสรรพากร การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและชำระภาษีของประชาชนตามเว็บไซต์ของกรมสรรพากร จากเว็บไซต์ของกรมสรรพากรได้



กล่าวถึง วัตถุประสงค์ของการยื่นแบบฯ ชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ผู้มีสิทธิขอให้บริการยื่นแบบฯ ชำระภาษีผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต ตามประเภทของแบบที่สามารถยื่นและชำระผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทฤษฎีความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS success model)

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

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

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

2. การคืนเงินที่เร็ว การยื่นแบบแสดงรายการภาษี สามารถดำเนินการคืนเงินผ่านทางบัญชีธนาคาร ผู้เสียภาษีสามารถตรวจสอบบัญชีธนาคารเพื่อดูว่าเงินมาถึงเมื่อใด โดยปกติจะทำให้กระบวนการสั้นลงทำให้ได้รับเงินเร็วขึ้น

3. ความปลอดภัย ในขณะที่ไม่มีวิธีการใดที่ปลอดภัยอย่างสมบูรณ์ แต่ส่วนใหญ่จะยอมรับว่าข้อมูลส่วนตัวและเงินจะปลอดภัยกว่าหากเลือกใช้วิธีการยื่นแบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งจะเสร็จสมบูรณ์ในทันที ข้อมูลของผู้เสียภาษีจะถูกส่งผ่านเซิร์ฟเวอร์ที่ปลอดภัยและจะถูกเข้ารหัสเช่นกัน เงินคืนของผู้เสียภาษีจะถูกฝากเข้าบัญชีธนาคารโดยตรง

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

5. การประหยัดเวลา วิธีที่ดีที่สุดในการประหยัดเวลาด้วยการยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์คือการรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมดล่วงหน้า ตรวจสอบให้แน่ใจว่ามีเอกสารทั้งหมดที่ต้องการก่อนที่จะทำตามขั้นตอนการยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยวิธีนี้ผู้เสียภาษีไม่ต้องหยุดเพื่อค้นหาเอกสารที่จำเป็นต้องใช้

สำหรับในประเทศไทย กองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ กรมสรรพากรได้ประชาสัมพันธ์ประโยชน์ที่ได้จากการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตไว้ 5 ประการ ได้แก่

1. ประหยัดพลังงาน เวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบและชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

2. โปรแกรมช่วยตรวจสอบข้อมูลในขั้นต้น หากพบข้อมูลที่กรอกผิดพลาด บางกรณีระบบจะแจ้งเตือนให้ทราบทันที



3. ได้รับสิทธิพิเศษให้ขยายเวลายื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีออกไป 8 วัน
4. ได้รับสิทธิพิเศษคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มรวดเร็ว
5. เปิดให้บริการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุดราชการ

นอกจากนี้กรมสรรพากรได้ร่วมมือกับธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ในการพัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อประโยชน์ในการชำระเงินภาษีอากร โดยผู้เสียภาษีสามารถชำระภาษี ผ่านบัตรเครดิต โอนเงินที่ตู้ ATM หรือ ชำระเงิน online ซึ่งการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศดังกล่าวสร้างความสะดวกแก่ผู้เสียภาษี ประหยัดเวลาในการ เดินทาง ผู้เสียภาษีสามารถทำได้ตลอด 24 ชั่วโมง และยังทำให้กรมสรรพากรได้ข้อมูลและเงินภาษีอากรของผู้เสียภาษีอย่างรวดเร็ว (กรมสรรพากร, 2561, หน้า26)

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

ธันยนันท์ มงคลธิตวัฒน์ (2556) ศึกษาเรื่อง การเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชัยภูมิ การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชัยภูมิ 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชัยภูมิ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ ประเภทของผู้เสียภาษี 1. การเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ชัยภูมิโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสูงสุด คือ ด้านระบบการให้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ส่วนความคิดเห็นที่





มีต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตต่ำที่สุด คือด้านโปรแกรมรับชำระภาษี

2. ผลเปรียบเทียบการเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชัยภูมิ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน 2.1 การเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชัยภูมิ จำแนกตามเพศ รายได้ ประเภทของผู้เสียภาษี แตกต่างกัน มีการเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชัยภูมิ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

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

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

อุศณี กอจิตตวนิจ (2553) ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 400 คน ผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ 1. คุณภาพของระบบชำระและขอคืนภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (ความง่าย ความรวดเร็ว ความสะดวก และความถูกต้อง) 2. คุณภาพของระบบการสมัครและยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต

(ความสะดวกง่าย รวดเร็ว และครบถ้วน) 3. ความปลอดภัยและระบบตอบปัญหา (มีบุคลากรให้คำปรึกษา เมื่อมีปัญหาการใช้งาน มีการให้คำแนะนำที่เหมาะสม มีความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูล และมีระบบสำรองข้อมูลที่ดี) 4. คุณภาพของเว็บไซต์และการให้คำแนะนำ (มีรูปแบบสวยงามน่าใช้ มีรูปแบบที่ใช้งานง่าย มีเนื้อหาที่ทันสมัย และมีระบบแจ้งปัญหาหรือขอคำปรึกษาได้ทันทีเมื่อมีปัญหาการใช้งาน) 5. ระดับการศึกษาของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ความพึงพอใจในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตมีระดับที่แตกต่างกัน กล่าวคือผู้จบการศึกษาในระดับปริญญาโทมีความพึงพอใจมากกว่าผู้จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ปัญหาที่พบมากในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต คือ ไม่สามารถทำการแก้ไขข้อมูลได้เมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการทำรายการต้องเริ่มทำการใหม่ มีข้อเสนอให้ปรับปรุงระบบให้ง่ายต่อการใช้งานมีความปลอดภัยและมีประสิทธิภาพเพื่อความสะดวกและรวดเร็ว

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อมุ่งพัฒนาและหาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของบุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

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

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการศึกษา วิเคราะห์ และหาคำตอบ ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของบุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

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

ตอนที่ 2 เป็นการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของบุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีลักษณะแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 อันดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด นี้มีจำนวน 32 ข้อ ผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดความกว้างของอันตรภาคชั้น (Fisher, 1953) เพื่อเป็นเกณฑ์ในการแปลความหมายและวัดระดับคะแนนเฉลี่ย

ตอนที่ 3 แบบสำรวจความคิดเห็น เพื่อใช้ในการปรับปรุงการให้บริการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของบุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น 2 ข้อ





การรวบรวมข้อมูล

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

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) มาดำเนินการดังนี้

1. ตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. ลงรหัส (Coding) คือ การลงลำดับของแบบสอบถาม การลงค่าตามข้อ และกลุ่มของแบบสอบถาม สำหรับประมวลผล
3. ประมวลผลข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ
4. นำผลการวิเคราะห์ทางสถิติที่ได้มาวิเคราะห์ ตรวจสอบและอธิบายในระดับนัยสำคัญของตัวแปร และพิสูจน์สมมติฐาน โดยการตีความจากผลที่ได้ประมวลออกมาจากตัวแปรที่ได้ทำการทดสอบ
5. นำผลการอธิบาย จากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติมาหาการวิจัยเกี่ยวกับทฤษฎี และพิจารณาด้วยเหตุผล มาช่วยสรุปแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของบุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร สรุปได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 121 คน (ร้อยละ 30.25) การศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 154 คน (ร้อยละ 38.50) มีรายได้เฉลี่ยต่อปี 240,000 – 480,000 บาท จำนวน 136 คน (ร้อยละ 34.00) และมีประสบการณ์ในการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 3 ปี ขึ้นไปจำนวน 135 คน (ร้อยละ 33.75)
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลบุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแบบสอบถามตอนที่ 2 ถึงปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต เฉลี่ยรวมทั้ง 4 ด้านว่ามีผลต่อความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านคุณสมบัติของระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านคุณภาพของ

สารสนเทศ และคุณภาพการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 อยู่ในระดับมากที่สุด คุณภาพของระบบมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ 4.20 แต่ยังคงอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของคุณภาพแต่ละด้าน เริ่มจากคุณภาพของระบบ พบว่า บุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ให้น้ำหนักความสำคัญกับ “ประโยชน์แก่ผู้ใช้” มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 คุณภาพของสารสนเทศ บุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญกับ “ความถูกต้องเชื่อถือได้” มากที่สุด เฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ต่อมาคุณภาพการบริการ บุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญกับ “การให้บริการอย่างทั่วถึงและเสมอภาคเท่าเทียม” มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 และด้านคุณประโยชน์ของระบบ บุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญกับการ “ช่วยประหยัดเวลา” มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50

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

เมื่อพิจารณาลงในรายละเอียดพบว่า ภายใต้อด้านความถูกต้องแม่นยำ บุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ให้น้ำหนักความสำคัญ “การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ช่วยเตือนเมื่อคำนวณผิดพลาด” ไข่มากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนด้านการป้องกันข้อมูลสูญหาย บุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ให้น้ำหนักความสำคัญ “การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีระบบรักษาความปลอดภัย ของข้อมูลที่เป็นความลับ” มากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 เกี่ยวกับด้านการลดทุจริต บุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ให้น้ำหนักความสำคัญ “การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ลดการเผชิญหน้ากันระหว่างผู้เสียภาษีและเจ้าหน้าที่สรรพากร” มากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 และด้านการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย บุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ให้น้ำหนักความสำคัญ “การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ทำได้ทุกที่ จึงลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง” มากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58

4. จากการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของบุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร พบว่า

4.1 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อความถูกต้องแม่นยำ ลดความผิดพลาด ของบุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ด้วยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ และปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ มีความสัมพันธ์เชิงบวก ต่อผลสำเร็จด้านความถูกต้องแม่นยำของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของบุคคลธรรมดาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จด้านความถูกต้องแม่นยำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ “ปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ”



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

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

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

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลบุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร ประสบปัญหาที่เกิดขึ้นมากที่สุดคือ ระบบค้างหรือหยุดชะงักบ่อยในขณะทำการยื่นแบบภาษี เท่ากับร้อยละ 55.70 ปัญหารองลงมาคือ หากพบข้อผิดพลาดในภายหลัง ไม่สามารถเรียกข้อมูลเดิมเพื่อแก้ไขได้ เท่ากับร้อยละ 40.70 ระบบประมวลผลล่าช้าในแต่ละขั้นตอน เท่ากับร้อยละ 32.70 ไม่มั่นใจว่าการทำรายการยื่นแบบภาษีเสร็จสมบูรณ์ เท่ากับร้อยละ 30.40 และไม่มั่นใจในการรักษาความลับของข้อมูล เท่ากับร้อยละ 17.80



อภิปรายผล

การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อความถูกต้องแม่นยำ ลดความผิดพลาด พบว่าบุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ โดยสอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมที่ว่า การยื่นภาษีออนไลน์นั้นถูกต้องแม่นยำและรวดเร็วยิ่งกว่าการยื่นด้วยเอกสารที่กรอกด้วยมือ เพราะระบบการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต สามารถตรวจพบข้อผิดพลาดและให้โอกาสผู้ใช้งานแก้ไขข้อมูลที่ผิดพลาดได้ทันที และเนื่องจากผู้เสียภาษีไม่ต้องยุ่งยากในการคำนวณจำนวนภาษีเงินได้ด้วยตัวเอง จึงสามารถลดความเสี่ยงของการทำผิดพลาดโดยไม่ตั้งใจ (อนัศยาภา บุญรอด, 2560)

การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อการป้องกันข้อมูลสูญหาย พบว่า บุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศ และปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ โดยสอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมของ William & DeLone & Ephraim & McLean. (2003) พบว่า ระบบการยื่นแบบแสดงรายการทางภาษีที่ดำเนินการด้วยซอฟต์แวร์มาตรฐาน และดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ ข้อมูลจะถูกส่งผ่านเซิร์ฟเวอร์ที่ปลอดภัยและจะถูกเข้ารหัส ผู้ใช้งานระบบ จึงมีความมั่นใจว่า e-Filing มีความปลอดภัยสามารถป้องกันข้อมูลความเป็นส่วนตัวรั่วไหลและสูญหาย

การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อการลดทุจริต พบว่า บุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ และปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ โดยสอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมของ Taxslayer (2019) พบว่า ระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ดีในการจัดเก็บภาษีสามารถช่วยลดโอกาสในการเกิดการทุจริตได้ เนื่องจากเป็นวิธีที่ลดการเผชิญหน้าและการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เสียภาษีกับเจ้าหน้าที่สรรพากร เจ้าหน้าที่ไม่ต้องรับเงินสดโดยตรง ทำให้การจัดเก็บภาษีเป็นไปอย่างโปร่งใส มีประสิทธิภาพ จึงนำไปสู่การบรรลุแผนพัฒนาประเทศที่ยั่งยืน

การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย พบว่า บุคคลธรรมดาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ โดยสอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมของ Joanna Nasr (2014) พบว่า การยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวข้องกับการลดลงของต้นทุนการปฏิบัติตามภาษี (TCC) มีข้อดีกับทั้ง สรรพากรและผู้ใช้งานระบบ การจัดเก็บภาษีแบบอัตโนมัติทำให้ประหยัดพลังงานประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบและชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาช่วยลดค่าใช้จ่ายในการประมวลผล จึงมีการประหยัดต้นทุนเนื่องจากลดการทำซ้ำ ลดการใช้ทรัพยากรอื่นๆ เช่น การพิมพ์แสตมป์ การพิมพ์แบบฟอร์ม ลดการใช้แรงงานบุคคล และกระดาษสำหรับพิมพ์แบบฟอร์ม

ข้อเสนอแนะ

1. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตกับกลุ่มตัวอย่างผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่อื่น เพื่อให้ได้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีให้เกิดความพึงพอใจบริการของรัฐบาล





2. ควรพัฒนาระบบการรักษาความปลอดภัย (Cyber Security) ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นเพื่อเพิ่มความไว้วางใจและความเชื่อมั่นจากผู้ยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตและระบบการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เสียภาษีให้เป็นความลับมากที่สุด

3. กรมสรรพากรควรมีระบบการตรวจสอบข้อมูลให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นเพื่อลดขั้นตอนการเรียกเอกสารเพิ่มเติมจากผู้ยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต อีกทั้งยังเป็นลดการใช้เอกสารที่ต้องนำส่งเพิ่มเติมต่อเจ้าหน้าที่สรรพากร

เอกสารอ้างอิง

กรมสรรพากร. (2547). กรมสรรพากรเผยแพร่การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากร.

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

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

กรมสรรพากร.

กรมสรรพากร. (2561). *ประโยชน์ที่ได้รับจากการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต*. ค้นเมื่อ 12 พฤษภาคม 2566, จาก <https://rdserver.rd.go.th/publish/index.php?page=benefit>

กรมสรรพากร. (2561). Thailand 4.0 กับการแจ้งสิทธิเพื่อรับประโยชน์ทางภาษี. *วารสารสรรพากร*. 7(75), 26.

กรมสรรพากร. (2562). *กรมสรรพากรแนะนำแบบผ่านออนไลน์พร้อมเผยแพร่ได้รับเงินคืนภาษีวงไว*.

ค้นเมื่อ 12 พฤษภาคม 2566, จาก <https://www.thaipost.net/>

ฉันทน์นันท มงคลธิตวัฒน์. (2556). การเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชัยภูมิ (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ และวาสนา ดวงดารา. (2554). *การบัญชีภาษีอากร*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : ทีพีเอ็น เพรส.

ศิริรัตน์ มุขดารา. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9 (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิตจิตวิทยาการศึกษา)*. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สำนักบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์. (2559). *การยื่นแบบผ่านชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต*.

กรุงเทพมหานคร: กรมสรรพากร.

อนันธิตรา ดอนบันเทา. (2560). *ปัญหาและสาเหตุการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในตำบลลานดอกไม้ตก*. วารสารงานวิจัยสถาบันวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏกาแพงเพชร. (คณะวิทยาการจัดการ). ครั้งที่ 4/2560, 614-620.

อณัฏฐา บัญรอด. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ของผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม*

- (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อาชนเทพ อัครสุวรรณ. (2558). การศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- อุศณี กอจิตตวนิจ. (2553). ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เอมอร พลวัฒนกุล และสมแก้ว รุ่งเลิศเกรียงไกร. (2550). สาเหตุของการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต: กรณีศึกษาจังหวัดภูเก็ต. วารสารวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่.
- Joanna Nasr. (2014). *Implementing electronic tax filing and payments in Malaysia*. Retrieved March 31, 2023, from <https://www.doingbusiness.org/content/>
- Taxslayer. (2019). What are the Benefits of E-Filing Your Income Tax Return? Retrieved May 31, 2023 from <https://www.taxslayer.com/support/>
- William H. DeLone & Ephraim R. McLean. (2003). Information Systems Success Measurement. *Foundations and Trends in Information Systems*, 2016 (2), 9-11.
- William H. DeLone & Ephraim R. McLean. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update [Electronic version]. *Journal of Management Information Systems*, 2003 (19), 23-26.
- Wixom & Watson. (2001). Modification of Delon and Mclean Model in the Success of Information System for Good University Governance [Electronic version]. *The Turkish Online Journal of Educational Technology*, 2015 (14), 115

