

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้ที่ขึ้นแบบแสดงรายการและเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต จำนวนทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง นำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลและวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 7 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา ซึ่งในที่นี้จะประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพและรายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4-1 และ 4-2 ดังนี้

ตารางที่ 4-1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุและสถานภาพสมรส

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	79	19.75
26-35 ปี	220	55.00
36-45 ปี	68	17.00
46 ปีขึ้นไป	33	8.25
รวม	400	100.00
สถานภาพสมรส		
โสด	301	75.25
สมรส	92	23.00
หย่า	7	1.75
รวม	400	100.00

ตารางที่ 4-2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพและ รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	22	5.50
ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	294	73.50
ปริญญาโท หรือ เทียบเท่า	81	20.25
ปริญญาเอก	3	0.75
รวม	400	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ	19	4.75
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	52	13.00
พนักงานบริษัทเอกชน	290	72.50
เจ้าของธุรกิจ	28	7.00
ว่างงาน	11	2.75
รวม	400	100.00
รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท	96	24.00
20,001 – 30,000 บาท	159	39.75
30,001 – 40,000 บาท	67	16.75
40,001 – 50,000 บาท	28	7.00
50,001 บาท ขึ้นไป	50	12.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4-1 และ 4-2 สามารถอธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 400 คน ได้ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงวัยทำงานตอนต้น จบระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบันอยู่ในช่วง 20,001 – 30,000 บาท เนื่องจากผู้เสียภาษีจำเป็นต้องมีรายได้ถึงเกณฑ์เท่านั้น ถึงต้องยื่นแบบฯและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา อีกทั้งกลุ่มคนวัยนี้มีความรู้และคุ้นเคยกับเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างดี จึงทำให้มีจำนวนการใช้บริการผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตที่ค่อนข้างสูง นอกจากนี้ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน ซึ่งที่ทำงานนั้นมีความพร้อมของเครื่องคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตอยู่แล้ว ทำให้สามารถเข้าถึงระบบการยื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ตได้ไม่ยากนัก และส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด สอดคล้องกับสังคมยุคปัจจุบันที่คนแต่งงานกันช้าและมีอัตราการแต่งงานที่ลดลง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความรู้ของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

ข้อมูลในส่วนนี้จะเป็นการวัดว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ในเรื่องการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตมากน้อยเพียงใด ซึ่งประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 10 ข้อ โดยถ้าตอบถูกจะได้ 1 คะแนน และถ้าตอบผิดหรือตอบไม่ทราบจะได้ 0 คะแนน ทั้งนี้หากผู้ที่ได้คะแนนมาก ย่อมแสดงว่าผู้นั้นมีความรู้มาก ในทางกลับกันหากผู้ที่ได้คะแนนน้อย ย่อมแสดงว่าผู้นั้นมีความรู้น้อย ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปรากฏผลดังตารางที่ 4-3

ตารางที่ 4-3 แสดงจำนวนและร้อยละของคะแนนความรู้ของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

คะแนน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
0	5	1.25
1	10	2.50
2	13	3.25
3	29	7.25
4	57	14.25
5	76	19.00
6	79	19.75
7	69	17.25
8	37	9.25
9	16	4.00
10	9	2.25
รวม	400	100.00
Mean (ค่าเฉลี่ย)	5.55 คะแนน	

จากตารางที่ 4-3 พบว่า ความรู้ของกลุ่มตัวอย่างในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 5.55 คะแนน แสดงให้เห็นว่าคนส่วนใหญ่ยังมีความรู้ในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตไม่เพียงพอ ซึ่งอาจเกิดจากการประชาสัมพันธ์หรือการโฆษณาถึงความรู้ คำแนะนำยังไม่ทั่วถึงและไม่ครบถ้วน จากที่ผ่านมารกรมสรรพากรมีการชักชวน ชี้นำและสนับสนุนการยื่นแบบฯผ่านทางช่องทางอินเทอร์เน็ตไม่มากนัก โดยส่วนใหญ่จะโฆษณาและให้ข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ของกรมสรรพากร โทรทัศน์ สรรพากรสาส์นหรือทางวารสารที่เกี่ยวข้องกับบัญชีและภาษี ซึ่งถือว่าเป็นการใช้สื่อที่เจาะจงเฉพาะกลุ่มเป็นวงแคบและน้อยเกินไป ทำให้ข้อมูลและความรู้ยังไม่สามารถเข้าถึงสาธารณชน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการยื่นแบบและชำระภาษีบุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

ข้อมูลในส่วนนี้ สามารถแบ่งการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อการยื่นแบบและชำระภาษีบุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ตามปัจจัยได้ทั้งหมด 4 ปัจจัยด้วยกัน ดังนี้

1) คุณภาพการออกแบบเว็บไซต์

ตารางที่ 4-4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรที่สังเกตได้ของปัจจัยคุณภาพการออกแบบเว็บไซต์

ตัวแปรสังเกตได้	ค่าเฉลี่ย	S.D.
เว็บไซต์กรมสรรพากรมีรูปแบบสวยงาม น่าใช้	3.20	0.663
เว็บไซต์กรมสรรพากรมีรูปแบบง่ายต่อการใช้งาน	3.28	0.733
เว็บไซต์ของกรมสรรพากรมีข้อมูลเนื้อหาที่ทันสมัย	3.30	0.707

การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของตัวแปรสังเกตได้ใน การวัดคุณภาพการออกแบบเว็บไซต์ แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าตัวแปรสังเกตได้เหล่านี้เป็นตัวแปรที่จะนำมาพิจารณาถึงคุณภาพการออกแบบเว็บไซต์ ในระดับความคิดเห็นใกล้เคียงกัน ดังจะเห็นได้จากค่าเฉลี่ยที่มีค่าใกล้เคียงกันในทุกตัวแปร ซึ่งมีความเห็นด้วยระดับปานกลาง ดังนั้นกรมสรรพากรต้องคำนึงถึงคุณภาพการออกแบบเว็บไซต์ให้มีความสวยงาม ง่ายต่อการใช้งานและมีข้อมูลที่ทันสมัย

2) คุณภาพการให้บริการลูกค้า

ตารางที่ 4-5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรที่สังเกตได้ของปัจจัยคุณภาพการให้บริการลูกค้า

ตัวแปรสังเกตได้	ค่าเฉลี่ย	S.D.
กรมสรรพากรมีการให้คำแนะนำบริการขึ้นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ตที่เหมาะสม	3.31	0.779
เว็บไซต์กรมสรรพากรมีระบบแจ้งปัญหาหรือขอคำปรึกษาได้ทันที เมื่อท่านมีปัญหา	2.86	0.893
กรมสรรพากรมีบุคลากรให้คำปรึกษาเกี่ยวกับระบบขึ้นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างดี เมื่อท่านมีปัญหา	2.86	0.899

การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของตัวแปรสังเกตได้ในการวัดคุณภาพการให้บริการลูกค้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า ตัวแปรสังเกตได้เหล่านี้เป็นตัวแปรที่จะนำมาพิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการลูกค้า ในระดับความคิดเห็นใกล้เคียงกัน ดังจะเห็นได้จากค่าเฉลี่ยที่มีค่าใกล้เคียงกันในทุกตัวแปร ซึ่งมีความเห็นด้วยระดับปานกลาง ดังนั้นกรมสรรพากรจำเป็นต้องตระหนักถึงความสำคัญของการจัดเตรียมระบบการให้บริการและบุคลากรให้มีความพร้อมในการตอบปัญหาและการให้คำแนะนำ ที่สามารถตอบสนองผู้ใช้บริการได้อย่างทันท่วงที

3) ความปลอดภัย

ตารางที่ 4-6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรที่สังเกตได้ของปัจจัยความปลอดภัย

ตัวแปรสังเกตได้	ค่าเฉลี่ย	S.D.
ความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลต่างๆ ในการขึ้นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ต	3.27	0.881
ระบบการขึ้นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ต มีการสำรองข้อมูลไว้เป็นอย่างดี	3.22	0.827
ความมั่นใจในความปลอดภัยของวิธีการชำระภาษีหรือวิธีการขอคืนภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	3.36	0.881

การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของตัวแปรสังเกตได้ในการวัดความปลอดภัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า ตัวแปรสังเกตได้เหล่านี้เป็นตัวแปรที่จะนำมาพิจารณาถึงความปลอดภัย ในระดับความคิดเห็นใกล้เคียงกัน ดังจะเห็นได้จากค่าเฉลี่ยที่มีค่าใกล้เคียงกันในทุกตัวแปร ซึ่งมีความเห็นด้วยระดับปานกลาง ดังนั้นความปลอดภัยจึงเป็นปัจจัยที่กรมสรรพากรไม่อาจมองข้ามไปได้ ต้องมีการพัฒนาระบบความปลอดภัยทางด้านต่างๆให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้เสียภาษีเกิดความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของการยื่นแบบฯและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

4) คุณภาพการให้บริการของระบบยื่นแบบฯและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 4-7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรที่สังเกตได้ของปัจจัยคุณภาพการให้บริการของระบบยื่นแบบฯและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

ตัวแปรสังเกตได้	ค่าเฉลี่ย	S.D.
ความง่ายต่อการใช้งาน		
สามารถสมัครใช้บริการได้ง่าย	3.74	0.869
สามารถยื่นแบบแสดงรายการได้ง่าย	3.75	0.770
สามารถชำระหรือขอคืนภาษี ได้ง่าย	3.57	0.943
ความสะดวก		
ได้รับความสะดวกในการสมัครใช้บริการ	3.73	0.842
ได้รับความสะดวกในการการยื่นแบบแสดงรายการ	3.76	0.809
ได้รับความสะดวกในขั้นตอนการชำระหรือขอคืนภาษี	3.52	0.891
ความรวดเร็ว		
การสมัครใช้บริการสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว	3.72	0.867
การยื่นแบบแสดงรายการสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว	3.68	0.797
การชำระหรือขอคืนภาษี สามารถทำได้อย่างรวดเร็ว	3.33	1.029
การให้บริการได้อย่างถูกต้อง		
การสมัครใช้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วน	3.73	0.758
การยื่นแบบแสดงรายการมีความถูกต้อง ครบถ้วน	3.65	0.761
การชำระหรือขอคืนภาษี มีความถูกต้อง ครบถ้วน	3.61	0.835

จากตารางที่ 4-7 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของตัวแปรสังเกตได้ในการวัดคุณภาพการให้บริการของระบบยื่นแบบฯและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตทั้ง 4 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า ตัวแปรสังเกตได้เหล่านี้เป็นตัวแปรที่จะนำมาพิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการของระบบยื่นแบบฯและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในระดับความคิดเห็นใกล้เคียงกัน ดังจะเห็นได้จากค่าเฉลี่ยที่มีค่าใกล้เคียงกันในทุกตัวแปร ซึ่งมีความเห็นด้วยระดับมาก ดังนั้น ระบบการการให้บริการยื่นแบบฯและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ต้องมีคุณภาพทั้งทางด้านความง่ายต่อการใช้งาน ความสะดวก ความรวดเร็วและการให้บริการได้อย่างถูกต้อง ตั้งแต่ขั้นตอนการสมัครใช้บริการจนกระทั่งถึงขั้นตอนการชำระหรือคืนภาษี เพื่อที่จะสามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการและส่งผลให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

นอกจากวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อการยื่นแบบและชำระภาษีบุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ตาม 4 ปัจจัยข้างต้นนี้ ยังมีผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ที่ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในภาพรวมของผู้ตอบสอบถาม ซึ่งปรากฏตามตารางที่ 4-8 ดังนี้

ตารางที่ 4-8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ที่ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในภาพรวม

ตัวแปรสังเกตได้	ค่าเฉลี่ย	S.D.
ความพึงพอใจกับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตโดยรวม	3.54	0.738

จากตารางที่ 4-8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ที่ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

ขั้นตอนการวิเคราะห์ปัจจัย (ตัวแปรต้น) โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) ซึ่งปัจจัยที่ได้ถือว่าเป็นตัวแปรใหม่ ที่ผู้วิจัยจะนำมาใช้เป็นตัวแปรสำหรับการวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ผู้วิจัยได้นำตัวแปร 21 ตัวแปรในแบบสอบถามตอนที่ 2 มาทดสอบด้วย KMO and Bartlett's Test โดยค่า KMO ที่ได้ใช้เพื่อวัดว่าขนาดข้อมูลตัวอย่างมีความเหมาะสมที่จะใช้เทคนิค factor analysis หรือไม่ และค่า Bartlett's Test ใช้ทดสอบสมมติฐาน เพื่อตรวจสอบว่าตัวแปรต่างๆมีความสัมพันธ์กัน เหมาะสมที่จะใช้เทคนิค factor analysis หรือไม่ ซึ่งจากผลที่ได้ตามตารางที่ 4-9 พบว่ามีความเหมาะสมและสามารถใช้เทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) ได้

ตารางที่ 4-9 แสดงค่า KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0.903
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	4004.322
	Df	210
	Sig.	0.000

จากตารางที่ 4-9 พบว่า ค่า Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) เท่ากับ 0.903 ซึ่งถือว่าเป็นค่าที่สูงมาก เนื่องจากมากกว่า 0.5 และเข้าใกล้ 1 จึงพอสรุปได้ว่า การนำเทคนิค Factor Analysis มาใช้นั้นเหมาะสมกับข้อมูลตัวอย่างที่มีอยู่ ส่วนค่า Bartlett's Test ได้ค่า Significance เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน นั่นหมายความว่า ตัวแปรทั้ง 21 ตัวแปรมีความสัมพันธ์กัน จึงต้องใช้ Factor Analysis วิเคราะห์ต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 เมื่อได้ทำการทดสอบความเหมาะสมในการนำเทคนิค Factor Analysis มาใช้เรียบร้อยแล้ว ขั้นตอนต่อไป ผู้วิจัยจะต้องมีการจัดตัวแปรแต่ละตัวว่าควรอยู่ในปัจจัยใด โดยใช้วิธีการหมุนแกน Varimax ซึ่งการจัดตัวแปรจะพิจารณาจากค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor loading) ที่มีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไปและหากค่าน้ำหนักปัจจัยของแต่ละตัวแปรมีค่ามากที่สุดอยู่ที่ปัจจัยใด ก็จัดว่าเป็นตัวแปรที่วัดปัจจัยนั้น (ฉัตรศิริ ปิยะพิมพ์สิทธิ์, 2548) ดังนั้นผู้วิจัยสามารถจัดกลุ่มปัจจัยทั้งหมดได้ตามตารางที่ 4-10

ตารางที่ 4-10 แสดงค่า Eigenvalues ร้อยละของความแปรปรวนและร้อยละสะสมของความแปรปรวนของแต่ละปัจจัย

ปัจจัย	Eigenvalues	ร้อยละของความแปรปรวน	ร้อยละสะสมของความแปรปรวน
1	9.310	44.333	44.333
2	2.239	10.661	54.994
3	1.696	8.075	63.070
4	1.390	6.618	69.687

ตัวแปรที่ได้จากการใช้เทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัย สามารถแบ่งได้ 4 ปัจจัย ซึ่งการเลือกปัจจัยจะพิจารณาจากค่าไอเกน (Eigenvalues) ที่มีค่ามากกว่า 1.0 เท่านั้น จึงแบ่งออกมาได้ 4 ปัจจัย โดยปัจจัยที่ 1 สามารถอธิบายความแปรปรวนของกลุ่มตัวแปรได้ร้อยละ 44.33 ปัจจัยที่ 2 อธิบายได้ร้อยละ 10.66 ปัจจัยที่ 3 อธิบายได้ร้อยละ 8.08 และปัจจัยที่ 4 อธิบายได้ร้อยละ 6.62 รวมทั้ง 4 ปัจจัยสามารถอธิบายความแปรปรวนของกลุ่มตัวแปรได้ร้อยละ 69.69 ซึ่งปัจจัยทั้งหมดมีดังต่อไปนี้

ปัจจัยที่ 1 คุณภาพของระบบการสมัครและการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 4-11 แสดงตัวแปรของปัจจัยคุณภาพของระบบในการสมัครและการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต

ตัวแปร	น้ำหนักปัจจัย
สามารถสมัครใช้บริการได้ง่าย	0.755
ได้รับความสะดวกในการสมัครใช้บริการ	0.835
การสมัครใช้บริการสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว	0.727
การสมัครใช้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วน	0.707
สามารถยื่นแบบแสดงรายการได้ง่าย	0.823
ได้รับความสะดวกในการการยื่นแบบแสดงรายการ	0.815
การยื่นแบบแสดงรายการสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว	0.818
การยื่นแบบแสดงรายการมีความถูกต้อง ครบถ้วน	0.707

Eigenvalues = 9.310 ร้อยละของความแปรปรวน = 44.333

จากตารางที่ 4-11 พบว่าปัจจัยที่ 1 สามารถบรรยายได้ด้วย 8 ตัวแปรที่สำคัญ ได้แก่ การสมัครใช้บริการได้ง่าย การได้รับความสะดวกในการสมัครใช้บริการ การสมัครใช้บริการสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว การสมัครใช้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วน การยื่นแบบแสดงรายการได้ง่าย การได้รับความสะดวกในการการยื่นแบบแสดงรายการ การยื่นแบบแสดงรายการสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว และการยื่นแบบแสดงรายการมีความถูกต้อง ครบถ้วน

ปัจจัยที่ 2 คุณภาพของระบบการชำระและขอคืนภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 4-12 แสดงตัวแปรของปัจจัยคุณภาพของระบบการชำระและขอคืนภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

ตัวแปร	น้ำหนักปัจจัย
สามารถชำระหรือขอคืนภาษีได้ง่าย	0.873
ได้รับความสะดวกในขั้นตอนการชำระหรือคืนภาษี	0.870
การชำระหรือคืนภาษี สามารถทำได้อย่างรวดเร็ว	0.903
การชำระหรือคืนภาษี มีความถูกต้อง ครบถ้วน	0.719

Eigenvalues = 2.239 ร้อยละของความแปรปรวน = 10.661

จากตารางที่ 4-12 พบว่าปัจจัยที่ 2 สามารถบรรยายได้ด้วย 4 ตัวแปรที่สำคัญ ได้แก่ การชำระหรือขอคืนภาษีได้ง่าย การได้รับความสะดวกในขั้นตอนการชำระหรือคืนภาษี การชำระหรือคืนภาษีสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว และการชำระหรือคืนภาษีมีความถูกต้อง ครบถ้วน

ปัจจัยที่ 3 ความปลอดภัยและระบบตอบปัญหา

ตารางที่ 4-13 แสดงตัวแปรของปัจจัยความปลอดภัยและระบบตอบปัญหา

ตัวแปร	น้ำหนักปัจจัย
กรมสรรพากรมีการให้คำแนะนำบริการอื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ตที่เหมาะสม	0.723
กรมสรรพากรมีบุคลากรให้คำปรึกษาเกี่ยวกับระบบอื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างดีเมื่อท่านมีปัญหา	0.748
มั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลต่างๆในการยื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ต	0.699
ระบบการยื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ตมีการสำรองข้อมูลไว้เป็นอย่างดี	0.646
มั่นใจในความปลอดภัยของวิธีการชำระภาษีหรือวิธีการขอคืนภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	0.573

Eigenvalues = 1.696 ร้อยละของความแปรปรวน = 8.075

จากตารางที่ 4-13 พบว่าปัจจัยที่ 3 สามารถบรรยายได้ด้วย 5 ตัวแปรที่สำคัญ ได้แก่ กรมสรรพากรมี การให้คำแนะนำบริการยื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ตที่เหมาะสม กรมสรรพากรมีบุคลากรให้คำปรึกษาเกี่ยวกับ ระบบยื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างดีเมื่อท่านมีปัญหา ความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลต่างๆ ในการยื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ต ระบบการยื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ตมีการสำรองข้อมูลไว้เป็นอย่างดี และ มั่นใจในความปลอดภัยของวิธีการชำระภาษีหรือวิธีการขอคืนภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

ปัจจัยที่ 4 คุณภาพของเว็บไซต์และการให้คำแนะนำ

ตารางที่ 4-14 แสดงตัวแปรของปัจจัยคุณภาพของเว็บไซต์และการให้คำแนะนำ

ตัวแปร	น้ำหนักปัจจัย
เว็บไซต์ของกรมสรรพากรมีรูปแบบสวยงาม น่าใช้	0.775
เว็บไซต์ของกรมสรรพากรมีรูปแบบง่ายต่อการใช้งาน	0.747
เว็บไซต์ของกรมสรรพากรมีข้อมูลเนื้อหาที่ทันสมัย	0.742
กรมสรรพากรมีการให้คำแนะนำบริการยื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ตที่เหมาะสม	0.603

Eigenvalues = 1.390 ร้อยละของความแปรปรวน = 6.618

จากตารางที่ 4-14 พบว่าปัจจัยที่ 4 สามารถบรรยายได้ด้วย 4 ตัวแปรที่สำคัญ ได้แก่ เว็บไซต์ของ กรมสรรพากรมีรูปแบบสวยงาม น่าใช้ เว็บไซต์ของกรมสรรพากรมีรูปแบบง่ายต่อการใช้งาน เว็บไซต์ของ กรมสรรพากรมีข้อมูลเนื้อหาที่ทันสมัย และกรมสรรพากรมีการให้คำแนะนำบริการยื่นแบบฯผ่าน อินเทอร์เน็ตที่เหมาะสม

จากการได้ตัวแปรอิสระใหม่โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัย เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับความเหมือน และความแตกต่างกับตัวแปรอิสระที่ผู้วิจัยรวบรวมจากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า ตัวแปรอิสระจาก การทบทวนวรรณกรรม 4 ปัจจัยเดิมสามารถแยกเป็นตัวแปรอิสระจากการใช้เทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัยได้ ทั้งหมด 4 ปัจจัยใหม่ ดังนี้

- คุณภาพการให้บริการของระบบยื่นแบบฯและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ได้ปัจจัยใหม่จากการ ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัย 2 ปัจจัย คือ คุณภาพของระบบการสมัครและการยื่นแบบแสดง รายการผ่านอินเทอร์เน็ต และคุณภาพของระบบการชำระและขอคืนภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

- ความปลอดภัยและคุณภาพการให้บริการลูกค้า ได้ปัจจัยใหม่จากการใช้เทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัย 1 ปัจจัย คือ ความปลอดภัยและระบบตอบปัญหา
- คุณภาพการออกแบบเว็บไซต์ ได้ปัจจัยใหม่จากการใช้เทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัย 1 ปัจจัย คือ คุณภาพของเว็บไซต์และการให้คำแนะนำ

ทั้งนี้สามารถสรุปการเปรียบเทียบความเหมือนและความแตกต่างของตัวแปรอิสระที่ผู้วิจัยได้จากการทบทวนวรรณกรรมกับตัวแปรอิสระที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัย ตามตารางที่ 4-15 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4-15 แสดงการเปรียบเทียบความเหมือนและความแตกต่างของตัวแปรอิสระที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมกับตัวแปรอิสระที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัย

ตัวแปรอิสระจากการทบทวนวรรณกรรม	ตัวแปรอิสระจากการใช้เทคนิควิเคราะห์ปัจจัย
1. คุณภาพการให้บริการของระบบขึ้นแบบฯและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	1. คุณภาพของระบบการสมัครและการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต 2. คุณภาพของระบบการชำระและขอคืนภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต
2. ความปลอดภัย 3. คุณภาพการให้บริการลูกค้า	3. ความปลอดภัยและระบบตอบปัญหา
4. คุณภาพการออกแบบเว็บไซต์	4. คุณภาพของเว็บไซต์และการให้คำแนะนำ

**ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงิน
ได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร**

การทดสอบสมมติฐานของงานวิจัยส่วนนี้ ใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) มาเป็นสถิติในการทดสอบ เพื่อใช้ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆกับความพึงพอใจของผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ทั้งนี้ปัจจัย (ตัวแปรอิสระ) ที่จะนำไปทำการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) นอกจาก 4 ปัจจัยใหม่ที่ได้จากการทำ Factor Analysis แล้ว ยังต้องรวมกับ 1 ปัจจัยที่ไม่ต้องทำ Factor Analysis นั่นก็คือ ความรู้ของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีบุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ดังนั้นจะได้ปัจจัยทั้งหมด 5 ปัจจัยที่ต้องนำไปทำการวิเคราะห์ Regression ต่อไป ซึ่งแสดงไว้ในตารางที่ 4-16 ดังนี้

ตารางที่ 4-16 สรุปปัจจัยที่จะนำไปทำการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ปัจจัยที่	ชื่อปัจจัย
1	คุณภาพของระบบการสมัครและการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต
2	คุณภาพของระบบการชำระและขอคืนภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต
3	ความปลอดภัยและระบบตอบปัญหา
4	คุณภาพของเว็บไซต์และการให้คำแนะนำ
5	ความรู้ของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีบุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4-17 แสดงสรุปตัวแบบสมการถดถอย (Model Summary)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.691(a)	0.477	0.467	0.544

จากตารางที่ 4-17 พบว่าค่า Adjusted R Square = 0.467 หมายความว่า ตัวแปรต้นทั้ง 5 ตัวสามารถอธิบายความพึงพอใจของผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต (ตัวแปรตาม) ได้ร้อยละ 46.7 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 53.3 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นๆ

ตารางที่ 4-18 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA)

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

จากตารางที่ 4-18 พบว่าค่า P (Sig.) ที่ได้จากการคำนวณเท่ากับ 0.000 โดยสมมติฐานทางสถิติ คือ

H_0 : ตัวแปรอิสระทุกตัวไม่สามารถนำมาใช้ในการกำหนดความพึงพอใจของผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร

H_1 : ตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวสามารถนำมาใช้ในการกำหนดความพึงพอใจของผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครได้

ดังนั้นจากการกำหนดค่านัยสำคัญ (α) เท่ากับ 0.05 ค่า P จะน้อยกว่าค่า α เพราะฉะนั้นผลที่ได้ คือ ปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 ซึ่งหมายความว่า ตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวสามารถนำมาใช้ในการกำหนดความพึงพอใจของผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครได้

ตารางที่ 4-19 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (b)	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยปรับมาตรฐาน (beta)	t	Sig.
ค่าคงที่	3.327		31.999	0.000
คุณภาพของระบบการสมัครและกรณยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต	0.240	0.322	7.071	0.000
คุณภาพของระบบการชำระและขอคืนภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	0.395	0.531	11.643	0.000
ความปลอดภัยและระบบตอบปัญหา	0.117	0.157	3.417	0.001
คุณภาพของเว็บไซต์และการให้คำแนะนำ	0.116	0.155	3.417	0.001
ความรู้ของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต	0.040	0.106	2.268	0.024

จากตารางที่ 4-19 สามารถสรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระทั้งหมดจำนวน 5 ตัวแปร เป็นตัวกำหนดความพึงพอใจของผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครหรือกล่าวได้ว่า ปัจจัยทั้ง 5 ปัจจัยส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร และจากผลของการวิเคราะห์ของแต่ละตัวแปรจะได้ค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอย (Beta Coefficient) ซึ่งเป็นค่าที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ถ้าตัวแปรอิสระตัวใดมีค่า Beta Coefficient สูงแสดงว่าตัวแปรอิสระตัวนั้นส่งผลต่อตัวแปรตามมาก ซึ่งจากตัวแปรอิสระ 5 ตัวดังกล่าว สามารถเรียงลำดับความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร(ตัวแปรตาม) จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1. คุณภาพของระบบการชำระและขอคืนภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

2. คุณภาพของระบบการสมัครและการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต

ซึ่งปัจจัยใหม่ทั้ง 2 ตัวข้างต้นนี้มาจากปัจจัยเดิม คือ คุณภาพการให้บริการของระบบยื่นแบบฯและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ที่วัดคุณภาพการให้บริการตั้งแต่ขั้นตอนการสมัคร ยื่นแบบแสดงรายการ จนถึงขั้นตอนการชำระหรือขอคืนภาษี โดยมีตัวชี้วัด 4 ตัว คือ ความง่ายต่อการใช้งาน ความสะดวก ความรวดเร็ว และความถูกต้อง ครบถ้วน จากการที่ระบบการให้บริการยื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ตมีความง่ายต่อการใช้งานนั้น เกิดจากแต่ละขั้นตอนที่กรมสรรพากรได้วางระบบไว้ สามารถปฏิบัติได้ง่ายและไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน อีกทั้งการใช้อินเทอร์เน็ตในปัจจุบันมีความแพร่หลายเป็นอย่างมากและสามารถเข้าถึงได้ง่าย ทำให้ผู้เสียภาษีไม่ต้องเรียนรู้การใช้อินเทอร์เน็ตมากนักและไม่จำเป็นต้องใช้ความพยายามในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต ดังจะเห็นได้ชัดจากรายงานผลการสำรวจกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยปี 2551 ที่การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์มือถือมีสัดส่วนที่เพิ่มขึ้นจากปีที่แล้วเกือบ 2 เท่า ซึ่งถือว่าโทรศัพท์มือถือเป็นเทคโนโลยีที่ใกล้ตัวคนมากที่สุดในปัจจุบัน เมื่อผู้เสียภาษีรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน ย่อมส่งผลให้ผู้เสียภาษีเกิดความพึงพอใจได้ในระดับหนึ่ง

ประกอบกับการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางช่องทางอินเทอร์เน็ต ทำให้เกิดความสะดวกและความรวดเร็วแก่ผู้เสียภาษี ซึ่งถือเป็นข้อดีของอินเทอร์เน็ตที่สามารถใช้ได้จากทั่วทุกมุมโลกโดยใช้เวลาเพียงไม่กี่นาที เป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของผู้เสียภาษี โดยไม่จำเป็นต้องไปสถานที่ใดสถานที่หนึ่งเพื่อยื่นแบบฯและชำระภาษีอีกต่อไป และจากระบบชำระภาษีที่ผู้เสียภาษีสามารถเลือกได้หลายช่องทางตามความสะดวกของแต่ละบุคคล เช่น ระบบ e - Payment ที่สามารถชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้ทันที อีกทั้งระบบการคืนเงินภาษีที่กรมสรรพากรจะจัดส่งให้ผู้ขอคืนภาษีในรูปแบบเช็คตามที่อยู่ของผู้เสียภาษี ถือเป็นสร้างความสะดวกสบายและเกิดความรวดเร็วในทุกๆขั้นตอนของการยื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ต

นอกจากนี้ความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูลการยื่นแบบและชำระภาษีต่างๆภายในระบบการยื่นผ่านอินเทอร์เน็ต ที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้เสียภาษีได้อย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งสิ่งที่สำคัญในการยื่นแบบแสดงรายการบุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต คือ การกรอกแบบแสดงรายการด้วยตนเอง ซึ่งต้องคำนวณเงินได้สุทธิเพื่อนำมาเสียภาษี โดยผู้เสียภาษีส่วนใหญ่เป็นบุคคลทั่วไปที่ไม่ค่อยมีความรู้ในการกรอกแบบแสดงรายการมากนัก ย่อมทำให้คำนวณผิดได้ง่าย กรมสรรพากรจึงได้วางระบบการตรวจสอบความถูกต้องในการคำนวณไว้ และได้ให้คำแนะนำ ข้อมูลความรู้ในเรื่องภาษีต่างๆแก่ประชาชนผ่านทางเว็บไซต์กรมสรรพากร ซึ่งถือเป็นจุดที่สำคัญที่ทำให้การเสียภาษีมีความถูกต้อง แม่นยำมากยิ่งขึ้น

และจากการที่ปัจจัยคุณภาพของระบบการชำระและขอคืนภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ที่ขึ้นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามากที่สุดเมื่อเทียบกับปัจจัยทั้ง 5 ปัจจัย ซึ่งอาจจะมาจากวิธีการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ที่ผู้เสียภาษีสามารถเลือกชำระได้ 8 ช่องทางตามที่กรมสรรพากรได้จัดเตรียมไว้ให้ตามความสะดวกของแต่ละบุคคล ทำให้ผู้เสียภาษีสามารถชำระภาษีได้ง่าย ได้รับความสะดวกและรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากผู้เสียภาษีเลือกชำระผ่านช่องทาง e-Payment ที่สามารถชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ทันทีหลังจากยื่นแบบฯ ทำให้เกิดความสะดวก ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางเป็นอย่างมาก อีกทั้งการขอคืนภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ผู้เสียภาษีไม่จำเป็นต้องแนบเอกสารหลักฐานและจะได้รับภาษีคืนโดยกรมสรรพากรจะส่งเช็คมาให้ถึงที่บ้าน ทำให้ผู้เสียภาษีเกิดความสะดวกอย่างมากในการขอคืนภาษี ส่งผลให้ปัจจัยคุณภาพของระบบการชำระและขอคืนภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต มีผลกับความพึงพอใจมากที่สุด

3. ความปลอดภัยและระบบตอบปัญหา

กรมสรรพากรจำเป็นต้องมีวิธีการต่างๆ ที่ทำให้ประชาชนรู้สึกได้ถึงความปลอดภัยของระบบ ทั้งทางด้านการประชาสัมพันธ์ในความปลอดภัย การให้ความรู้และให้ข่าวสารแก่ประชาชน และการพัฒนาระบบการป้องกันทางด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจให้แก่ผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ถึงจะทำให้ผู้เสียภาษีเกิดความพึงพอใจในการใช้ช่องทางอินเทอร์เน็ต ดังจะเห็นได้จากกรณีการเกิดอาชญากรรมรูปแบบใหม่ที่กำลังระบาดอย่างหนักในช่วงนี้ ที่มีผู้โทรศัพท์แอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร จะคืนเงินภาษีให้ผ่านทาง ATM ซึ่งในความเป็นจริงกรมสรรพากรไม่มีนโยบายในการโทรศัพท์แจ้งและคืนเงินภาษีผ่านทางช่องทางอื่นนอกเหนือจากการส่งเช็คไปตามที่อยู่ของผู้เสียภาษี ดังนั้นกรมสรรพากรจึงได้ประกาศถึงนโยบายการคืนเงินภาษีดังกล่าวแก่ประชาชนผ่านทางสื่อมวลชนแขนงต่างๆ เพื่อไม่ให้ประชาชนถูกหลอกหรือหลงเชื่อ ซึ่งอาจจะส่งผลเสียหายแก่ทรัพย์สินของผู้ที่หลงเชื่อได้ และจากกรณีมีผู้แอบอ้างสมัครใช้บริการยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นบุคคลอื่น โดยนำชื่อบุคคลผู้นั้นมาใช้เพื่อขอคืนภาษีให้แก่ตนเอง ซึ่งทางกรมสรรพากรได้วางมาตรการเพิ่มเติม จากเดิมที่การสมัครใช้บริการยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต จะให้ใส่เฉพาะชื่อ นามสกุล ที่อยู่และเลขที่บัตรประชาชนของผู้สมัคร เป็นเพิ่มชื่อและนามสกุลของบิดา มารดาของผู้สมัครด้วย ซึ่งถือเป็นการป้องกันการแอบอ้างได้อีกทางหนึ่ง และถือเป็นการยกระดับระบบการรักษาความปลอดภัยในการยื่นแบบฯ และชำระภาษีบุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตให้สูงขึ้น ย่อมเป็นผลให้ผู้ยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตมีความมั่นใจกับระบบ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้นตามไปด้วย

นอกจากนี้ความสำคัญของระบบตอบปัญหาทั้งทางเว็บไซต์และทางโทรศัพท์ก็ไม่สามารถมองข้ามได้ ซึ่งขึ้นอยู่กับเจ้าหน้าที่ของกรมสรรพากรที่เป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญในการให้บริการแก่ผู้เสียภาษี ทางด้านการให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตอบคำถามต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ยื่นแบบฯผ่าน อินเทอร์เน็ต โดยในปัจจุบันมีการให้บริการถาม-ตอบผ่านทางเว็บไซต์กรมสรรพากรที่สามารถได้ตอบได้ แบบ 2 ทางหรือสามารถโทรศัพท์ผ่านทางสรรพากร Call Center ตามเวลาราชการ ซึ่งมีบุคลากรที่มีความพร้อมทางด้านความรู้ความเชี่ยวชาญ คอยให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการยื่นแบบฯและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะ ดังนั้นหากผู้ใช้บริการได้รับคำตอบและได้รับการแก้ปัญหาอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันท่วงทีตามความต้องการ ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น และทำให้การยื่นแบบฯและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต บรรลุผลสำเร็จตรงตามที่กรมสรรพากรได้วางนโยบายไว้

4. คุณภาพของเว็บไซต์และการให้คำแนะนำ

คุณภาพของเว็บไซต์ซึ่งเป็นช่องทางการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ เป็นสิ่งแรกที่คุณเสียภาษีผ่าน อินเทอร์เน็ตจะได้สัมผัสและเกิดความประทับใจ ดังนั้นจะต้องคำนึงถึงการมีข้อมูล เนื้อหาที่ทันสมัย สามารถใช้งานและสืบค้นได้ง่าย ตลอดจนต้องมีความสวยงาม น่าใช้ เพื่อให้ผู้เสียภาษีเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการและเพื่อเป็นการสนับสนุนให้มีผู้ใช้บริการผ่านทางเว็บไซต์มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ยังเป็นการส่งผลดีต่อกรมสรรพากรในการติดต่อสื่อสารกับประชาชนอีกด้วย ถือเป็นภาระที่พึงกระทำในการประกาศ หรือประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับภาษีต่างๆและการ update ข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้องกับกรมสรรพากร อีกทั้งการให้คำแนะนำในการใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตที่เหมาะสม ทำให้ผู้เสียภาษีสามารถเข้าใจวิธีการและ ขั้นตอนต่างๆในการยื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ต ย่อมทำให้การยื่นแบบฯของผู้เสียภาษีสามารถปฏิบัติตามได้ ง่ายและทำได้ถูกต้อง จึงเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะส่งผลให้ผู้เสียภาษีเกิดความพึงพอใจ

5. ความรู้ของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ต

สิ่งที่คุณเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตควรจะมีก่อนมีการยื่นแบบฯและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน อินเทอร์เน็ต นั่นคือ ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ต หากผู้เสียภาษีได้รับข้อมูลความรู้ไม่ เพียงพอหรือได้รับข้อมูลผิด จะทำให้ผู้เสียภาษีเกิดความเข้าใจผิดหรือเกิดความสับสน ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ต เนื่องจากไม่เป็นไปตามที่ตนเองคาดหวังและตามที่ตนเองเข้าใจ กรมสรรพากรจึงควรให้ความสำคัญกับการให้ความรู้ข้อมูลต่างๆที่ถูกต้องและกระจายไปให้ถึงประชาชน ทุกคน เพื่อให้ผู้เสียภาษีเกิดความพึงพอใจในการยื่นแบบฯและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้เสียภาษี ทำให้ความพึงพอใจของผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครมีระดับที่แตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานของงานวิจัยส่วนนี้ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) โดยใช้สถิติทดสอบเอฟ (F-Test) เพื่อทดสอบว่าลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกัน ซึ่งแบ่งออกเป็น อายุ สถานภาพสมรส การศึกษาสูงสุด อาชีพและรายได้ จะทำให้ระดับความพึงพอใจของผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครมีความแตกต่างหรือไม่ โดยสามารถแบ่งการวิเคราะห์ตามลักษณะส่วนบุคคลได้ดังนี้

1) อายุ

ตารางที่ 4-20 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจ โดยรวมของผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต จำแนกตามอายุ

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	4.206	3	1.402	2.604	0.052
Within Groups	213.231	396	0.538		
Total	217.437	399			

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจ โดยรวมของผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มอายุต่างๆมีความพึงพอใจในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตไม่ขึ้นกับอายุ

2) สถานภาพสมรส

ตารางที่ 4-21 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจ โดยรวมของผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต จำแนกตามสถานภาพสมรส

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.246	2	0.623	1.144	0.320
Within Groups	216.192	397	0.545		
Total	217.438	399			

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจโดยรวมของผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตไม่ขึ้นกับสถานภาพสมรส

3) ระดับการศึกษาสูงสุด

ตารางที่ 4-22 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจโดยรวมของผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	5.571	3	1.857	3.471	0.016
Within Groups	211.866	396	0.535		
Total	217.437	399			

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจโดยรวมของผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe ซึ่งปรากฏผลดังตารางที่ 4-23

ตารางที่ 4-23 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมของผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
สูงสุด	ค่าเฉลี่ย	3.41	3.49	3.75	3.00
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	-0.08	-0.34	0.41
ปริญญาตรี	3.49	-	-	-0.26(*)	0.49
ปริญญาโท	3.75	-	-	-	0.75
ปริญญาเอก	3.00	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมของผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ คือ กลุ่มที่จบการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจโดยรวมในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตมากกว่ากลุ่มที่จบการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี สาเหตุอาจจะมาจากสถาบันการศึกษาและหลักสูตรปริญญาโทส่วนใหญ่มีการจัดสอนและให้ความรู้เกี่ยวกับภาษีมากกว่า และบุคคลที่จบการศึกษาระดับปริญญาโทส่วนใหญ่ทำงานในสถานที่ที่มีความพร้อมทางด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ อีกทั้งมีความสามารถในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตที่มากกว่า (หากบริษัทมีการกำหนดลำดับตำแหน่งงานในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต) ทำให้มีความพึงพอใจที่มากกว่าบุคคลที่จบเพียงระดับปริญญาตรีเท่านั้น

4) อาชีพ

ตารางที่ 4-24 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจโดยรวมของผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต จำแนกตามอาชีพ

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2.071	4	0.518	0.950	0.435
Within Groups	215.366	395	0.545		
Total	217.438	399			

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจโดยรวมของผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต จำแนกตามอาชีพ พบว่า การประกอบอาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตไม่ขึ้นกับอาชีพ

5) รายได้ต่อเดือน

ตารางที่ 4-25 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจโดยรวมของผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.686	4	0.421	0.772	0.544
Within Groups	215.752	395	0.546		
Total	217.438	399			

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจโดยรวมของผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า รายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตไม่ขึ้นกับรายได้

**ส่วนที่ 7 การวิเคราะห์เนื้อหาเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคล
ธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต**

ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมปัญหา ข้อควรปรับปรุงและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม จากแบบสอบถามในตอนที 3 โดยปัญหาและข้อควรปรับปรุงเป็นคำถามปลายปิดที่สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ ส่วนข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเป็นคำถามปลายเปิด ซึ่งสามารถวิเคราะห์เนื้อหาได้ดังนี้

- 1) ปัญหาในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 4-26 แสดงปัญหาในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

ปัญหา	ความถี่	ร้อยละ
1. หากเกิดข้อผิดพลาดในการทำรายการที่ยื่นแบบไปแล้ว ไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้ ต้องทำใหม่ทั้งหมด	188	16.2
2. ในการยื่นแบบฯ ระบบหยุดชะงักและล่มบ่อย	152	13.1
3. ความไม่มั่นใจว่ากรมสรรพากรจะได้รับแบบแสดงรายการแล้วหรือไม่	151	13.0
4. ทำให้เกิดอาชญากรรมรูปแบบใหม่ (โทรศัพท์แอบอ้างเป็นกรมสรรพากรเพื่อโจรกรรมทาง ATM)	150	12.9
5. ต้องเก็บเอกสารหลักฐานการยื่นแบบฯ เป็นเวลาหลายปี	125	10.8
6. การขอคืนภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จะได้รับเงินคืนช้า	120	10.3
7. ความปลอดภัยของข้อมูลในการยื่นแบบฯ	118	10.2
8. ความไม่มั่นใจในวิธีการชำระเงิน	80	6.9
9. ความล่าช้าของระบบยื่นแบบฯ	63	5.4
10. ระบบการรับเอกสารประกอบการคืนเงินภาษีของกรมสรรพากรไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้ต้องส่งเอกสารเพิ่มเติมหลายครั้ง	8	0.8
11. การสอบถามปัญหายุ่งยากและล่าช้า	3	0.3
12. ผู้ที่ไม่มีความรู้ทางคอมพิวเตอร์เบื้องต้น ยื่นแบบฯ ล่าช้า ใช้เวลานาน	1	0.1

จากตารางที่ 4-26 พบว่า ผู้เสียภาษีมักมีปัญหาในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตมากที่สุด คือ หากเกิดข้อผิดพลาดในการทำรายการที่ยื่นแบบไปแล้ว ไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้ ต้องทำใหม่ทั้งหมด เนื่องจากระบบการยื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ต หากกดยืนยันการยื่นแบบแสดงรายการไปแล้ว จะไม่สามารถแก้ไขข้อมูลในแบบแสดงรายการได้ ซึ่งถ้าเกิดพบว่ารายการข้อมูลการยื่นแบบ ภ.ง.ด.90 หรือ 91 ไม่ถูกต้อง จะต้องทำการกรอกข้อมูลและยื่นแบบแสดงรายการใหม่อีกครั้ง จึงทำให้ผู้เสียภาษีต้องเสียเวลาในการกรอกข้อมูลใหม่ทั้งหมดและต้องยื่นแบบฯอีกครั้ง ถือเป็นการทำงานซ้ำซ้อน ส่งผลให้ผู้เสียภาษีเกิดความเบื่อหน่าย กรมสรรพากรจึงควรแก้ไขปัญหานี้ก่อนเป็นอันดับแรก และปัญหาสำคัญรองลงมาได้แก่ ในการยื่นแบบฯ ระบบหยุดชะงักและล่มบ่อย เนื่องจากระบบยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอในการรับแบบแสดงรายการพร้อมๆกันเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งช่วงเวลาที่ใกล้หมดเขตการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ซึ่งก็คือ ช่วงประมาณปลายเดือนมีนาคม เป็นช่วงที่มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดปัญหาระบบล่มและหยุดชะงัก ส่งผลให้ผู้ให้บริการไม่พึงพอใจกับการที่ต้องทำรายการใหม่และต้องรอเป็นระยะเวลาานกว่าจะสามารถทำรายการได้อีกครั้ง

2) ข้อควรปรับปรุงของระบบการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 4-27 แสดงข้อควรปรับปรุงของระบบการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

ข้อควรปรับปรุง	ความถี่	ร้อยละ
1. ความง่ายต่อการใช้งาน	201	23.5
2. ความปลอดภัย	196	23.0
3. ความรวดเร็ว	186	21.8
4. ความถูกต้อง ครบถ้วน	132	15.5
5. ความสะดวก	124	14.5
6. การประชาสัมพันธ์ถึงวิธีการขอคืนภาษีและการส่งเช็ค	4	0.6
7. ความไม่มั่นใจในการยื่นแบบแสดงรายการ	2	0.3
8. ประสิทธิภาพของเว็บไซต์กรมสรรพากร	1	0.1
9. การป้องกันข้อมูล	1	0.1
10. ความล่าช้าในการตรวจสอบและคืนเงินภาษี	1	0.1
11. การให้ความรู้ความเข้าใจในการใช้งาน	1	0.1
12. สามารถดูข้อมูลการทำรายการย้อนหลังได้ง่าย	1	0.1
13. ระบบการชำระภาษีควรปรับแบบฯและจ่ายเป็นเช็คที่ เคาน์เตอร์เซอร์วิสได้	1	0.1
14. ความสวยงามน่าใช้ และฐานความรู้	1	0.1
15. ควรเลือกเรียกเอกสารเฉพาะรายที่มีเงินได้ไม่สม่ำเสมอ	1	0.1
16. ความเชื่อมั่นที่มีต่อผู้ยื่นแบบ	1	0.1

จากตารางที่ 4-27 พบว่า ผู้เสียหายมีความคิดเห็นในข้อควรปรับปรุงของระบบการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตมากที่สุด ในเรื่องความง่ายต่อการใช้งาน เนื่องจากความง่ายต่อการใช้งาน เป็นปัจจัยเบื้องต้นที่สำคัญในการใช้ช่องทางการยื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้ในการยื่นแบบฯ จำเป็นจะต้องจัดทำด้วยตัวของผู้เสียหายเอง ดังนั้นจำเป็นต้องจัดทำระบบให้มีความง่ายต่อการใช้งานต่อผู้ใช้บริการ เพื่อให้สามารถยื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ตได้สำเร็จด้วยตัวเอง และข้อควรนำมาปรับปรุง แก่ใจที่ผู้เสียหายให้ความสำคัญไม่แพ้กัน คือ ความปลอดภัย เนื่องจากการยื่นแบบฯและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่แต่ละขั้นตอนทำผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์และในการสมัครใช้บริการไม่จำเป็นต้องแสดงตน เพียงแค่กรอกข้อมูลส่วนตัวและเลขที่บัตรประชาชนก็สามารถยื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ตได้แล้ว ซึ่งทำให้ผู้เสียหายย่อมเกิดความไม่เชื่อมั่นในความปลอดภัยของข้อมูลและทรัพย์สิน ดังนั้นกรมสรรพากรควรที่จะพิจารณา ปรับปรุงระบบการให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตให้มีความปลอดภัยมากกว่านี้

3) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 4-28 แสดงข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	ความถี่
การคืนเงินภาษีและการพิจารณาการคืนเงินซ้ำมาก	3
ขาดความเชื่อมั่นว่ากรมสรรพากรจะได้รับเอกสารประกอบการคืนเงินภาษีแล้วจริง	3
อยากให้เพิ่มช่องทางในการส่งเอกสารเพื่อขอคืนภาษีมากยิ่งขึ้น	1
อยากให้กรมสรรพากรมีข้อความตอบกลับยืนยัน ในการส่งแบบแสดงรายการภาษีผ่าน SMS	1
ให้สามารถแก้ไขข้อมูลแบบแสดงรายการได้ และส่งเสริมประชาสัมพันธ์ให้มากกว่านี้	1
ควรมีระบบป้องกันที่ทำให้ผู้เสียหายมั่นใจได้ว่าข้อมูลต่างๆ ของตนเองถูกเก็บไว้เป็นความลับ	1
ปรับปรุงวิธีการสุ่มตรวจใหม่	1
ความเชื่อมั่นในตัวผู้มีเงินได้ โดยเฉพาะผู้ที่ยื่นแบบ ภ.ง.ด.1 , 1ก และคนที่ถูกหักภาษี ณ ที่จ่าย ไม่ควรต้องขอเอกสารเพิ่มเติม เนื่องจากสามารถยื่นข้อมูลได้	1
ควรจัดหน่วยงานที่ชัดเจนไว้คอยตอบคำถาม การชำระภาษีหรือการคืนภาษี	1

จากตารางที่ 4-28 พบว่า ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มีจำนวนผู้เสียหายให้ความสำคัญมากที่สุด คือ การคืนเงินภาษีและการพิจารณาการคืนเงินช้ามาก และขาดความเชื่อมั่นว่ากรมสรรพากรจะได้รับเอกสารประกอบการคืนเงินภาษีแล้วจริง สืบเนื่องมาจากระบบการขอเอกสารประกอบการขอคืนภาษีที่ไม่มีประสิทธิภาพ กรมสรรพากรมีการขอเอกสารซ้ำ ทำให้ผู้ขอคืนภาษีต้องเสียเวลาส่งเอกสารหลายครั้งและไม่ทราบว่าจะถึงมือเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรหรือไม่ ส่งผลให้การคืนเงินภาษีช้าตามไปด้วย

