

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา

งานวิจัยนี้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือในการบริหารจัดการเก็บภาษีอากรในรูปแบบ การยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในมุมมองของผู้ยื่นแบบฯ ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามกับผู้ยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ที่ยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ประจำปีภาษี 2556 จำนวน 500 ชุด ซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับจำนวน 465 ชุด และได้คัดเลือกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ เหมาะสม เพียงพอตามที่ได้กำหนด จำนวนขาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด การศึกษานี้เป็นใช้วิธีวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) โดยเลือกใช้การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) เพื่อทราบปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของผู้ยื่นแบบฯ ซึ่งเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการเก็บภาษีอากรและใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบรวมถึงผู้ที่สนใจงานวิจัย ผู้วิจัยขอเสนอผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 สรุปผลการวิจัยด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ผลการวิจัยในส่วนของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุด รองลงมาคือ ช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ และประกอบอาชีพเป็นพนักงานเอกชนมากที่สุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีอยู่ในช่วง 100,001-200,000 บาท นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้ระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ประมาณ 2-3 ครั้ง ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามยื่นแบบฯ ด้วยแบบ ภ.ง.ด.91 เป็นส่วนใหญ่ และเป็นผู้ยื่นแบบฯ ที่ขอคืนภาษีเงินได้มากที่สุดเป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ ไม่มีภาษีชำระ และมีภาษีชำระตามลำดับ

5.1.2 สรุปผลการวิจัยด้วยการศึกษาปัจจัย (Factor Analysis)

ผลการศึกษปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือบริหารจัดการเก็บภาษีอากรในรูปแบบ การยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) วิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) โดยเลือกวิเคราะห์

ปัจจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) ผู้วิจัยสามารถสรุปปัจจัยจากตัวแปร 28 คำถามได้ 6 ปัจจัย ตั้งชื่อปัจจัยตามลักษณะความคล้ายคลึงของตัวแปรย่อยในปัจจัย และเรียงลำดับความสำคัญมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้

- 1) ปัจจัยด้านความถูกต้องและน่าเชื่อถือ
- 2) ปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งาน
- 3) ปัจจัยด้านความปลอดภัย
- 4) ปัจจัยด้านประสิทธิภาพระบบ
- 5) ปัจจัยด้านความสะดวกและรวดเร็ว
- 6) ปัจจัยด้านระยะเวลาการให้บริการ

จากผลการศึกษาทำให้ทราบตัวแปรในแต่ละปัจจัย ดังนี้

- 1) ปัจจัยด้านความถูกต้องและน่าเชื่อถือ ประกอบด้วย 8 ตัวแปร คือ
 - 1.1 ระบบมีการคำนวณภาษี ถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือ
 - 1.2 ระบบมีโปรแกรมช่วยคำนวณภาษีที่ช่วยลดข้อผิดพลาดก่อนการยื่นแบบฯ
 - 1.3 ระบบไม่ต้องนำส่งหลักฐานการยื่นแบบฯ ในขณะที่ทำรายการ
 - 1.4 การบันทึกสิทธิค่าลดหย่อนในระบบให้ผลลัพธ์ที่ถูกต้องจากการบันทึก
 - 1.5 การบันทึกเลือกเงินได้ เงินได้ที่รับยกเว้นและค่าลดหย่อนในระบบให้ผลลัพธ์ที่ถูกต้องจากการบันทึก
 - 1.6 ระบบมีการป้องกันข้อมูลที่น่าเชื่อถือ
 - 1.7 ระบบมีการป้องกันข้อมูลทางการเงินที่น่าเชื่อถือ
 - 1.8 ระบบช่วยให้การชำระภาษีมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ
- 2) ปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งาน ประกอบด้วย 6 ตัวแปร คือ
 - 2.1 ระบบมีการออกแบบที่ง่ายต่อการใช้งาน
 - 2.2 ระบบมีการให้คำแนะนำในการใช้งานให้สามารถปฏิบัติตามได้ง่าย
 - 2.3 ระบบถูกออกแบบให้ใช้งานง่ายและมีความสนใจต่อการใช้งาน
 - 2.4 ระบบมีการออกแบบการใช้งานที่ง่ายในขั้นตอนการสมัครสมาชิกเพื่อใช้งาน
 - 2.5 ระบบมีขั้นตอนการใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน
 - 2.6 ระบบให้ทางเลือกสำหรับช่องทางการชำระภาษีที่หลากหลาย ง่ายต่อการ

ใช้งาน

3) ปัจจัยด้านความปลอดภัย ประกอบด้วย 4 ตัวแปร คือ

3.1 ระบบให้ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล ในกรณีสมัครผ่านในการเข้า

สู่ระบบ

3.2 ระบบมีการป้องกันการกำหนดรหัสผู้ใช้งานและรหัสผ่านในการเข้าถึงข้อมูล

3.3 ระบบมีการกำหนดรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านเพื่อเข้าสู่การบันทึกเงินได้

พึงประเมิน

3.4 ระบบให้ความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในระดับที่ผู้ใช้งานพึงพอใจ

4) ปัจจัยด้านประสิทธิภาพระบบ ประกอบด้วย 4 ตัวแปร คือ

4.1 ระบบมีประสิทธิภาพและยืดหยุ่นในกรณีพบข้อผิดพลาดหลังการยื่นแบบฯ

4.2 ระบบมีประสิทธิภาพและยืดหยุ่นในกรณีพบข้อผิดพลาดก่อนการยื่นแบบฯ

4.3 ระบบมีประสิทธิภาพในการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้งาน

4.4 ระบบมีความรวดเร็วในการประมวลผลการยื่นแบบฯ ของผู้ใช้งาน

5) ปัจจัยด้านความสะดวกและรวดเร็ว ประกอบด้วย 4 ตัวแปร คือ

5.1 ระบบให้ความสะดวก ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

5.2 ระบบจัดพิมพ์แบบแสดงรายการและใบเสร็จรับเงินที่ทำได้ง่ายและรวดเร็ว

5.3 ระบบมีการคืนภาษีได้อย่างรวดเร็ว

5.4 ระบบจัดพิมพ์แบบแสดงรายการได้ทันทีเมื่อการยื่นแบบฯ เสร็จสิ้น

6) ปัจจัยด้านระยะเวลาการให้บริการ ประกอบด้วย 2 ตัวแปร คือ

6.1 ระบบมีระยะเวลา ตั้งแต่เวลา 6.00 น ถึง 22 น. ไม่มีวันหยุด มีความเหมาะสม
เพียงพอต่อการให้บริการ

6.2 ระบบมีการอำนวยความสะดวกในการพิมพ์ใบเสร็จรับเงินภายหลังการยื่นแบบ
และชำระภาษีเสร็จสิ้น

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

ผลจากการศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือบริหารจัดการเก็บภาษีอากรใน
รูปแบบ การยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ใน
มุมมองของผู้ยื่นแบบฯ สามารถสรุปผลได้ว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING)
ซึ่งเป็นเครื่องมือช่วยในการบริหารจัดการเก็บภาษีอากรประกอบด้วย 6 ปัจจัย ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีและ
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาอภิปราย ดังนี้

ปัจจัยที่ 1 ความถูกต้องและน่าเชื่อถือ

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ 1 เป็นเรื่องความถูกต้องและน่าเชื่อถือที่ระบบต้องมีคุณภาพในด้านการใช้งานซึ่งถูกออกแบบระบบให้มีข้อมูลที่ถูกต้อง ผลที่ได้จากการยื่นแบบฯ ผ่านระบบมีความถูกต้อง และทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ อย่างเช่น ระบบสามารถคำนวณภาษีได้อย่างถูกต้อง และระบบยังมีโปรแกรมช่วยคำนวณภาษีเพื่อลดข้อผิดพลาดก่อนการยื่นแบบฯ ได้ ซึ่งในบางครั้ง ผู้ยื่นแบบฯ อาจจะบันทึกข้อมูลผิดพลาดเอง โปรแกรมช่วยคำนวณภาษีนี้อาจเป็นเครื่องมือช่วยตรวจสอบในขั้นต้นและทำให้เกิดความมั่นใจในการยื่นแบบฯ ได้ และในการขั้นตอนการทำรายการ เช่น การบันทึกเลือกเงินได้ เงินได้ที่ได้รับยกเว้น สิทธิค่าลดหย่อนและอื่นๆ ระบบต้องมีข้อมูลที่ถูกต้อง มีการคำนวณที่ถูกต้อง และให้ผลลัพธ์จากการยื่นแบบฯ ที่ถูกต้อง ส่วนการยื่นแบบฯ ผ่านระบบโดยไม่ต้องนำส่งเอกสารหลักฐานการยื่นแบบฯ นั้น ถือได้ว่าระบบได้สร้างความมั่นใจ ความน่าเชื่อถือให้กับผู้ยื่นแบบฯ และยังเป็นการลดภาระการจัดเตรียมหลักฐานการยื่นแบบฯ ทำให้มีผู้ยื่นแบบฯ ผ่านระบบเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ นอกจากนี้ความน่าเชื่อถือของระบบนี้ยังหมายถึงระบบมีการป้องกันข้อมูลไว้เป็นความลับ เช่น ประวัติผู้ยื่นแบบฯ ข้อมูลการยื่นแบบฯ ข้อมูลทางการเงิน ซึ่งทำให้ผู้ยื่นแบบฯ เกิดความเชื่อมั่นในการยื่นแบบฯ ผ่านระบบนี้ จากที่ได้กล่าวข้างต้น ถูกจัดเป็นปัจจัยของระบบด้านความถูกต้องและน่าเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของ Lee and Lin (2005) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยได้ประยุกต์จากแนวคิดคุณภาพการบริการของ Parasuraman และคณะ (1985) ซึ่งพบว่า ความน่าเชื่อถือ ซึ่งได้แก่ ความถูกต้องของข้อมูล เป็นเกณฑ์วัดคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้น ความถูกต้องและน่าเชื่อถือ เป็นปัจจัยที่สำคัญของระบบที่ต้องสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ยื่นแบบฯ ที่ข้อมูลทุกอย่างต้องถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชนนิกันต์ นุชประคอง (2550) ในเรื่องความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือ ซึ่งผู้ยื่นแบบฯ เห็นด้วยกับการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตที่พบว่า สามารถกรอกข้อมูลลงโปรแกรมเพื่อช่วยคำนวณภาษี ตรวจสอบความถูกต้องก่อนการยื่นแบบฯ ได้ และยังมีระบบการยืนยันการรับแบบแสดงรายการทันทีที่ดำเนินการเสร็จ ทำให้ผู้ยื่นแบบฯ เกิดความเชื่อมั่นว่าข้อมูลการยื่นแบบฯ นั้นถูกต้อง เนื่องจากมีโปรแกรมช่วยตรวจสอบขั้นต้น และข้อมูลการยื่นแบบฯ เป็นความลับของทางราชการ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธวัชชัย เหล่าอิทธิพร (2548) ในเรื่องความน่าเชื่อถือ ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตแบบออนไลน์

ปัจจัยที่ 2 ด้านความง่ายต่อการใช้งาน

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ 2 เป็นเรื่องความง่ายต่อการใช้งาน ที่มีการออกแบบระบบให้ใช้งานและปฏิบัติตามได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ทั้งในขั้นตอนการเข้าสู่ระบบ การสมัครสมาชิกเพื่อใช้งาน ขั้นตอนการกรอกรายการ ขั้นตอนการชำระภาษีและมีทางเลือกสำหรับช่องทางการชำระภาษีที่ง่ายและหลากหลาย ที่เป็นสิ่งจูงใจให้มีผู้มาใช้ระบบมากขึ้น ซึ่งระบบที่มีความง่ายต่อการใช้งานถือเป็นปัจจัยที่จัดลำดับความสำคัญไว้เป็นอันดับที่ 2 ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับทฤษฎีของ Davis (1989) ในส่วนของการรับรู้ได้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived ease of Use) ที่กล่าวไว้ว่า คุณค่าจะทำให้ผู้ใช้ระบบรับรู้ได้ถึงความง่ายและเป็นอิสระจากความพยายาม ซึ่งหมายถึงการออกแบบระบบให้มีขั้นตอนการใช้งานได้ง่าย โดยผู้เสียภาษีที่ใช้บริการแล้วรู้สึกว่าจะไม่ต้องใช้ความสามารถหรือพยายามมากนัก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ คัทเลีย ปานสุนทร (2549) ในเรื่องความไม่ซับซ้อนของระบบและมีวิธีปฏิบัติที่ง่าย เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการบริการอื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบ ความไม่ซับซ้อนของระบบนี้เป็นส่วนหนึ่งของปัจจัย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธวัชชัย เหล่าอิทธิพร (2548) ในเรื่องขั้นตอนการสมัครสมาชิกที่มีความง่ายต่อการใช้งานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต ส่วนรูปแบบระบบที่ออกแบบให้มีความง่วงใจต่อการใช้งานถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เกษมศรี ธรรมเป็นจิตต์ (2547) ที่ศึกษาถึงเหตุผลในการยื่นแบบและชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต ผลการวิจัย พบว่า ระบบที่มีรูปแบบที่ทันสมัย เข้าใจง่ายเป็นแรงจูงใจให้ใช้บริการ และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของศุขจี มูลทองช้อย (2554) ในเรื่องรูปแบบของเว็บไซต์ที่ง่ายต่อการใช้งาน ซึ่งผู้ยื่นแบบฯ ให้ความสำคัญมากที่สุดเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

ปัจจัยที่ 3 ด้านความปลอดภัย

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ 3 เป็นเรื่องความปลอดภัยของระบบในการเข้าใช้งานระบบที่ต้องกำหนดรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านเพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลการบันทึกการต่างๆ จากบุคคลอื่น และเมื่อผู้ใช้งานลืมรหัสผ่านระบบสามารถให้สิทธิ์ในการขอใช้รหัสผ่านใหม่โดยผู้ใช้งานเอง ซึ่งถือว่ามีความสำคัญต่อความปลอดภัยของข้อมูล ที่ระบบสร้างความเชื่อมั่นความพึงพอใจให้กับผู้ยื่นแบบฯ ได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชีรชาติ กระจ่างทอง (2550) ในเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ที่มีต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพบริการ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ผู้ยื่นแบบฯ มีความคาดหวังด้านความปลอดภัยสูงกว่าการรับรู้คุณภาพบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจ แต่ยังคงการให้มีการปรับปรุงให้ดีขึ้น แสดงให้เห็นว่าระบบความปลอดภัยเป็นปัจจัยที่ผู้ยื่นแบบฯ ต้องการและให้ความสำคัญ และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธวัชชัย เหล่าอิทธิพร (2548) ในเรื่องความ

ปลอดภัยของข้อมูลเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงใจของผู้ใช้บริการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตแบบออนไลน์ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อุศณี กอจิตตวนิจ (2552) ในเรื่องความปลอดภัยซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ขึ้นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

ปัจจัยที่ 4 ด้านประสิทธิภาพระบบ

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ 4 เป็นเรื่องประสิทธิภาพของระบบ ความสามารถของระบบที่มีความยืดหยุ่นในการทำงานที่ผู้ขึ้นแบบฯ ได้รับความพึงพอใจจากระบบ เช่น สามารถแก้ไขข้อผิดพลาดก่อนการขึ้นแบบฯ และหลังการขึ้นแบบฯ ได้ กล่าวคือ ระบบมีการออกแบบการทำงานที่รองรับให้ผู้ขึ้นแบบฯ สามารถแก้ไข ข้อมูล รายการได้ โดยระบบจะแจ้งเตือนให้ตรวจสอบก่อนการขึ้นแบบฯ หากได้ขึ้นแบบฯ ไปแล้วและพบว่าข้อผิดพลาด ผู้ขึ้นแบบฯ สามารถยกเลิกการขึ้นแบบฯ นั้นได้ โดยใช้หมายเลขอ้างอิงการขึ้นแบบฯ ที่ได้จากการขึ้นแบบฯ เข้าไปทำการยกเลิกรายการและทำการบันทึกรายการใหม่ได้ วิธีการนี้สำหรับการขึ้นแบบฯ ที่ไม่มีภาษีชำระ ส่วนการขึ้นแบบฯ ที่ได้ขึ้นแบบฯ ไปแล้วและมีภาษีที่ต้องชำระ เมื่อพบข้อผิดพลาด ผู้ให้บริการได้ออกแบบระบบให้มีความยืดหยุ่นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของระบบ โดยออกแบบระบบให้ผู้ขึ้นแบบฯ สามารถขึ้นแบบฯ เพิ่มเติมได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนนิกันต์ นุชประคอง (2550) ที่ศึกษาความคิดเห็นของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีต่อการขึ้นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ผลการวิจัยพบว่า การขึ้นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตต้องมีความรวดเร็ว และสามารถตรวจสอบข้อมูลก่อนการขึ้นแบบฯ รวมถึงสามารถแก้ไขข้อผิดพลาดของข้อมูลได้ นอกจากนี้ระบบถูกออกแบบการทำงานให้มีระบบการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นให้กับผู้ขึ้นแบบฯ เช่น เมื่อผู้ขึ้นแบบฯ ใส่หมายเลขผู้ใช้และรหัสผ่าน ระบบจะแสดงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ขึ้นแบบฯ เช่น เลขประจำตัวผู้เสียภาษี วันเดือนปีเกิด ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์ เพื่อให้ตรวจสอบและแก้ไขให้ถูกต้องเป็นปัจจุบันก่อนทำการรายการถัดไป ซึ่งระบบจะมีข้อความแจ้งเตือนให้ทราบว่าเมื่อทำขั้นตอนถัดไปแล้วจะไม่สามารถกลับมาหน้าจอดังกล่าวได้อีก ถือได้ว่าการทำงานของระบบเป็นการช่วยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และเป็นการส่งเสริมให้ระบบมีเพิ่มประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ที่กล่าวข้างต้น ระบบสามารถตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นได้ในเรื่องการใช้สิทธิค่าลดหย่อนบิดามารดา โดยให้กรอกข้อมูลเกี่ยวกับบิดามารดาในระบบเช่น ชื่อ นามสกุล เลขบัตรประจำตัวประชาชน หากกรอกข้อมูลถูกต้องตรงกับฐานข้อมูลกรมสรรพากร การขึ้นแบบฯ นี้สามารถใช้สิทธิค่าลดหย่อนดังกล่าวได้ ซึ่งถือได้ว่าเป็นประสิทธิภาพของระบบอย่างหนึ่ง เช่นเดียวกับการประมวลผลข้อมูลการขึ้นแบบฯ ที่ให้ผลลัพธ์ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง เช่น ทำให้

ทราบผลการยื่นแบบฯ มีภาษีชำระ หรือไม่มีภาษีชำระ หรือขอคืนภาษีเงินได้ จากที่กล่าวข้างต้นถือได้ว่าเป็นปัจจัยด้านประสิทธิภาพของระบบ

ปัจจัยที่ 5 ด้านความสะดวกและรวดเร็ว

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ 5 เป็นเรื่องความสะดวกและรวดเร็วของระบบที่ผู้ยื่นแบบฯ ได้รับจากการใช้ระบบ ที่สามารถปฏิบัติได้สะดวก รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการได้ทันที ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ถือได้ว่าระบบสามารถอำนวยความสะดวกได้ เนื่องจากไม่ต้องเดินทางไปยื่นแบบฯ ที่สำนักงานเขตหรือหน่วยบริการภาษีต่างๆ ส่วนการจัดพิมพ์แบบแสดงรายการและใบเสร็จรับเงิน ทำได้สะดวกสบาย รวดเร็ว ระบบการคืนภาษีเมื่อมีการขอคืนภาษีผ่านระบบผู้ยื่นแบบฯ ได้รับเงินคืนอย่างรวดเร็วและมีการแจ้งการคืนเงินผ่านระบบฝากข้อความให้ทราบเพื่อเป็นการยืนยัน ซึ่งผลการศึกษาโดยตรงกับแนวคิดหลักการบริหารจัดการเก็บภาษีอากรของ Smith (1776) ที่กล่าวไว้ว่า หลักเกณฑ์ภาษีอากรที่ดีและมีประสิทธิภาพควรมี หลักความสะดวก ง่ายต่อการชำระภาษี ทำให้เกิดความสนใจในการเสียภาษีให้ถูกต้อง และ Smith (1776) ยังได้กล่าวถึงหลักความประหยัดไว้ว่า ระบบภาษีอากรที่ดีต้องมีการบริหารจัดการเก็บภาษีให้เสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุดของผู้จัดเก็บภาษีและผู้เสียภาษี ซึ่งต้องคำนึงถึงประโยชน์ที่จะได้รับมากที่สุด ผลการศึกษานี้ได้สอดคล้องกับผลงานวิจัยหลายท่าน ได้แก่ รัชชชัย เหล่าอิทธิพร (2548), กัทลียา ปานสุนทร (2549), ธีรชาติ กระจ่างทอง (2550), ชนนิกันต์ นุชประคอง (2550), สกฤทธิย์ เวชกุล (2552) และพรพิมล ศิริโชติอาภรณ์ (2551) ซึ่งถือได้ว่าความสะดวก รวดเร็วเป็นปัจจัยจำเป็นต่อการให้บริการของระบบ

ปัจจัยที่ 6 ด้านระยะเวลาการให้บริการ

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ 6 เป็นเรื่องปัจจัยด้านระยะเวลาการให้บริการที่ผู้ยื่นแบบฯ ได้รับ เช่น ระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) มีระยะเวลาการให้บริการตั้งแต่เวลา 06.00-22.00 น. ไม่มีวันหยุด และสามารถยื่นแบบฯ ได้ถึง 24.00 น. ในกรณีไม่มีภาษีชำระ ถือได้ว่าเป็นช่วงระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมและเพียงพอ ดังนั้นระบบที่ดีต้องอำนวยความสะดวกในเรื่องระยะเวลาการให้บริการเป็นสำคัญ เพราะหากระบบมีขั้นตอนการปฏิบัติที่ง่ายมีข้อมูลที่ถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ มีความปลอดภัยแล้ว ไม่ได้อำนวยความสะดวกด้านระยะเวลาให้เหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการใช้งานของผู้ยื่นแบบฯ ระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) นี้จะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ผู้ยื่นแบบฯ สามารถพิมพ์ใบเสร็จรับเงินภายหลังการยื่นแบบและชำระภาษีเสร็จสิ้นได้ทันที ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกด้านระยะเวลาการให้บริการเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชนนิกันต์ นุชประคอง (2550) และพรพิมล ศิริโชติอาภรณ์ (2551) ในเรื่องด้านการบริการที่สามารถยื่นแบบฯ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่มี

วันหยุด เป็นเหตุผลสำคัญของการเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต

5.3 ข้อจำกัดของงานวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเฉพาะผู้ที่ยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเท่านั้น และเป็นการศึกษาเฉพาะผู้ที่มีภูมิลำเนาในเขตกรุงเทพมหานคร มิได้ครอบคลุมถึงกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ต่างจังหวัด

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคตดังนี้

1. ผู้วิจัยอื่นควรที่จะศึกษาผู้ยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) กลุ่มประเภทภาษีอื่นให้มากยิ่งขึ้น เช่น ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม เป็นต้น เพื่อจะได้พัฒนารูปแบบของระบบให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจโลกที่มีการแข่งขัน และเทคโนโลยีในปัจจุบันที่เข้ามามีบทบาทมากขึ้น

2. ผู้วิจัยอื่นควรที่จะศึกษาเรื่องความต้องการพัฒนาระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ในมุมมองของเจ้าหน้าที่สรรพากร ในเขตกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด เพื่อจะพัฒนาบริหารจัดการเก็บภาษีอากรได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน เป็นธรรม และผู้ยื่นแบบฯ เกิดความสนใจในการเลือกใช้บริการมากยิ่งขึ้น