

การประเมินนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต :
ศึกษาเฉพาะกรณีภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

สารนิพนธ์
ของ
อดิยา สติตพงศ์ไพบุลย์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
กันยายน 2551

การประเมินนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต :
ศึกษาเฉพาะกรณีภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

สารนิพนธ์
ของ
อติยา สติตพงศ์ไพบูลย์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
กันยายน 2551
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การประเมินนโยบายการเปลี่ยนแปลงแสดงรายการและการชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต :
ศึกษาเฉพาะกรณีภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

บทคัดย่อ
ของ
อติยา สติตพงศ์ไพบูลย์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
กันยายน 2551

อดิยา สถิตพงศ์ไพบุลย์. (2551). การประเมินนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต : ศึกษาเฉพาะกรณีภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา. สารนิพนธ์ รม.ม.(นโยบายสาธารณะ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ ดร.วรพิตย์ มีมาก.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาเกี่ยวกับการประเมินนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต : กรณีศึกษาภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การศึกษาใช้ CIPP เป็นตัวแบบสำหรับการประเมินผล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่สรรพากรจำนวน 49 คน และผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามมาตรฐานประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และ การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. นโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีแนวโน้มในทางที่ดี
2. เจ้าหน้าที่สรรพากรเห็นด้วยว่านโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีมีผลสำเร็จในระดับสูง ขณะที่ผู้เสียภาษีเห็นด้วยกับนโยบายในระดับปานกลาง
3. กลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากรและผู้เสียภาษี มีความเห็นไม่แตกต่างกัน ในด้านบริบทกระบวนการ ผลผลิต และมีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านปัจจัยนำเข้า

AN EVALUATION OF TAX FORMS FILLING AND TAX PAYMENT POLICY THROUGH
THE INTERNET SYSTEM : A CASE STUDY OF PERSONAL INCOME TAX

AN ABSTRACT

BY

ATIYA STIDPONGPIBOON

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Public Administration Degree in Public Policy
at Srinakharinwirot University
September 2008

Atiya Stidpongpi boon. (2008). *An evaluation of tax forms filing and tax payment policy through the internet system : a case study of personal income tax* . Master's Project, M.P.A. (Public Policy). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Assoc Prof. Dr. Worapit Meemak.

The research was aimed to study an evaluation of tax forms filing and tax payment policy through the internet system, a case of personal income tax. CIPP was used as the evaluation model.

49 operating officials and 400 personal income taxpayers that paid through internet system were samples to be studied. Data were collected through Likert rating scale type questionnaire and analyzed by statistical method both descriptive (percentage, mean and standard deviation) and inferential (t-test and Analysis of variance), at 0.05 significant level .

The findings were as follows:

1. Trend of tax forms filing and tax payment policy through the internet system was positive.
2. Tax forms filing and tax payment policy through the internet system, in an official's viewpoint, was highly successful, while the people viewed moderately.
3. There has no different opinion between officials and taxpayers on context, process and output, but input.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการ
สอบได้พิจารณาสารนิพนธ์ เรื่อง การประเมินนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีผ่าน
ระบบอินเทอร์เน็ต : ศึกษาเฉพาะกรณีภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของ อติยา สถิตพงศ์ไพบุลย์ ฉบับนี้
แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

(รองศาสตราจารย์ ดร.วรพิตย์ มีมาก)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

(รองศาสตราจารย์ ดร.วรพิตย์ มีมาก)

คณะกรรมการสอบ

----- ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.วรพิตย์ มีมาก)

----- กรรมการสอบสารนิพนธ์
(อาจารย์ ชีวินทร์ ฉายาขวลิต)

----- กรรมการสอบสารนิพนธ์
(อาจารย์ จักรกิตติย์ ธนาคม)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

----- คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่ เดือน กันยายน พ.ศ. 2551

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเป็นเพราะผู้วิจัยได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ ดร.วรพิตย์ มีมาก ประธานกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ ท่านได้เสียสละเวลาอันมีค่าเพื่อให้คำปรึกษา แนะนำในการจัดทำงานวิจัยทุกขั้นตอน ซึ่งส่งผลให้ผู้วิจัยได้รับประสบการณ์อันมีค่า ได้รับความรู้วิธีการทำงานวิจัยที่ถูกต้อง ทั้งยังช่วยให้ผู้วิจัยได้พัฒนากระบวนการในด้านต่าง ๆ ให้ดีขึ้น เช่น ระบบความคิด ระบบการอ่านและตีความ อีกทั้งทำให้ผู้วิจัยได้รับประสบการณ์ทำงานวิจัยที่จะช่วยในการทำงานในด้านการพัฒนาเป็นไปอย่างมีคุณค่ามากขึ้น ท่านยังเป็นแบบอย่างของอาจารย์ที่ทุ่มเทให้กับศิษย์และงานด้านวิชาการอย่างไม่เหน็ดเหนื่อย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ให้ความรู้แก่ผู้วิจัยในการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ ซึ่งทำให้ผู้วิจัยรู้ว่าการศึกษาระดับปริญญาโทผู้วิจัยนั้นมิได้สิ้นสุดเพียงการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ให้สำเร็จลงได้ หากผู้วิจัยได้ซึมซับเอากระบวนการ การเรียนรู้ที่ถูกจุดประกายขึ้นในระยะ 2 ปี ที่ผ่านมา ให้กลายเป็นการเรียนรู้ที่ต้องสืบเนื่องต่อไปอย่างไม่สิ้นสุด และจะต้องนำเอาความรู้นั้นไปยังประโยชน์ให้แก่ผู้อื่นต่อไปอีกด้วย จึงจะสมตามเจตนารมณ์ของรัฐประศาสนศาสตร์อย่างสมบูรณ์

ขอขอบคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในการดำเนินการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

ท้ายสุดผู้วิจัยขอขอบพระคุณ พ่อ แม่ น้อง และเพื่อน ๆ ทุกคนที่ให้กำลังใจที่ดีเยี่ยมตลอดระยะเวลาที่ศึกษาและทำงานวิจัย คุณค่าและประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา และครูอาจารย์ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอนและประสิทธิ์ประสาทความรู้ทั้งปวงแก่ผู้วิจัย

อดิยา สติตพงศ์ไพบุลย์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	5
ความสำคัญของการวิจัย	5
ขอบเขตการวิจัย	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย	8
สมมุติฐานในการวิจัย	10
 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	 11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินนโยบาย	11
แนวคิดเกี่ยวกับภาษีอากร	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22
 3 วิธีดำเนินการวิจัย	 27
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	27
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	28
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย	29
การเก็บรวบรวมข้อมูล	30
การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	30
 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	 31
การนำเสนอผลการศึกษาค้นคว้า	31
การวิเคราะห์ข้อมูล	32
ส่วนที่ 1 ข้อมูลการวิเคราะห์ของ เจ้าหน้าที่สรรพากรเกี่ยวกับนโยบายการ ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในแต่ละด้าน	32
ส่วนที่ 2 ข้อมูลการวิเคราะห์ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้เสียภาษีเกี่ยวกับนโยบาย การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในแต่ละด้าน	43
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากรและ ผู้เสียภาษี	58

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	60
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	60
สมมุติฐานในการวิจัย	60
ขอบเขตของการวิจัย.....	60
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	61
การเก็บรวบรวมข้อมูล	61
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	61
อภิปรายผล	64
ข้อเสนอแนะ	69
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป	72
บรรณานุกรม	73
ภาคผนวก	76
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	77
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	90
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	94

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 สถิติการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตทุกประเภทภาษี	3
2 สถิติการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา)	4
3 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากร.....	32
4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากร ด้านบริบท.....	33
5 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากร ด้านปัจจัยนำเข้า	35
6 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากร ด้านกระบวนการ	36
7 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากร ด้านผลผลิต	37
8 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากร ด้านบริบท.....	37
9 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากร ด้านปัจจัยนำเข้า	39
10 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากร ด้านกระบวนการ.....	40
11 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากร ด้านผลผลิต.....	41
12 ลำดับความสำคัญเกี่ยวกับปัญหาไม่สามารถใช้บริการผ่านระบบ อินเทอร์เน็ตของกลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากร	42
13 ลำดับความสำคัญ ในการลดข้อผิดพลาดในการยื่นแบบผ่านระบบ อินเทอร์เน็ตของกลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากร	42
14 ลำดับความสำคัญในการปรับปรุงแนวปฏิบัติในการยื่นแบบผ่านระบบ อินเทอร์เน็ตของกลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากร.....	42
15 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้เสียภาษี	43
16 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มผู้เสียภาษี ด้านบริบท	45
17 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มผู้เสียภาษี ด้านปัจจัยนำเข้า	46
18 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มผู้เสียภาษี ด้านกระบวนการ	47
19 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มผู้เสียภาษี ด้านผลผลิต.....	48
20 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มผู้เสียภาษี ด้านบริบท.....	49
21 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มผู้เสียภาษี ด้านปัจจัยนำเข้า.....	50
22 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มผู้เสียภาษี ด้านกระบวนการ	52
23 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มผู้เสียภาษี ด้านผลผลิต.....	53

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
24 ลำดับความสำคัญเกี่ยวกับปัญหาไม่สามารถใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต กลุ่มผู้เสียภาษี	56
25 ลำดับความสำคัญ ในการลดข้อผิดพลาดในการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของกลุ่มผู้เสียภาษี.....	56
26 ลำดับความสำคัญในการปรับปรุงแนวปฏิบัติในการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของกลุ่มผู้เสียภาษี.....	57
27 ลำดับความสำคัญของปัญหาการส่งเอกสารผ่านเครื่องโทรสาร (FAX) ของกลุ่มผู้เสียภาษี.....	57
28 ลำดับความสำคัญของปัญหาการส่งเอกสารทาง e-mail ของกลุ่มผู้เสียภาษี ...	58
29 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่าง	58
30 เปรียบเทียบภาพรวมของกิจกรรม	65
31 เปรียบเทียบกิจกรรมด้านบริบท.....	65
32 เปรียบเทียบกิจการ ด้านปัจจัยนำเข้า	67
33 เปรียบเทียบกิจกรรม ด้านกระบวนการ.....	68
34 เปรียบเทียบกิจกรรม ด้านผลผลิต	68
35 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	69

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 การประเมินผลหลักสูตรของ Phi Delta Kappa.....	14
2 ความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินกับการตัดสินใจในแบบจำลองชิป.....	16

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ภารกิจหลักของกรมสรรพากร คือ การจัดเก็บภาษีอากรเพื่อเป็นรายได้ของรัฐ ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ และอากรแสตมป์ โดยมีหลักการจัดเก็บภาษีเป็นแบบประเมินตนเอง กล่าวคือ ผู้เสียภาษีจะต้องแจ้งรายได้ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นและคำนวณภาษีตามวิธีการที่กฎหมายกำหนด พร้อมทั้งยื่นแบบชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาที่สถานประกอบการตั้งอยู่ หรือที่ผู้เสียภาษีมีภูมิลำเนาอยู่ กรมสรรพากรตระหนักดีว่าการทำรายการและชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา เป็นภาระแก่ผู้เสียภาษีเนื่องจากมีขั้นตอนต่าง ๆ หลายขั้นตอน อาทิ เช่น การตรวจแบบขั้นต้น การรับแบบการรับชำระภาษี และการออกไปเสร็จรับเงิน ซึ่งในแต่ละขั้นตอนใช้เวลานาน จึงได้วางแผนปรับปรุงการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษี เพื่อให้ผู้เสียภาษีมีความสะดวกสบาย ประกอบกับกรมสรรพากรเป็นหน่วยงานในโครงการนำร่องของโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ในขอบเขตของการให้บริการเชิงรายการ (Simple Transaction Services) และการโอนเงินอิเล็กทรอนิกส์ (Payment Gateway) และกรมสรรพากรมีนโยบายชัดเจนที่จะต้องเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ชั้นนำของประเทศไทย จึงต้องพัฒนาเทคโนโลยีของการสรรพากรเพื่อสนับสนุนนโยบายดังกล่าว โดยมีหลักการสำคัญ คือ พัฒนาเทคโนโลยีภายในกรมสรรพากรให้เกิดการรายงานข้อมูลอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร และการพัฒนาเทคโนโลยีระหว่างผู้เสียภาษีกับ กรมสรรพากรเพื่อเป็นการบริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษี ดังนั้น กรมสรรพากรได้กำหนดโครงการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต(กรมสรรพากร.2544:5-105) เพื่อเพิ่มทางเลือกให้กับผู้เสียภาษี ให้สามารถเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เสียภาษี นอกจากนี้ยังเป็นการลดต้นทุนบุคลากร และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น สำหรับกรมสรรพากรจะเป็นการลดภาระและขั้นตอนการดำเนินงานรับแบบ รับชำระภาษี งานการบันทึกข้อมูล และงานการจัดเก็บเอกสาร ทั้งหมดที่กล่าวมานี้สอดคล้องกับปรัชญาในการจัดเก็บภาษีว่าต้องมีความสะดวก และประหยัดทั้งด้านผู้เสียภาษี และภาครัฐ ซึ่งจะทำให้การพัฒนากระบวนการจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากรมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น โดยกรมสรรพากรได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์ไว้ดังนี้

ยุทธศาสตร์กรมสรรพากร

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : สร้างฐานภาษีที่ยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : มุ่งสู่การเป็นองค์กรเชิงวิทยาการ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : พัฒนาระบบ ICT เชิงรุก

กรมสรรพากรได้มีเป้าหมายในการดำเนินงานโครงการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อให้ผู้เสียภาษีได้รับบริการที่ดี รวดเร็ว ด้วยต้นทุนที่ต่ำลง
2. เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ
3. ปรับระบบการบริหารจัดการ เพิ่มประสิทธิภาพ ความทันสมัย และความโปร่งใสในการทำงาน
4. ปรับเปลี่ยนนโยบาย ทักษะคน และการปฏิบัติงานโดยยึดหลักประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชน

รูปแบบการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากรในอดีตที่ผ่านมา เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้เสียภาษี ทั้งที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคล อาชีพ รายได้ รวมทั้งค่าลดหย่อนต่าง ๆ เพื่อเป็นฐานข้อมูลประกอบการพิจารณาอัตราการเสียภาษี ซึ่งฐานข้อมูลดังกล่าวจะถูกเขียนบันทึกลงแบบ ภ.ง.ด.90 และ ภ.ง.ด.91 ที่เป็นเอกสาร เพื่อใช้ในการจัดการทางภาษีของกรมสรรพากรต่อไป แต่การจัดการทางภาษีที่ผ่านมาในแบบที่เป็นเอกสารนั้น มีปัญหาในการจัดการต่าง ๆ อาทิเช่น มีหลายขั้นตอนในการจัดการทางภาษี ทำให้ใช้เวลามาก เกิดความผิดพลาดจากการคำนวณอัตราภาษีได้ง่าย ปัญหาในการหาสถานที่เพื่อจัดเก็บเอกสาร การขนส่งเอกสาร และการทำลายเอกสารเก่าเป็นต้น เนื่องจากกรมสรรพากรได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์ไว้ จึงได้มีการพัฒนารูปแบบการจัดเก็บภาษีในปี 2545 โดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยในการจัดการทางภาษีของกรมสรรพากร เพื่อตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ของกรมสรรพากร และเพื่อลดข้อบกพร่องในการจัดเก็บภาษีแบบเดิม อีกทั้งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ปัจจุบันกรมสรรพากรได้เปิดให้บริการยื่นแบบแสดงรายการทางอินเทอร์เน็ตใน 4 ประเภทภาษี คือ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีธุรกิจเฉพาะครอบคลุมถึง 15 ประเภทของแบบแสดงรายการ เป็นความก้าวหน้าของระบบงานให้บริการผ่านเว็บไซต์ www.rd.go.th ของกรมสรรพากร ได้รับความนิยมมีผู้สนใจเข้ามาใช้บริการจำนวนมากขึ้น ซึ่งดูจากสถิติผลการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีแนวโน้มสูงขึ้น ดังปรากฏตามตาราง 1

ตาราง 1 สถิติการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตทุกประเภทภาษี

หน่วย จัดเก็บ	ปีงบประมาณ			เปรียบเทียบ ปีงบประมาณ 2548 :2549	เปรียบเทียบ ปีงบประมาณ 2549 :2550
	2548	2549	2550	*อัตราเพิ่ม(ลด)	*อัตราเพิ่ม(ลด)
	จำนวนราย	จำนวนราย	จำนวนราย	จำนวนราย	จำนวนราย
ภาค 1	307,394	462,257	530,755	154,863	68,418
ภาค 2	423,505	641,221	750,896	217,716	109,409
ภาค 3	420,805	639,006	703,674	218,201	64,526
ภาค 4	533,914	819,014	998,351	285,100	179,132
ภาค 5	1,880,876	1,126,758	1,287,146	(754,118)	160,073
ภาค 6	351,409	651,238	724,095	299,829	72,737
ภาค 7	208,201	279,557	328,354	71,356	48,797
ภาค 8	320,286	498,203	546,452	177,917	48,249
ภาค 9	245,604	446,729	501,172	201,125	54,443
ภาค 10	369,428	512,839	574,502	143,411	61,661
ภาค 11	128,315	202,551	234,625	74,236	32,074
ภาค 12	143,036	393,487	435,095	250,451	41,608
ภณ.	27,922	46,410	53,628	18,488	8,344
รวม	5,360,695	6,719,270	7,668,745	1,358,575	949,471

ที่มา : รายงานเปรียบเทียบผลการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต สำนักบริหารภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ กรมสรรพากร. 2551

ภาค 1- 12 = สำนักงานสรรพากรภาค 1-12

ภณ. = สำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่

หากพิจารณาสถิติผลการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตรวมทุกประเภทภาษี จะเห็นได้ว่า การยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตทุกหน่วยจัดเก็บมีแนวโน้มสูงขึ้น และเมื่อนำมาพิจารณาแยกเป็นประเภทภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ดังปรากฏตามตาราง 2

ตาราง 2 สถิติการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา)

หน่วยจัดเก็บ	ปีงบประมาณ		
	2549	2550	*อัตราการเพิ่ม(ลด)
	จำนวนราย	จำนวนราย	จำนวนราย
ภาค 1	398,944	448,336	49,392
ภาค 2	556,888	637,358	80,470
ภาค 3	569,407	611,077	41,670
ภาค 4	778,203	940,252	162,049
ภาค 5	1,062,296	1,193,351	131,055
ภาค 6	625,037	687,150	62,113
ภาค 7	255,074	300,912	45,838
ภาค 8	468,796	507,833	39,037
ภาค 9	440,026	491,852	51,826
ภาค 10	497,109	546,414	49,305
ภาค 11	193,247	212,456	19,209
ภาค 12	381,258	413,658	32,400
รวม	6,226,285	6,990,649	764,364

* อัตราการเพิ่ม(ลด) เทียบกับปีงบประมาณ 2549

ที่มา : รายงานเปรียบเทียบผลการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต(ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา) สำนักบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ กรมสรรพากร .2551

เมื่อพิจารณาจากสถิติการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ตามตาราง 1 และ ตาราง 2 ข้างต้นพบว่า การยื่นแบบแสดงรายการภาษีมีแนวโน้มสูงขึ้นทุกปี โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ซึ่งมีปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้การยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้รับความนิยมมากขึ้น เนื่องจากขั้นตอนและวิธีการใช้บริการผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีคล่องตัว ผู้เสียภาษีสามารถดำเนินการยื่นแบบแสดงรายการได้ด้วยตนเอง เนื่องจากการกรอกข้อมูลง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน โปรแกรมมีความทันสมัย ถูกต้อง ช่วยให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวก ไม่ต้องเดินทางไปยังสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา เข้าแถวรอคิว เจ้าหน้าที่ซึ่งอัตรากำลังไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ โดยสามารถดำเนินการเมื่อใดก็ได้ตามแต่ผู้เสียภาษีจะสะดวก (ภายในกำหนดเวลา) นอกจากนี้ยังเป็นการลดภาระยุ่งยากในการยื่นเอกสารประกอบ ไม่

ต้องแนบเอกสารหลักฐานใด ๆ ที่สำคัญการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ให้บริการไม่มีวันหยุด

จากปัจจัยที่ส่งผลให้การยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ได้รับความนิยมสูงขึ้น ประกอบกับกรมสรรพากรได้กำหนดคำขวัญว่า “สะดวกเสียภาษี ใช้บริการได้ทันที ไม่ต้องมีเอกสาร บริการไม่เว้นวันหยุด” ผู้วิจัยได้เลือกศึกษากรณีภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เนื่องจากเป็นฐานภาษีซึ่งเป็นรายได้หลักของประเทศ มีข้อมูลครบถ้วน และการหลีกเลี่ยงภาษีเป็นไปได้น้อยเนื่องจาก ผู้เสียภาษีได้ถูกหักภาษี ณ ที่จ่ายไว้แล้ว ขณะที่ฐานภาษีประเภทอื่น การจัดทำฐานข้อมูลยังไม่ชัดเจน ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะประเมินนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการ และการชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยเลือกศึกษาภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ว่าเป็นไปตามที่ กรมสรรพากรได้ให้คำขวัญไว้หรือไม่เพียงใด

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

เพื่อประเมินนโยบายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ความสำคัญของการวิจัย

1. ในการประเมินนโยบายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตครั้งนี้ จะทำให้สามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยไปเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข นโยบายและ โปรแกรมการชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในการพัฒนา วางแผน ปรับปรุง และกำหนด นโยบายในการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

พื้นที่ศึกษา ได้แก่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 1, สำนักงานสรรพากรพื้นที่ สาขาบางรัก 2 และ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3 รวมทั้งประชาชนผู้เสียภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในเขตบางรัก

ประชากรและการสุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่สรรพากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน สรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 1, บางรัก 2 และบางรัก 3 โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 49 คน และผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต ในเขตบางรัก โดยวิธีสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling) และใช้กลุ่ม ตัวอย่างจำนวน 400 คน

เนื้อหาประกอบด้วย

การประเมินนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยใช้รูปแบบการประเมินแบบชิป (CIPP) ได้แก่

1. ด้านบริบท (Context Evaluation)
 - 1.1 วัตถุประสงค์ของนโยบาย
 - 1.2 ความคาดหวังและความต้องการของผู้เสียภาษี
 - 1.3 สภาพการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทางนวัตกรรม
 - 1.4 ระเบียบและแนวปฏิบัติ
- 2 ด้านปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation)
 - 2.1 ด้านกำลังคน
 - 2.2 ด้านวัสดุอุปกรณ์
 - 2.3 งบประมาณ
 - 2.4 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 2.5 ด้านเวลา
- 3 ด้านกระบวนการ (Process Evaluation)
 - 3.1 กระบวนการพัฒนาคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
 - 3.2 กระบวนการการทำงานของระบบ
 - 3.3 ขั้นตอนการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษี
- 4 ด้านผลผลิต (Product Evaluation)
 - 4.1 ด้านความพึงพอใจของผู้เสียภาษี
 - 4.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

นโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หมายถึง นโยบายการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มทางเลือกให้กับผู้เสียภาษีให้สามารถเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เสียภาษี

การประเมินนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หมายถึง การประเมินองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ บริบท ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต

ด้านบริบท หมายถึง การประเมินสภาวะแวดล้อมต่าง ๆ ของนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย การประเมินด้านวัตถุประสงค์ของนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ความคาดหวังและความ

ต้องการของผู้เสียภาษีมีความหลากหลาย และสภาพการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทางนวัตกรรมใหม่ ๆ ตลอดจนระเบียบและแนวปฏิบัติ

ด้านปัจจัยนำเข้า หมายถึง การประเมินเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ใช้ในการกำหนดวิธีการของการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อันได้แก่ กำลังคน วัสดุอุปกรณ์ งบประมาณ เทคโนโลยีสารสนเทศ และเวลาที่ใช้ในการทำงาน เพื่อให้การดำเนินการตามนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตสามารถบรรลุจุดมุ่งหมาย

ด้านกระบวนการ หมายถึง การประเมินเพื่อหาข้อบกพร่องของนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ระหว่างดำเนินการเพื่อจะได้นำมาปรับปรุงนโยบายให้เกิดประสิทธิภาพ ซึ่งได้แก่ การประเมินด้านคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานตามนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต กระบวนการทำงานของระบบ ขั้นตอนการปฏิบัติที่ไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป

ด้านผลผลิต หมายถึง การประเมินเพื่อตรวจสอบผลที่เกิดขึ้น เมื่อได้ดำเนินการไปแล้วว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ ได้แก่ การประเมินด้านความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการเป็นเช่นไร ประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการสามารถจัดเก็บภาษีได้เพิ่มขึ้นด้วยต้นทุนที่ต่ำลงทั้งของกรมสรรพากรและผู้เสียภาษี

วัตถุประสงค์ของนโยบาย หมายถึง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) มาใช้ในการบริหารงาน ทำให้ผู้เสียภาษีได้รับบริการที่ดี รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี และขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

ความคาดหวังและความต้องการของผู้เสียภาษี หมายถึง สิ่งที่ผู้เสียภาษีประสงค์อยากให้เกิดขึ้น และทำให้เกิดความสะดวกได้แก่ การเชื่อมต่อกับระบบอินเทอร์เน็ต ความง่ายในการรับบริการ ความถูกต้องในการบริการ และความรวดเร็วในการคืนภาษี

นวัตกรรม หมายถึง สิ่งที่กรมสรรพากรได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ให้มีประโยชน์แก่ผู้เสียภาษีทั้งด้านเทคโนโลยี(ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และเครือข่ายคอมพิวเตอร์) กฎหมายระเบียบและแนวปฏิบัติต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ

ระเบียบและแนวปฏิบัติ หมายถึง แนวทางที่กรมสรรพากรกำหนดไว้เพื่อบังคับจากประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีได้แก่ เงินได้พึงประเมิน การหักค่าใช้จ่าย ค่าลดหย่อน และรายการยกเว้นเงินได้

ด้านกำลังคน หมายถึง อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ด้านงบประมาณ หมายถึง จำนวนเงินที่ได้รับการจัดสรร

เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เครื่องมือหรือวิธีการที่กรมสรรพากรนำมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในรูปของอิเล็กทรอนิกส์ โดยกรมสรรพากรมีเว็บไซต์ www.rd.go.th เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสารกับผู้เสียภาษีที่ต้องการติดต่อสื่อสารกับกรมสรรพากร และได้บรรจุระบบ

บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตไว้ เพื่อให้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ด้านเวลา หมายถึง ระยะเวลาที่ใช้ในการเชื่อมต่อ การประมวลผลของการยื่นแบบแสดงรายการ ความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร

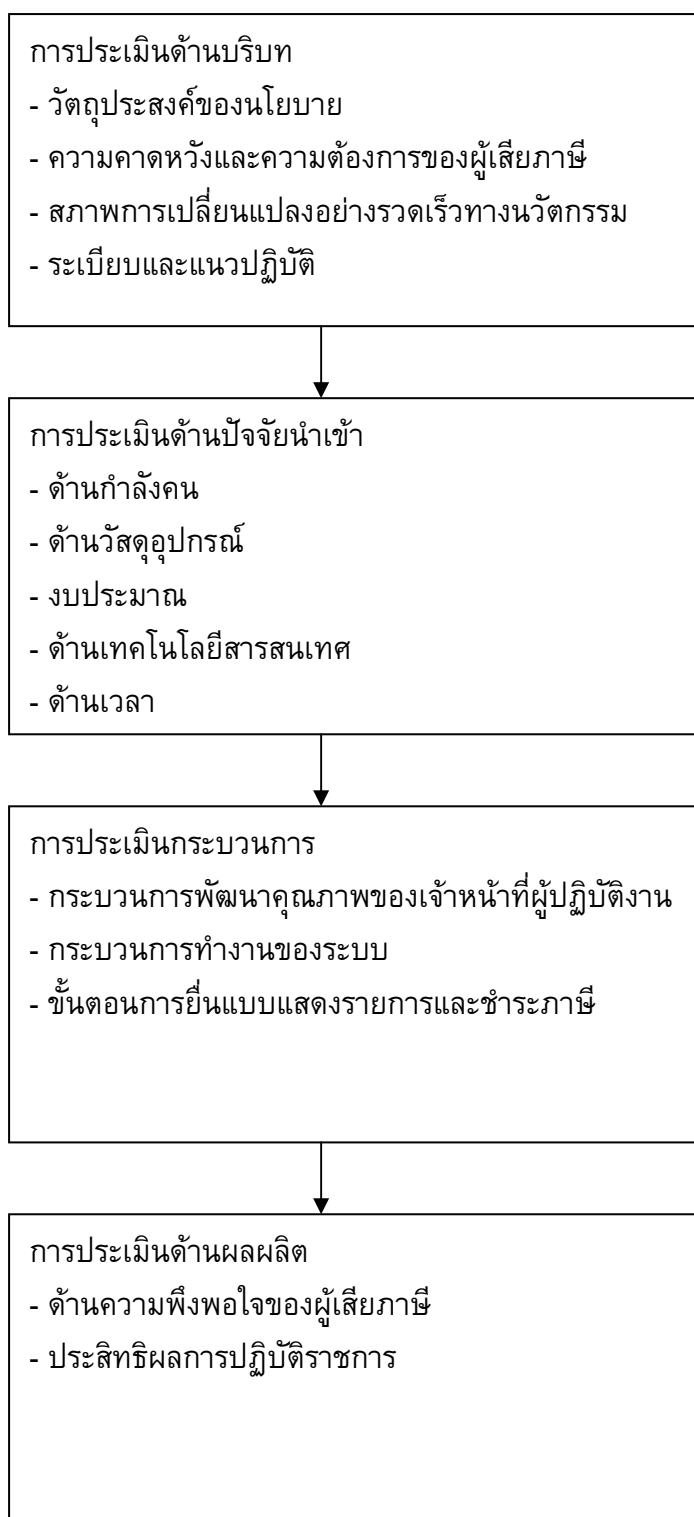
คุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ มีความตั้งใจและเอาใจใส่ในการให้บริการ มีความรู้ความสามารถในการแนะนำขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความสะดวก รวดเร็ว ในการยื่นแบบแสดงรายการ

ประสิทธิผล หมายถึง การจัดเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายของผู้เสียภาษี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

นโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีแนวคิดในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข นโยบายและระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อวิเคราะห์และเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงระบบบริหาร โครงสร้างอัตรากำลัง และการจัดการทั่วไปของนโยบาย รวมทั้งศึกษาหาข้อเท็จจริง ปัญหา อุปสรรค เกี่ยวกับการให้บริการผู้เสียภาษี จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาไว้ดังนี้



กรอบการประเมินนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

สมมุติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยด้าน บริบท ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต ของนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีแนวโน้มไปในทางที่ดี
2. คุณสมบัติส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินแตกต่างกันในด้านบริบท ปัจจัยนำเข้า กระบวนการและผลผลิต
3. กลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากรและผู้เสียภาษีมีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านบริบท ปัจจัยนำเข้า กระบวนการและผลผลิต

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประเมินนโยบาย
2. แนวคิดเกี่ยวกับภาษีอากร
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินนโยบาย

จากการศึกษาเอกสารเกี่ยวกับการประเมินโครงการ มีผู้ให้ความหมายของการประเมินโครงการไว้หลายลักษณะ พอสรุปได้ดังนี้

กองแผนงาน กรมสามัญศึกษาระบุว่า การประเมินโครงการ หมายถึง กระบวนการที่มุ่งแสวงหาคำตอบสำหรับคำถามที่ว่า นโยบาย แผนงาน โครงการ บรรลุตามวัตถุประสงค์ และเป้าประสงค์ที่กำหนดแต่ต้นหรือไม่ ระดับใด และรวมถึงกิจกรรมการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ความหมายข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความต้องการ การหาแนวทางวิธีการปรับปรุงวิธีการจัดการเกี่ยวกับโครงการ และหาผลที่แน่ใจว่าเกิดจากโครงการ เพื่อเป็นการเพิ่มคุณภาพและประสิทธิผลของโครงการให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้การประเมินโครงการยังเป็นกระบวนการของการตัดสินใจคุณค่าเกี่ยวกับแผนงาน และการดำเนินการของเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ดำเนินการต่อไป หรือล้มเลิกโครงการ

สุขุม มูลเมือง (2543:16) ให้ความหมายของการประเมินโครงการว่า เป็นการกำหนดค่าหรือข้อดีบางสิ่งบางอย่างอย่างเป็นระบบ และการใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ หรือการใช้เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อหาข้อมูลที่เป็นจริงและเชื่อถือได้เกี่ยวกับโครงการ เพื่อการตัดสินใจว่า โครงการ วัตถุประสงค์ หรือความมุ่งหมายของโครงการหรือและ ระบุเพิ่มเติมว่า การประเมินโครงการ เป็นกระบวนการบรรยาย การเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเป้าหมาย การวางแผน การดำเนินการ และผลกระทบ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการตัดสินใจเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ และส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจในสถานการณ์ของโครงการ

รูปแบบในการประเมินโครงการ

สมบัติ สุวรรณพิทักษ์ (2531:66-67) รูปแบบของการประเมินโครงการหมายถึง กรอบแนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และวิธีการประเมินผล รูปแบบการประเมินผลโครงการแบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. รูปแบบที่ยึดจุดมุ่งหมายเป็นหลัก กล่าวคือ ในการประเมินโครงการจะยึดถือเป้าหมายหรือจุดมุ่งหมายเป็นหลักสำคัญ ได้แก่ รูปแบบการประเมินของไทเลอร์ (Tyler) และรูปแบบการประเมินของแฮมมอนด์ (Hammond)
2. รูปแบบที่ยึดหลักเกณฑ์ภายนอกเป็นหลัก เป็นรูปแบบที่ใช้ตัดสินคุณค่า ได้แก่ รูปแบบการประเมินของสคริฟเวน (Scriven) และรูปแบบการประเมินของสเทค (Stake)
3. รูปแบบที่ยึดเกณฑ์ภายในเป็นหลัก ได้แก่ รูปแบบการประเมินโครงการของสมาคมชาวภาคกลางเหนือของอเมริกา
4. รูปแบบที่ช่วยในการตัดสินใจ เป็นรูปแบบการประเมินโครงการ ที่ช่วยในการหาข้อมูลเพื่อช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหารในการดำเนินโครงการต่าง ๆ ได้แก่ รูปแบบการประเมินของสตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam) รูปแบบการประเมินของอัลคิน (Alkin) และรูปแบบของการประเมินของโพรวูส (Provus)

รูปแบบในการประเมินจากนักประเมินหลาย ๆ คน และสรุปได้ ดังนี้

1. การประเมินเพื่อตรวจสอบกับวัตถุประสงค์ (Goal Attainment Model) ของไทเลอร์ (Tyler) เป็นการประเมินเพื่อ ตรวจสอบว่า ผลการดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ มุ่งเน้นที่การวัดผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาที่มีขั้นตอนเริ่มจากการร่วมกันกำหนดจุดมุ่งหมาย เขียนจุดมุ่งหมายเชิงพฤติกรรม ทดสอบก่อน และทดสอบหลัง เปรียบเทียบคะแนนจากการทดสอบทั้ง 2 ครั้งและนำมาปรับปรุง
2. การประเมินเพื่อตรวจสอบกับวัตถุประสงค์และสภาพข้างเคียง (Goal and Side Effect Attainment Model ของ Cronbach) เป็นการประเมินเพื่อสร้างสเนเทศในการตัดสินใจเกี่ยวกับการปรับปรุงรายวิชา มีการประเมินด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องมากกว่าการประเมินของไทเลอร์ (Tyler)
3. การประเมินแบบเทียบผล (Countenance Model) ของ Stake เป็นการประเมินในรูปของ 3 ประเด็นหลัก คือ ปัจจัยเบื้องต้นหรือสิ่งนำ (Antecedence) การปฏิบัติ (Transactions) และผลลัพธ์ (Outcome) โดยแบ่งวิธีการเป็น 2 เมตริก ประกอบด้วย การบรรยาย และเมตริกการตัดสินคุณค่า และใช้เมตริกทั้งสองพิจารณาใน 2 ประเด็นคือ

3.1 การพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเบื้องต้น การปฏิบัติ และผลลัพธ์

3.2 การพิจารณาความสอดคล้องระหว่างสิ่งที่คาดหวัง และส่วนที่เกิดขึ้นจริง และเปรียบเทียบผลที่ได้จากโครงการเป็น 2 แบบคือ

การเปรียบเทียบสัมบูรณ์ (Absolute Comparison) เป็นการนำผลที่ได้จากโครงการเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ล่วงหน้า

การเปรียบเทียบสัมพัทธ์ (Relative Comparison) เป็นการนำผลที่ได้จากโครงการไปเปรียบเทียบกับโครงการในลักษณะเดียวกันที่ประสบความสำเร็จ

4. การประเมินความก้าวหน้า และผลสรุป (Formative and Summative Evaluation) ของ สคริปเวน (Scriven) เป็นการประเมินโครงการที่แยกเป็น 2 ส่วนคือ

4.1 การประเมินความก้าวหน้าของโครงการ (Formative Evaluation)

4.2 การประเมินผลสรุปของโครงการ (Summative Evaluation)

5. การประเมินความสัมพัทธ์ระหว่างขั้นตอนโครงการ (Evaluation of On going Programs in the Public School System) ของโพรวูส (Provus) เป็นการประเมินที่กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างขั้นตอนต่าง ๆ ของโครงการที่เป็นจริง (Actual Program) ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การเตรียมปัจจัยนำเข้า กระบวนการดำเนินงาน ผลผลิตที่ได้จากโครงการ การวิเคราะห์การลงทุนและนำมาเปรียบเทียบกับ โครงการมาตรฐาน (Standard Criterion Program) ถ้าพบว่าไม่สอดคล้องจะพิจารณาหาทางเลือก 3 ทาง คือ ยุติโครงการ หรือเปลี่ยนแปลง หรือกลับไปเริ่มต้นใหม่ เมื่อสอดคล้องแล้วจึงดำเนินการในกิจกรรมต่อไป

6. แนวคิด ศูนย์กลางเพื่อการศึกษา ในการประเมินผลโครงการ (Center for the Study of Evaluation Approach) ของอัลคิน (Alkin) เป็นการประเมินโครงการที่แบ่งเป็น 5 ด้านคือ

6.1 ประเมินสภาพของระบบที่เป็นอยู่ (System Assessment)

6.2 ประเมินเพื่อการวางแผนโครงการ (Program Planning)

6.3 ประเมินเพื่อดำเนินโครงการ (Program Implementation)

6.4 ประเมินเพื่อการปรับปรุงโครงการ (Program Improvement)

6.5 ประเมินเพื่อการยอมรับผลของโครงการ (Program Certification)

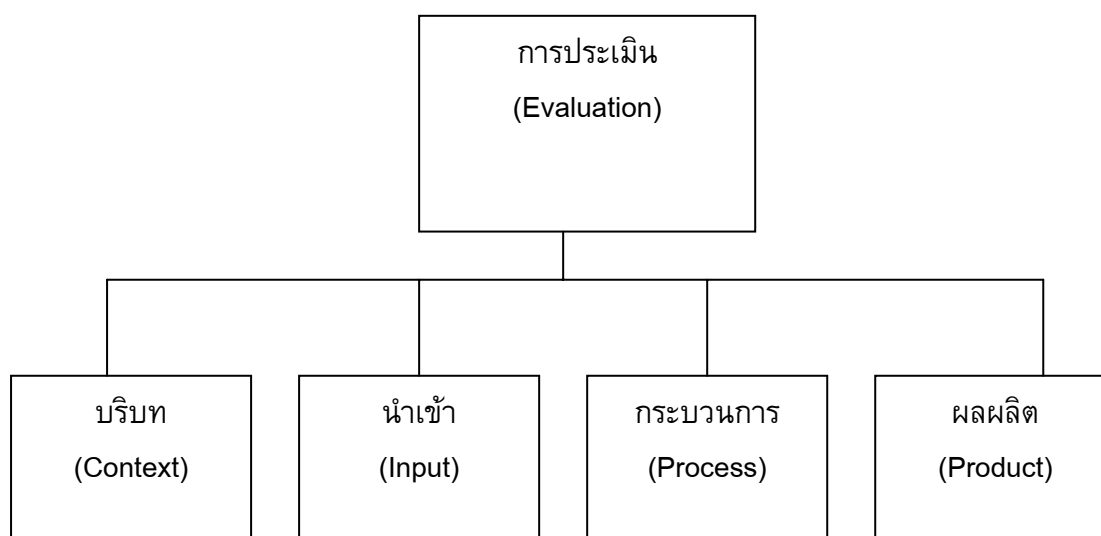
7. รูปแบบการประเมินผลโดยใช้รูปแบบการประเมินชิป (CIPP Model) รัดนะ บัวสนธ์ (2541:110-112)

ระหว่าง ค.ศ.1968 -1970 แดเนียล สตัฟเฟิลบีม (Daniel Stufflebeam) ได้เป็นประธานกรรมการศึกษาระดับชาติชุดหนึ่ง ศึกษาเรื่องการประเมินผลในสหรัฐอเมริกาที่เรียกว่า The Phi Delta Kappa National Study Committee on Evaluation เขาได้เสนอรูปแบบการประเมินผลเพื่อประเมินโครงการการศึกษาของโรงเรียนประถมและมัธยมศึกษาต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลจากกฎหมายฉบับที่ออกเมื่อ ค.ศ.1965 เรียกว่า Elementary and Secondary Education Act (EAEA) กฎหมายฉบับนี้ต้องการจัดสรรงบประมาณให้โรงเรียนปรับปรุงการศึกษา โดยต้องการประเมินโครงการหรือโปรแกรมต่าง ๆ ในโรงเรียนหลังจากที่เขาได้เสนอ รูปแบบการประเมินชิป (CIPP Model) ต่อคณะกรรมการแล้ว คณะกรรมการชุดนี้ก็ได้พัฒนารูปแบบนี้เพิ่มเติม เพื่อให้มีผลในการประเมินโครงการที่เป็นวัฒนธรรมได้ด้วย โดยได้ให้ความหมายของการประเมินผลไว้ว่า หมายถึง “กระบวนการกำหนดจัดหา และจัดทำเสนอข้อมูลสนเทศที่เป็นประโยชน์เพื่อการตัดสินใจเกี่ยวกับทางเลือกด้านต่าง ๆ”

กลุ่มผู้พัฒนารูปแบบการประเมินแบบชิป (CIPP Model) นี้ยึดหลักการที่ว่า การประเมินเป็นกระบวนการจัดกระทำกับข้อมูล 3 อย่างคือ

1. การบรรยายว่าสิ่งที่ต้องการคำตอบคืออะไร (Delineating)
2. การรวบรวมหาข้อมูลด้วยวิธีการต่าง ๆ ซึ่งอาจต้องอาศัยเทคนิคทางการวัดผลและสถิติ (Obtaining)
3. การจัดหาข้อมูลให้ผู้ที่จะต้องตัดสินใจดำเนินการต่าง ๆ รูปแบบการประเมินผลหลักสูตร Phi Delta Kappa

การประเมินผลหลักสูตรแบบนี้ เน้นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และความสอดคล้องของสิ่งที่บรรลุหลักสูตร ดังแผนภูมิต่อไปนี้



ภาพประกอบ 1 การประเมินผลหลักสูตรของ Phi Delta Kappa

ที่มา : (จิรภัทร์ เอกตาแสง. 2548 : 53)

C = Context เป็นการประเมินวัตถุประสงค์ของโครงการหรือหลักสูตร ด้านสภาพทั่ว ๆ ไป ทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เป็นต้น

I = Input เป็นการประเมินโครงสร้างหลักสูตร การจัดการหลักสูตร องค์ประกอบอื่น ๆ เช่น ครู นักเรียน สื่อการเรียนการสอน เป็นต้น

P = Process เป็นการประเมินการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนทั้งในและนอก หลักสูตร และจัดประสบการณ์อื่น ๆ ให้แก่ผู้เรียน

P = Product เป็นการประเมินผลที่ได้จากผลผลิตการใช้หลักสูตรว่า ผู้เรียนมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางใด ตรงตามความคาดหวังไว้ในหลักสูตรหรือไม่

จากการประเมินทั้ง 4 ด้าน สามารถสรุปใจความสำคัญของการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้

1. การประเมินบริบท (Context Evaluation) เป็นการประเมินข้อมูลที่เป็นพื้นฐานของระบบ โดยมีเป้าหมายที่เสนอเหตุผลเพื่อการตัดสินใจการกำหนดเป้าหมาย มีวิธีการประเมิน 2 วิธีคือ

1.1 Contingency Model หมายถึง การประเมินสภาวะแวดล้อม เพื่อหาโอกาสและภาวะแรงผลักดันจากภายนอกระบบ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงโครงการ หรือหลักสูตรให้ดีขึ้น โดยการสำรวจปัญหาของสังคมอย่างกว้าง ๆ เช่น การประเมินค่านิยมของชุมชน นโยบายด้านการศึกษา แนวโน้มการพัฒนาเศรษฐกิจ สถิติของประชากรและอื่น ๆ ข้อมูลเหล่านี้ทำให้สามารถคาดการณ์สถานการณ์ต่าง ๆ ในอนาคต ซึ่งเป็นประโยชน์ในการวางแผนโครงการ

1.2 Congruence Model เป็นการประเมินโดยการเปรียบเทียบสิ่งที่เกิดขึ้นจริง (Actual Result) กับสิ่งที่ตั้งใจให้เกิดขึ้น การประเมินลักษณะนี้ทำให้ทราบว่า สิ่งใดบ้างที่ตั้งใจจะให้เกิดขึ้นแล้วไม่ประสบผลสำเร็จ

2. การประเมินปัจจัยเบื้องต้น (Input Evaluation) เป็นการประเมินเพื่อหาข้อมูลที่จะช่วยในการตัดสินใจว่าการนำปัจจัยเบื้องต้นที่มีอยู่ไปใช้ให้เกิดประโยชน์จนบรรลุเป้าหมายนั้น ควรปรับปรุงปัจจัยเบื้องต้นที่มีอยู่ไปใช้ให้เกิดประโยชน์จนบรรลุเป้าหมายนั้น ควรปรับปรุงปัจจัยเบื้องต้นอะไรบ้าง ซึ่งกระทำได้โดยการประเมินสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการจัดระบบการศึกษา คือ

2.1 สภาพของสถานศึกษา อาทิ เช่น ผู้สอน ผู้เรียน

2.2 วิธีการจัดการศึกษาเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

2.3 สิ่งประกอบอื่น ๆ ที่สนับสนุนการศึกษา เช่น ตำราโสตทัศนูปกรณ์ สถานที่เรียน เป็นต้น

3. การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation) เป็นการประเมินเพื่อตรวจสอบหาข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานตามหลักสูตรที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ เพื่อให้ทราบว่าหลักสูตรนั้นสามารถนำไปปฏิบัติจริงได้หรือไม่ และบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ ซึ่งเป็นข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจปรับปรุงแก้ไขในโอกาสต่อไป

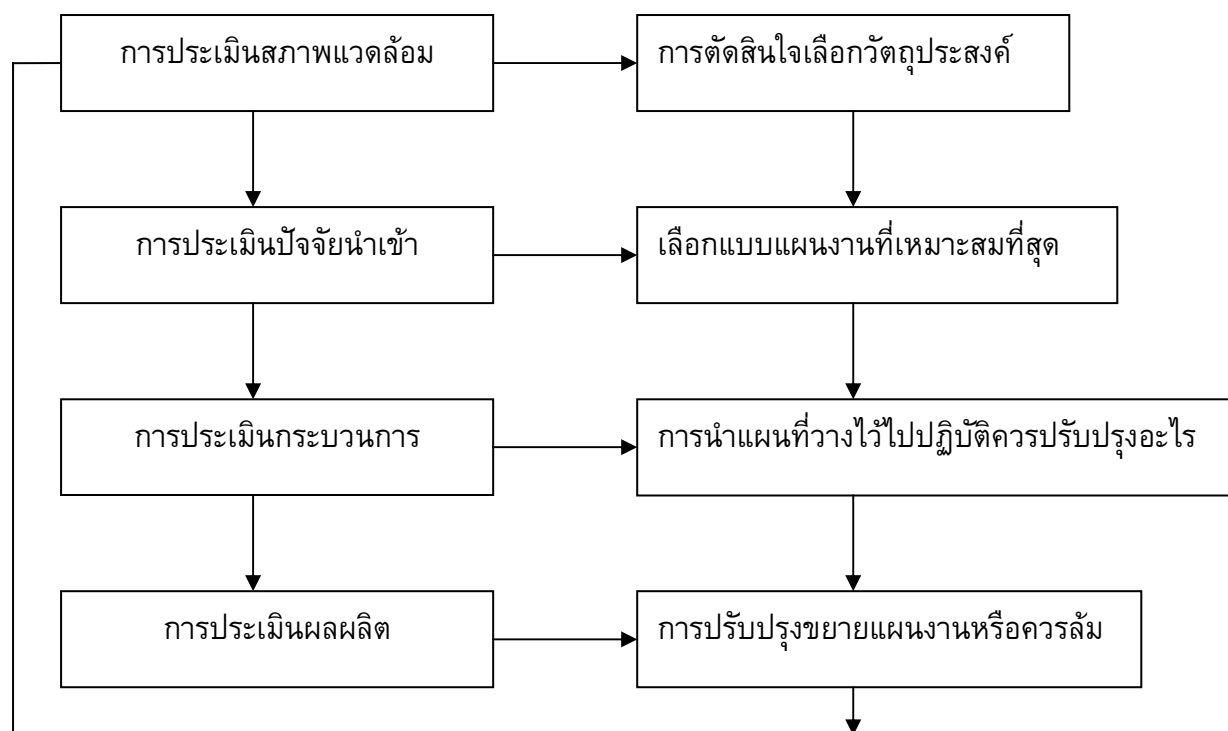
กรอบการประเมินกระบวนการนี้ ได้แก่ การประเมินกระบวนการเรียน การสอน การบริหารหลักสูตร และการวัดผลประเมินผลการเรียนการสอน ซึ่งผลการประเมินเหล่านี้จะเป็นประโยชน์ สำหรับบุคลากรผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับหลักสูตร โดยเฉพาะระยะแรกของการนำหลักสูตรไปใช้

4. การประเมินผลผลิต (Product Evaluation) เป็นการประเมินผลสำเร็จของโครงการ หรือผลผลิตหลักสูตร เปรียบเทียบกับเกณฑ์สัมพัทธ์ (Relative Criteria) ซึ่งกำหนดไว้ก่อนโดยพิจารณา ร่วมกับผลที่ได้จากการประเมินบริบท การประเมินปัจจัยเบื้องต้น และการประเมินกระบวนการ

สำหรับข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลทั้ง 4 ด้านนี้ นำมาใช้ในการตัดสินใจดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับบริบทหลักสูตร (Context) ซึ่งช่วยส่งเสริมการตั้งจุดประสงค์

2. ข้อมูลเกี่ยวกับตัวป้อน (Input) ซึ่งช่วยในการตัดสินใจในเรื่องการออกแบบ
 3. ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการ (Process) ซึ่งช่วยในการตัดสินใจในเรื่องกระบวนการและการปฏิบัติ
 4. ข้อมูลเกี่ยวกับผลของโครงการ (Product) ซึ่งจะช่วยการพิจารณาตัดสินใจแก้ไขปรับปรุง หรือยุติโครงการ
- สรุปความสัมพันธ์ของประเภทการประเมินและประเภทของการตัดสินใจได้ดังนี้



ภาพประกอบ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินกับการตัดสินใจแบบจำลองซิป

ที่มา : (สุพาดา สิริกุดตา. 2545 :30)

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้รูปแบบการประเมินซิป (CIPP Model) มาใช้เพราะเป็นแบบที่เป็นการประเมินระบบหลักสูตรทั้งระบบ ซึ่งมีข้อดีหลายประการเช่น

1. จะเน้นการทำงานอย่างมีระบบเกี่ยวกับการรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการเสนอผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น
2. สามารถนำข้อมูลจากการประเมินมาใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจตามขั้นตอนต่าง ๆ ซึ่งดำเนินการติดต่อกันมาในช่วงเวลาที่กำหนด เป็นการประเมินผลที่มีทั้งแบบประเมินระหว่างการดำเนินการและแบบประเมินรวบยอดอยู่ด้วยอย่างสมบูรณ์

3. เป็นรูปแบบที่มีลักษณะการใช้ข้อมูลย้อนกลับในกระบวนการต่าง ๆ ต่อเนื่องกัน และเป็นวัฏจักรครบวงจร ผลจากการประเมินมีประโยชน์สำหรับผู้มีหน้าที่ตัดสินใจ

4. จากข้อมูลรูปแบบการประเมินแบบชิป (CIPP Model) จะเห็นได้ว่าเหมาะสมที่จะใช้ประเมินผลหลักสูตรได้เป็นอย่างดี เพราะเป็นการประเมินทั้งระบบและครอบคลุมทุกด้าน จะช่วยให้มีการทำงานอย่างเป็นระบบ และช่วยในการตัดสินใจตามขั้นตอนต่าง ๆ ระหว่างดำเนินการและหลังดำเนินการ นอกจากนั้นแล้วข้อมูลจะย้อนกลับอย่างครบวงจร ซึ่งผลของการประเมินจะมีประโยชน์แก่ผู้มีอำนาจการตัดสินใจว่าจะดำเนินการต่อหรือจะล้มเลิก หรือยุติโครงการ นับว่าเป็นรูปแบบที่สามารถนำมาใช้ในการบริหารจัดการให้องค์กรได้เป็นอย่างดี

ประเภทของการประเมินโครงการ

เยาวดี ราชชัยกุล. (2542 : 96) ได้รวบรวมประเภทของการประเมินโครงการเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. ประเมินความต้องการที่จำเป็น เป็นการประเมินเบื้องต้น ที่นำไปสู่การปฏิบัติเพื่อมุ่งสู่การใช้ประโยชน์จากผลการประเมินให้กว้างขวางขึ้น (UNESCO.1999 :49 ;citing Stufflebeam.1977) ก่อนการดำเนินการโครงการใด ๆ ก็จะต้องมีการวางแผนโครงการนั้น ๆ ไว้ล่วงหน้า อย่างมีประสิทธิภาพที่สุด เพื่อให้สามารถตอบคำถามได้อย่างเหมาะสม ตรงตามความต้องการที่แท้จริง ในปัจจุบันการประเมินได้ให้ความสนใจเกี่ยวกับการวางแผนเพื่อการประเมินและเชื่อว่าการวางแผนโครงการจำเป็นที่จะต้องจัดให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการการประเมินโครงการโดยให้การวางแผนโครงการเป็นขั้นตอนหนึ่งของการประเมินโครงการนั้น ๆ ก่อนนำโครงการไปสู่ขั้นการปฏิบัติ ทำให้การวางแผนที่ดีต้องมีข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับความต้องการที่จำเป็นอย่างถูกต้อง โดยอาศัยเทคนิคที่สามารถวัดและประเมินความต้องการที่เหมาะสมได้ในเชิงปริมาณ รวมทั้งอาจใช้เทคนิคอื่น ๆ ที่เอื้อต่อการประเมินความต้องการได้

2. การประเมินกระบวนการมีแนวคิดหลักดังนี้ คือ เมื่อโครงการได้รับการพัฒนาและเริ่มดำเนินการแล้ว นักประเมินต้องย้อนกลับไปทบทวนเอกสาร ที่เกี่ยวข้องับโครงการอีกครั้งหนึ่ง เพื่อตรวจสอบว่าโครงการนั้น ๆ ได้ปฏิบัติถูกต้อง ไปตามขั้นตอนที่ได้ออกแบบไว้หรือไม่ และได้จัดกิจกรรมเพื่อให้บริการต่อกลุ่มเป้าหมายตรงตามที่กำหนดไว้ในโครงการหรือไม่ ซึ่งถือว่าเป็นการตรวจสอบความพยายามของโครงการว่าได้ดำเนินไปอย่างครบถ้วนและตรงตามแผนที่วางไว้ทุกขั้นตอนหรือไม่

3. การประเมินผลผลิต นักประเมินที่ดี มักจะเน้นการประเมินผลสัมฤทธิ์ของโครงการจากการประเมินผลผลิตโดยตรงของโครงการนั้น ๆ แต่การประเมินผลผลิตของโครงการที่สำคัญคือ นักประเมินจะต้องแสดงแนวทางในการวัดความสำเร็จของโครงการที่น่าเชื่อถือ มีการวัดที่แม่นยำมีผลการวัดที่ตรงตามความเป็นจริง และมีความคงที่ด้วย ตลอดจนต้องมีการวิเคราะห์ และมีบริบทที่จะสนับสนุนการประเมินให้ตรงตามความเป็นจริง อย่างสมเหตุสมผลและมีหลักฐานเชิงประจักษ์ ซึ่งต้องสรุปผลการประเมินให้ได้ในประเด็นที่สำคัญครอบคลุมประเด็นคือ

3.1 โครงการบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ และประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด รวมทั้งมีผลข้างเคียงอะไรบ้างที่สามารถจะบอกถึงผลกระทบของโครงการดังกล่าว

3.2 มีหลักฐานด้านข้อมูลสารสนเทศ และบริบทที่เสริมสร้าง สนับสนุนผลการประเมินโครงการ สามารถนำมาอธิบาย หรืออภิปรายได้ ทั้งเชิงประจักษ์และเชิงเหตุผลมากน้อยเพียงใด

4. การประเมินประสิทธิภาพโครงการ เป็นการประเมินความคุ้มค่าในเชิงประสิทธิภาพของโครงการที่สำคัญ เพราะช่วยส่งเสริมให้โครงการนั้น ๆ สามารถดำเนินการอย่างสอดคล้องกับสภาพจริงของสังคม เป็นการประเมิน ความสำเร็จของโครงการเทียบกับค่าใช้จ่าย

แนวการนำเสนอผลการประเมินโครงการ

การนำเสนอผลการประเมินโครงการ สามารถดำเนินการได้ 6 ขั้นตอนดังนี้

1. การศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับโครงการ เป็นการทบทวนเอกสารทั้งหมดตั้งแต่โครงร่าง เอกสารรายงานความก้าวหน้า และรายงานผลโครงการ

2. การกำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินว่าต้องการจะประเมินโครงการอะไร ประเมินทำไม และเพื่อใคร หรือใครเป็นผู้ใช้ผลการประเมิน

3. การกำหนดขอบเขตของการประเมิน เป็นการกำหนดว่า การประเมินจะมีขอบข่ายเพียงใด ครอบคลุมพื้นที่ใดของโครงการ ประเมินพื้นที่ทั้งหมดของโครงการ หรือสุ่มเพียงบางพื้นที่

4. การพิจารณากำหนดตัวบ่งชี้และแหล่งข้อมูล เป็นการพิจารณาตัวบ่งชี้จากเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของโครงการ ตลอดจนความคาดหวังของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และสภาวะแวดล้อมของสังคมโดยที่ตัวบ่งชี้ อาจแสดงในเชิงคุณภาพ หรือในเชิงปริมาณก็ได้ และระบุด้วยว่า ควรจะใช้ข้อมูลจากแหล่งใดบ้าง ซึ่งมีเทคนิคการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูล

5. การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นขั้นตอนที่พิจารณาว่า ข้อมูลที่เก็บได้นั้นเหมาะสมที่จะวิเคราะห์ในเชิงปริมาณด้วยค่าสถิติ หรือจะวิเคราะห์ในเชิงคุณภาพ

6. การสรุปผลการประเมิน เป็นการประมวลข้อมูล เพื่อกำหนดแนวทางที่จะรายงานผลการประเมิน โดยให้ครอบคลุมประเด็นสำคัญดังนี้

6.1 ผลผลิตจากโครงการ

6.2 การระบุปัญหาและข้อจำกัดของการดำเนินโครงการ

6.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงโครงการซึ่งรายงานผลการประเมินจะต้องครอบคลุมหัวข้อหลัก ดังนี้คือ

6.3.1 ผลตามความคาดหวังของโครงการ

6.3.2 ผลที่ไม่ได้คาดหวัง

6.3.3 การนำโครงการไปใช้

6.3.4 ปัญหาและข้อจำกัดและข้อเสนอแนะ

6.3.5 สรุปผลโครงการด้านอื่น ๆ เช่น การยอมรับในคุณค่าของโครงการ

2. แนวคิดเกี่ยวกับภาษีอากร

นกดล อัมกระจ่าง (2545 : 171) ได้ให้ความหมายของคำว่า ภาษีอากร หมายถึง เงิน หรือ ทรัพย์สินที่รัฐบาลบังคับเรียกเก็บจากประชาชน เพื่อนำไปจ่ายในกิจการอันเป็นสาธารณะประโยชน์ทั่ว ๆ ไป โดยผู้เสียภาษีไม่ได้รับประโยชน์ตอบแทน

สมคิด บางโม (2537 : 5) ได้ให้ความหมายว่า ภาษีอากร คือ การโอนทรัพย์สินใด ๆ อันมีลักษณะบังคับ แต่มิได้เป็นการลงโทษจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐบาลโดยเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า และไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ที่ได้รับโดยเฉพาะ ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ทางเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติบางประการ

เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม (2543 : 130-131) ว่า ภาษี คือ สิ่งที่รัฐบาลบังคับเก็บจากราษฎร และนำมาใช้เพื่อประโยชน์ของสังคมส่วนรวม โดยมีได้มีสิ่งตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษี

หิรัญ สูตบุตร (2512 : 4 อ้างอิงใน รังสรรค์ ธนะพรพันธุ์ 2528 : 31) ได้ให้ความหมายของคำว่า อากร หมายความว่า เงินที่รัฐจัดเก็บมาโดยวิธีออกกฎหมายบังคับ และผู้เสียอากรอาจลักการะไปให้ผู้อื่นได้สะดวก

รังสรรค์ ธนะพรพันธุ์ (2516 : 9) ว่าภาษีอากร คือ เงินส่วนที่รั่วไหลจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐบาล ยกเว้นรายการการกุศล และรายจ่ายโดยตรงสำหรับค่าสินค้า และบริการ ที่ผลิตขึ้นเพื่อสาธารณะ ซึ่งจ่ายเต็มตามต้นทุนการผลิตสินค้าและบริการนั้น

โทมัส ฮอบบส์ (วีระศักดิ์ เครือเทพ. 2548 : 9 ; อ้างอิงจาก โทมัส ฮอบบส์. 1651) พูดถึงความหมายของภาษีอากรว่า ภาษีอากรมิใช่สิ่งอื่นใด หากแต่เป็นค่าจ้างที่ราษฎรจ่ายให้แก่องค์อธิปัตย์ เพื่อให้องค์อธิปัตย์ให้ความคุ้มครอง และอำนวยความสะดวกแก่ประชากรราษฎรนั่นเอง

อดัม สมิท (วีระศักดิ์ เครือเทพ. 2548 : 9 ; อ้างอิงจาก อดัม สมิท. 1776) พูดถึงความหมายของภาษีอากรว่า ประชาชนของรัฐทุกคนควรมีส่วนช่วยออกเงินสนับสนุนรัฐบาลให้ใกล้เคียงกับสัดส่วนความสามารถของแต่ละคนมากที่สุด กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ควรมีส่วนช่วยในการออกเงินสนับสนุนให้แก่รัฐตามรายได้ที่ประชาชนแต่ละคนได้รับภายใต้การได้รับความคุ้มครองจากรัฐ

เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม (วีระศักดิ์ เครือเทพ. 2548 : 10 อ้างอิงจาก เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม : 2546) แบ่งคำนิยามของภาษีอากรออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. ภาษีคือ สิ่งที่รัฐบาลบังคับจัดเก็บจากราษฎร และนำมาใช้เพื่อประโยชน์ของสังคมส่วนรวม โดยมีได้มีสิ่งตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษี
2. ภาษีคือ เงินได้หรือทรัพย์สินที่เคลื่อนย้ายจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐบาล ยกเว้นการกุศลและการขายสินค้าหรือบริการในราคาทุนของรัฐบาล

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่าภาษีอากร หมายถึง ทรัพย์สินที่รัฐบาลเรียกเก็บจากประชาชนหรือผู้มีรายได้จากการขายสินค้าหรือให้บริการ สำหรับการจัดเก็บนั้นรัฐเป็นผู้กำหนด

หลักเกณฑ์ในการจัดเก็บจากประชาชนที่มีรายได้ทุกคนเพื่อนำไปใช้จ่ายในการบริหารและพัฒนาประเทศ ซึ่งจะส่งผลกลับมาเป็นความสงบสุขสบายแก่ประชาชนในประเทศโดยส่วนรวม

วัตถุประสงค์ในการจัดเก็บภาษี

ในการจัดเก็บภาษีอากรของรัฐมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญคือ เพื่อนำรายได้ที่จัดเก็บไปพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ซึ่งวัตถุประสงค์ดังกล่าวสามารถแบ่งได้ ดังนี้

1. เพื่อหารายได้ให้แก่รัฐ เนื่องจากรัฐบาลต้องใช้จ่ายในการบริหารกิจการของประเทศในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านความมั่นคง ความปลอดภัย ด้านการศึกษา และสาธารณสุขประเภทต่าง ๆ
2. เพื่อรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ เนื่องจากรัฐบาลได้ใช้ระบบภาษีอากรเพื่อป้องกันมิให้เกิดภาวะเงินเฟ้อและเงินฝืดขึ้น ดังนั้น นโยบายภาษีอากรของรัฐจะช่วยปรับระดับการออมและการลงทุนให้อยู่ในระดับดุลยภาพ
3. เพื่อกระจายรายได้และทรัพย์สินอย่างเป็นธรรม โดยรัฐบาลจะใช้ภาษีอากรเป็นเครื่องมือสำคัญในการกระจายรายได้ เช่น การใช้อัตราภาษีก้าวหน้า ภาษีทรัพย์สิน ภาษีมรดก เป็นต้น
4. เพื่อช่วยจัดสรรทรัพยากรของชาติให้มีความเหมาะสม เนื่องจากทรัพยากรธรรมชาติมีอยู่อย่างจำกัด การใช้กลไกทางการตลาดในการจัดสรรเพียงอย่างเดียว อาจไม่ได้ผลดีเท่าที่ควร รัฐบาลอาจใช้การจัดเก็บภาษีในอัตราที่ต่ำเพื่อดึงดูดให้มีการลงทุนและเสริมสร้างให้มีการผลิตสินค้าและบริการที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต
5. เพื่อช่วยส่งเสริมความเป็นประชาธิปไตยและการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางสังคม ซึ่งภาษีอากรที่ดีจะสามารถสร้างจิตสำนึกทางการเมือง และความรับผิดชอบต่อสังคมให้กับประชาชนได้

หลักเกณฑ์ในการจัดเก็บภาษีอากรที่ดี

เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม (2543: 145-148) กล่าวว่าในปี ค.ศ.1776 อัดัม สมิท (Adam Smith) ได้วางหลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษีอากรไว้ 4 ประการคือ

1. ประชาชนทุกคนในแต่ละประเทศจะต้องเสียสละรายได้หรือ ผลประโยชน์ตามฐานะทางเศรษฐกิจของตน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของรัฐ ทั้งนี้เพราะว่าแต่ละคนต่างก็ได้รับประโยชน์และการคุ้มครองจากรัฐ
2. ภาษีที่ประชาชนแต่ละคนจะต้องเสียนั้น จะต้องมีความแน่นอนไม่มีลักษณะกำกวม ลักษณะและรูปแบบของภาษีตลอดจนจำนวนที่จะต้องเสียภาษีจะต้องเป็นที่ชัดเจนแก่ผู้เสียภาษีทุกคน
3. การเก็บภาษีทุกชนิดควรจะต้องจัดเก็บตามวัน เวลา สถานที่ที่ผู้เสียภาษีสะดวก และจะต้องอำนวยความสะดวกในการเสียภาษีแก่ผู้เสียภาษีด้วย
4. ภาษีทุกชนิดที่จัดเก็บนั้น ควรจะต้องเป็นภาระแก่ผู้เสียภาษีน้อยที่สุดเท่าที่จะน้อยได้ แต่ทำให้รัฐบาลได้รับรายได้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้

หลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษีซึ่ง อัดัม สมิท ได้วางรากฐานเอาไว้เมื่อประมาณสองร้อยกว่าปีมานั้น ได้มีการวิวัฒนาการขึ้นมาตามลำดับจนถึงในปัจจุบัน ซึ่งหลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษีที่สำคัญสรุปได้ดังนี้

1. หลักของความแน่นอน (Certainty) การบริหารการจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพนั้น กฎหมายที่ใช้ในการเก็บภาษีทุกประเภทจะต้องมีความแน่นอน และเป็นที่แจ้งชัดแก่ผู้เสียภาษีทุกคน กล่าวคือ ภาษีทุกประเภทที่จะจัดเก็บนั้นจะต้องเป็นที่แจ้งชัด และมีความแน่นอนในเรื่องฐานภาษี อัตราภาษี ตลอดจนวันเวลาและวิธีการที่จัดเก็บภาษีนั้น

2. หลักของการประหยัด (Low Compliance and Collection Cost) ระบบของการบริหารการจัดเก็บภาษีที่ดีนั้น ภาษีอากรแต่ละประเภทที่จัดเก็บจะต้องเป็นภาระแก่ผู้เสียภาษีน้อยที่สุด และเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีต่ำที่สุดด้วย

3. หลักของความเสมอภาค (Equity) การจัดเก็บภาษีที่ดีนั้นจะต้องก่อให้เกิดความยุติธรรม หรือความเสมอภาคของระบบภาษีที่ดี การพิจารณาความเป็นธรรมนั้น จะต้องพิจารณาทั้งความเป็นธรรมเกี่ยวกับภาษีที่จะจัดเก็บ และความเป็นธรรมที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติการจัดเก็บภาษีนั้นด้วย

4. หลักของการยอมรับ (Acceptability) การบริหารจัดเก็บภาษีอากรแต่ละประเภทจะทำได้ง่ายขึ้น ถ้าหากประชาชนให้ความร่วมมือในการเสียภาษี อย่างไรก็ตาม การที่ประชาชนจะยินดีให้ความร่วมมือในการเสียภาษีนั้น ภาษีอากรทุกชนิดที่จะจัดเก็บจากประชาชน จะต้องได้รับการยอมรับจากประชาชนส่วนใหญ่ด้วย

การที่ประชาชนจะให้การยอมรับมากน้อยเพียงใดย่อมจะขึ้นอยู่กับความยุติธรรมในการเก็บภาษีของรัฐบาลเป็นสำคัญ กล่าวคือ ภาษีอากรแต่ละชนิดที่จะจัดเก็บนั้น จะต้องให้ความเป็นธรรมแก่ผู้เสียภาษีทุกคน ก่อนที่จะออกกฎหมายภาษีอากรแต่ละประเภทนั้น รัฐบาลควรจะต้องฟังความคิดเห็นจากประชาชน เปิดโอกาสให้มีการแสดงออกถึงการสนับสนุน หรือคัดค้านอย่างกว้างขวาง นอกจากนี้ การที่จะทำให้ประชาชนยอมรับการเสียภาษีมากน้อยแค่ไหนนั้น ก็ยังขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างการเสียภาษีและประโยชน์ที่ผู้เสียภาษีได้รับจากรัฐบาลอีกด้วย ถ้าหากรัฐบาลสามารถแสดงให้เห็นว่าเงินทุกบาททุกสตางค์ที่เก็บภาษีไปนั้น ในที่สุดก็กลับคืนเป็นผลประโยชน์ต่อผู้เสียภาษีเองในอนาคต ก็จะช่วยให้ประชาชนยอมรับการเสียภาษีมากขึ้น

5. หลักของการเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ (Enforceability) ภาษีอากรทุกประเภทที่จะจัดเก็บจะต้องสามารถทำการบริหารการจัดเก็บอย่างได้ผล ในทางปฏิบัติภาษีอากรบางอย่างแม้จะมีเหตุผลดีในทางทฤษฎี แต่ในทางปฏิบัติการจัดเก็บเป็นไปไม่ได้ยาก ภาษีนั้นจะถือเป็นภาษีที่ดีไม่ได้ ตัวอย่างเช่น ภาษีการค้าปลีก (Retail Sales Taxes) หรือภาษีการใช้จ่าย (Expenditure Taxes) เป็นภาษีที่ดีในทางทฤษฎี แต่สำหรับประเทศที่ด้อยพัฒนา หรือกำลังพัฒนานั้นจะไม่สามารถเก็บภาษีดังกล่าวอย่างได้ผลในทางปฏิบัติ ทั้งนี้เพราะขาดระบบการจดทะเบียน และการตรวจสอบการเก็บภาษีที่ดีพอ ในกรณีเช่นนี้ ภาษีดังกล่าวจะถือเป็นภาษีที่ดีสำหรับประเทศนั้นไม่ได้

6. หลักของการทำรายได้ (Productivity) ภาษีที่ดีสำหรับรัฐบาลนั้น ควรเป็นภาษีที่สามารถทำรายได้ให้แก่รัฐบาลเป็นอย่างดีด้วย กล่าวคือเป็นภาษีที่มีฐานใหญ่ และฐานของภาษีขยายตัวได้รวดเร็วตามความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ซึ่งจะทำให้รัฐบาลได้รับรายได้จากภาษีอากรนั้นได้มาก โดยที่ไม่ต้องเพิ่มอัตราการจัดเก็บภาษีนั้น

7. หลักของความยืดหยุ่น (Flexibility) ภาษีที่ดีนั้นควรที่จะเป็นภาษีที่มีความยืดหยุ่น สามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของภาวะเศรษฐกิจของประเทศ หรือ การเปลี่ยนแปลงฐานทางเศรษฐกิจของผู้เสียภาษีได้ง่าย ตัวอย่างเช่น การจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในระบบก้าวหน้า ในขณะที่เศรษฐกิจกำลังขยายตัว รายได้ของประชาชนจะเพิ่มขึ้น แต่อัตราภาษีที่จัดเก็บจะเพิ่มขึ้นเร็วกว่ารายได้ที่เพิ่มขึ้น ภาษีที่จะเก็บนั้นจะไปลดอัตราการเพิ่มขึ้นของรายได้ของประชาชน ซึ่งจะช่วยลดแรงกดดันของเงินเฟ้อได้มาก ในกรณีตรงกันข้ามในขณะที่เศรษฐกิจซบเซา รายได้ของประชาชนจะลดลง อัตราภาษีที่เก็บจะลดลงในอัตราที่เร็วกว่ารายได้ที่แสดง ซึ่งจะช่วยลดความเดือดร้อนของผู้เสียภาษี และพอจะลดความซบเซาทางเศรษฐกิจได้บ้าง

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ระบบการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเป็นการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบการสื่อสารเข้ากับระบบงานโดยเฉพาะส่วนให้บริการแก่ประชาชน ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เสียภาษี อันจะเป็นประโยชน์ต่อทั้งกับผู้เสียภาษี และกรมสรรพากร ทำให้ภาครัฐสามารถจัดเก็บภาษีได้อย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วยมากขึ้น แม้ว่าในเรื่องนี้จะมีผู้วิจัยไว้บ้างแล้ว แต่แนวทางการศึกษาเป็นคนละแนวทางกัน ซึ่งผู้วิจัยพิจารณาเห็นว่า หากมีการศึกษาต่อในเรื่องนี้ จะเป็นประโยชน์ยิ่งขึ้น โดยเฉพาะเมื่อทำการวิจัยในเรื่องการประเมินนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพราะจะทำให้เกิดการบูรณาการ ทั้งองค์การและส่วนบุคคล อีกทั้งยังไม่มีผู้ศึกษาวิจัยในประเด็นนี้ไว้โดยตรง แต่มีผู้วิจัยในลักษณะคล้ายคลึงกัน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและอินเทอร์เน็ต ซึ่งได้รวบรวมนำเสนอไว้ดังนี้

สมชาย จรสุวรรณและคณะ (2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล กรณีศึกษาจังหวัดสงขลาและจังหวัดพัทลุง ซึ่งพบว่าประชากรส่วนใหญ่เห็นว่าผู้บริหาร อบต. นั้นให้การสนับสนุนโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล นั้นน้อย ซึ่งอยู่ในระดับร้อยละ 51.90 และการใช้งานมีความสัมพันธ์กับการสนับสนุนของผู้บริหาร อบต. ลักษณะของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตตำบล คุณภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ คุณภาพของการเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ต และความเพียงพอของทรัพยากร ส่วนความพึงพอใจของผู้ใช้มีความสัมพันธ์กับการสนับสนุนของผู้บริหาร อบต. คุณภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ คุณภาพของการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับลักษณะของผู้ใช้งาน และความเพียงพอของทรัพยากรของ อบต. สำหรับประสิทธิผลของโครงการมีความสัมพันธ์กับการสนับสนุนของผู้บริหาร อบต. ลักษณะของผู้ใช้งานคุณภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ คุณภาพการเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ต แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความเพียงพอของทรัพยากร อบต. ปัญหาที่พบในการดำเนินงานคือ ประชาชนมาใช้บริการอินเทอร์เน็ตตำบลน้อยมาก ซึ่งมีสาเหตุเบื้องต้นคือ การบริหารจัดการไม่มีประสิทธิภาพ การประชาสัมพันธ์ของโครงการนั้นมีน้อย การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการให้บริการมี

น้อย บุคลากรขาดทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์ จึงไม่กล้าเปิดให้บริการแก่ประชาชน คณะผู้วิจัยได้เสนอแนะว่าควรมีการปรับปรุง การบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ มีการวางแผนการพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารของ อบต. การติดตามการนิเทศงานของผู้บริหาร การสนับสนุนด้านระบบงาน โปรแกรมการใช้งานต้องได้มาตรฐาน และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในตำบลรวมทั้งการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์เพิ่มเติมสำหรับการทำงานใน อบต. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในตำบลทราบถึงโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล และเปิดให้บริการแก่ประชาชนให้มากขึ้น

สมชาย ธนารักษ์พงศกร และคณะ (2545) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบการยื่นแบบชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-Revenue) กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่ระยอง ซึ่งพบว่า ผู้ใช้บริการยื่นแบบชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตยังมีน้อยเมื่อเทียบกับผู้เสียภาษีทั้งหมด ซึ่งมีสาเหตุมาจากการไม่เข้าใจในบริการ ไม่แน่ใจ ในความปลอดภัยของระบบ ไม่ทราบว่ากรมสรรพากรเปิดให้บริการยื่นแบบชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ไม่มีคอมพิวเตอร์ ไม่มีระบบอินเทอร์เน็ต และอื่น ๆ ตามลำดับ สำหรับผู้ใช้บริการยื่นแบบการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตและเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องพบว่า ระบบการให้บริการยื่นแบบชำระภาษีอินเทอร์เน็ตว่า เป็นผลดีอยู่แล้ว ทั้งในด้านการประชาสัมพันธ์ การอำนวยความสะดวก การตอบสนอง ความปลอดภัยของระบบ ความง่ายในการเข้าถึงระบบ และความพร้อมของทรัพยากร โดยมีข้อเสนอแนะจากผู้เกี่ยวข้องในอันที่จะพัฒนาระบบการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ให้มีประสิทธิภาพและมีจำนวนผู้ใช้บริการมากขึ้น เป็นต้นว่า การประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายเพื่อเชิญชวน ผู้เสียภาษีให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น โดยชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ที่ผู้เสียภาษีจะได้รับ และสร้างความเชื่อมั่นในระบบความปลอดภัยของระบบ นอกจากนี้ กรมสรรพากรจะต้องมีการพัฒนาให้ระบบมีความซับซ้อนน้อยลง เพิ่มความรวดเร็วในการตอบสนอง มีบุคลากรผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำแนะนำ เมื่อประสบปัญหาในการใช้บริการอย่างเพียงพอ ให้มาตรการสร้างแรงจูงใจให้กับผู้เสียภาษียื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเป็นต้น ซึ่งจะส่งผลสำเร็จต่อการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต อันจะนำไปสู่การบรรลุปณิธานที่มุ่งมั่นให้กรมสรรพากรเป็น e-Revenue และเป็นหน่วยงานภาครัฐที่จะเข้าสู่ e-Government ในที่สุด

วิลาวัณย์ อาชากุลเทพ และคณะ (2547) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต (e-Revenue) ผลการศึกษาพบว่า ความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐมีความสัมพันธ์กับการอำนวยความสะดวกในการรับบริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต การสนับสนุนของกรมสรรพากรมีความสัมพันธ์กับการอำนวยความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ความรู้ความเข้าใจด้านคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้มีความสัมพันธ์กับการอำนวยความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต คุณภาพของระบบการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับการอำนวยความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต และความพึงพอใจด้านทรัพยากรของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต แต่ความพึงพอใจด้านทรัพยากรของผู้ใช้ ไม่มีความสัมพันธ์กับการอำนวยความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ปัญหาที่พบในการดำเนินงานคือ ประชาชนใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตจำนวนน้อยเนื่องจาก การประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากรไม่ทั่วถึง การจัดจุดให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรยังมีน้อย การเชื่อมต่อเข้าระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรจะขัดข้องบ่อยในช่วงเดือนมีนาคม และผู้ที่ไม่ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่มั่นใจในคุณภาพของระบบด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล สำหรับข้อเสนอแนะคือการประชาสัมพันธ์เชิงรุก เพิ่มช่องทางการให้บริการตามสถานที่ชุมชนโดยจัดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ จัดให้มีทีมเทคนิคเพื่อแก้ไขปัญหาเมื่อระบบขัดข้อง

จาริณี แสนยาพันธุ์ (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ ผลการศึกษาพบว่า ความชัดเจนของนโยบายระบบการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต กลไกและกระบวนการ การติดต่อสื่อสารข้อมูล การสนับสนุนของผู้ปฏิบัติงาน และความเพียงพอของทรัพยากร มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต กล่าวคือ ปริมาณงาน หน่วยงานสรรพากรพื้นที่สาขามีปริมาณลดลง และจำนวนรายที่ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ การให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ การบริการทางด้านเทคโนโลยี และคุณภาพของระบบในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

รัตนา เลิศภิรมย์ลักษณ์ และคณะ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิผลการบริหารแนวใหม่ของกรมสรรพากร กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 โดยสรุปผลได้ 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านสภาพแวดล้อม (Context Evaluation) จากการศึกษาพบว่า การบริหารแนวใหม่ของกรมสรรพากร เป็นโครงการที่สอดคล้องกับนโยบายกรมสรรพากร ซึ่งเน้นเพื่อที่จะได้เม็ดเงินที่เป็นปัจจุบันไปสู่การสร้างฐานภาษีที่ถาวรในอนาคต และก่อให้เกิดความสมัครใจของผู้เสียภาษี เพราะวิธีการดำเนินงานที่ใช้เป็นการแนะนำผู้เสียภาษีอากรให้ทราบว่าตนเองมีความผิดอย่างไรในระบบภาษีอากรหากไม่ชำระภาษี แล้วให้ผู้เสียภาษีอากรปรับปรุงการเสียภาษีที่ถูกต้องด้วยตนเอง ซึ่งทำให้ลดภาระเบี้ยปรับ เงินเพิ่ม รวมทั้งไม่ทำการตรวจสอบภาษีย้อนหลังเป็นเวลา 2-5 ปีเช่นในอดีต แต่จะทำการตรวจสอบไม่เกิน 1 ปีย้อนหลัง ดังนั้น จึงเป็นโครงการที่สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจ ซึ่งอยู่ในสภาวะหลังวิกฤต เพราะเป็นการมุ่งสู่การสร้างฐานภาษีที่ยั่งยืน และผู้เสียภาษีเสียภาษีตามหลักความสามารถ ในขณะที่เดียวกันก็ดำเนินการตามหลักจิตวิทยา โดยออกไปทำการตรวจสอบสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการ ซึ่งทำให้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการประกอบการเป็นกล

ยุทธการทำงานแบบ “รู้เขา รู้เรา รบร้อยครั้ง ไม่มีวันพ่าย” ดังเช่นนักปราชญ์ชุมชน ได้กล่าวไว้ว่า การดำเนินการบริหารแนวใหม่ส่งผลต่อการจัดเก็บภาษีที่ได้เม็ดเงินเข้ามาใช้ในการบริหารประเทศโดยไม่ทำให้เกิดภาระหนี้ภาษีอากร เพราะเป็นการทำให้ผู้เสียภาษีชำระภาษีในปีนั้นให้ถูกต้องแทนการเก็บภาษีย้อนหลัง ซึ่งไม่ทำให้เกิดภาระกับธุรกิจ และยังสอดคล้องกับของผลการจัดเก็บโดยรวม

2. ด้านปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation) จากการศึกษาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน พบว่าเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแลมีจำนวนรายผู้เสียภาษีที่อยู่ในความรับผิดชอบมากเกินไป ไม่ได้มีความพอเพียงกัน มีความรู้ ความสามารถและมีขวัญกำลังใจในการทำงานน้อย เพราะระบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมที่ใช้ระบบ Manual ในการรวบรวมข้อมูลได้เปลี่ยนเป็นการทำงานแบบระบบสารสนเทศที่จะต้องทำการกำกับดูแลผู้ประกอบการเป็นประเภทธุรกิจ และจำนวนรายที่อยู่ในความรับผิดชอบมีจำนวนมาก ดังนั้นในระยะแรกของการดำเนินการจะต้องใช้เวลาศึกษาลักษณะของธุรกิจที่อยู่ในความรับผิดชอบที่มีลักษณะเป็นเจ้าของ (Ownership) ซึ่งจะต้องติดตามการเสียภาษีและคัดเลือกรายเพื่อออกไปทำการตรวจสอบกิจการค่อนข้างมาก แต่ผลระยะยาวในอนาคตเมื่อผู้ประกอบการชำระภาษีใกล้เคียงกับความเป็นจริงแล้วจะใช้เวลาอันน้อยลง งบประมาณที่ใช้ในการกำกับดูแลค่อนข้างมาก ส่วนวัสดุอุปกรณ์ สถานที่ ยานพาหนะ ยังมีน้อย ไม่เหมาะสมกับปริมาณเจ้าหน้าที่ที่ต้องใช้ออกไปตรวจสอบกิจการ ส่วนข้อมูลข่าวสาร ในระบบสารสนเทศมีความทันสมัยมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือและเชื่อมโยงถึงกันค่อนข้างมาก ส่วนความครบถ้วนสมบูรณ์ ความเพียงพอต่อการกิจ ความเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง ขณะเดียวกันความรวดเร็วในการคิดค้นข้อมูลยังมีน้อย เพราะเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกำกับดูแลทั่วประเทศมีจำนวนมากกว่า 15,000 คน มีการใช้ระบบพร้อม ๆ กัน ในขณะเดียวกัน ระบบนี้ก็ยังคงเป็นการเริ่มดำเนินการใช้มาเพียง 1 ปี จึงต้องได้รับการพัฒนาระบบงานอย่างต่อเนื่อง และต้องอาศัยการสนับสนุนด้านงบประมาณที่เพียงพอต่อการพัฒนาระบบงานให้มีความรวดเร็วต่อไปในอนาคต ซึ่งในเรื่องนี้ผู้บริหารของกรมสรรพากรได้พยายามดำเนินการอย่างต่อเนื่องตลอดมา

3. ด้านการประเมินปัจจัยด้านกระบวนการทำงาน (Process Evaluation) เจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแลต้องใช้เวลาในการรวบรวมข้อมูลของผู้เสียภาษีโดยอาศัยหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลจากระบบสารสนเทศที่กรมสรรพากรกำหนด ซึ่งมีประสิทธิภาพปานกลาง เพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดลำดับในการคัดเลือกรายออกไปทำการตรวจสอบกิจการ โดยเจ้าหน้าที่เห็นด้วยกับหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลที่กรมสรรพากรกำหนดและพบความไม่สอดคล้องกับการยื่นแบบแสดงรายการในระดับปานกลาง ในขณะเดียวกัน วิธีการวิเคราะห์ประเด็นการเสียภาษีที่ไม่ถูกต้องจากระบบสารสนเทศยังค่อนข้างน้อย รวมทั้งในการออกไปทำการตรวจสอบกิจการ ณ สถานที่ประกอบการ ผู้ประกอบการยังให้ความร่วมมือเกี่ยวกับข้อมูลของกิจการค่อนข้างน้อย แต่ได้ประเด็นความผิดจากบัญชีและเอกสารค่อนข้างมาก และการออกตรวจสอบสถานประกอบการ พบความไม่สอดคล้องของการยื่นแบบแสดงรายการในระดับปานกลาง ผู้ประกอบการส่วนน้อยยินยอมปฏิบัติตามผลการวิเคราะห์ที่เจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแลได้แจ้งให้ทราบด้วย ส่วนวิธีการจัดอันดับน่าเชื่อถือสามารถประเมินสถานะความน่าเชื่อถือของผู้เสียภาษีได้ใกล้เคียงความเป็นจริงน้อย

4. ด้านการประเมินผลลัพธ์ (Product Evaluation) ในด้านประสิทธิผลการจัดเก็บพบว่า สามารถจัดเก็บได้เม็ดเงินสูงกว่าช่วงก่อนการใช้การบริหารแนวใหม่ รวมทั้งยังสามารถลดหนี้ภาษีอากรค้างลงได้จำนวนมาก ในขณะที่เศรษฐกิจของประเทศชาติและของโลกอยู่ในภาวะเริ่มฟื้นตัวหลังวิกฤต ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่กำกับดูแลในระดับปานกลาง ส่วนความพึงพอใจค่อนข้างมากเพราะสามารถลดเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานต่อรายผู้ประกอบการค่อนข้างมาก แม้ว่าในขณะนี้ยังสามารถกำกับดูแลผู้ประกอบการได้น้อยราย ในขณะเดียวกันก็พบว่า ผู้ประกอบการยังมีความพึงพอใจต่อการบริหารแนวใหม่ของกรมสรรพากรค่อนข้างมาก ในส่วนของความสะดวก รวดเร็ว ในการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่กำกับดูแล ความรวดเร็วในการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ความรวดเร็วในการตรวจสอบ ความรวดเร็วในการติดต่อเจ้าหน้าที่เมื่อมีปัญหา นอกจากนี้ยังมีความพึงพอใจในด้านความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ และการไม่ต้องรับภาระในส่วนของเบี้ยปรับ เงินเพิ่มในการเสียภาษีที่ไม่ถูกต้องและถูกเจ้าหน้าที่ทำการประเมินเรียกเก็บในระดับมาก เพราะข้อมูลที่ใช้นระบบสารสนเทศเป็นข้อมูลที่ไม่สามารถใช้วิธีการเจรจาต่อรองหรือดุลยพินิจได้ นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ที่กำกับดูแลมีความพึงพอใจในผลการจัดเก็บภาษี ความพึงพอใจในการให้บริการ และผู้ประกอบการมีความประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในระดับค่อนข้างมาก และสามารถกำกับดูแลผู้เสียภาษีที่อยู่ในความรับผิดชอบได้มากกว่าในระบบเดิมค่อนข้างมาก

ทั้งนี้ได้พบปัญหาที่จะต้องแก้ไขในด้านความรู้เชิงธุรกิจและกฎหมายประมวลรัษฎากรของเจ้าหน้าที่ การปฏิบัติงาน และการให้บริการที่ต้องรวดเร็ว สร้างกรอบการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ข้อมูลข่าวสารที่มีสาระเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มศักยภาพแก่เจ้าหน้าที่ การปรับปรุงระบบสารสนเทศให้เพียงพอและรวดเร็วต่อการเข้าใช้ระบบงาน การประชาสัมพันธ์ให้ผู้ปฏิบัติสามโครงการนี้ ควรมีการขยายจำนวนราย ประเภท กิจกรรมผู้ประกอบการเพิ่มขึ้นเพื่อให้ครอบคลุมผู้ประกอบการส่วนใหญ่

จากการทบทวนศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง สามารถทำให้ได้ตัวแปรสำหรับการศึกษาเป็น 4 ด้านดังนี้

C = Context ด้านบริบท คือการประเมินสภาพแวดล้อมได้แก่ วัตถุประสงค์ของนโยบาย ความคาดหวังและความต้องการของผู้เสียภาษี สภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทางนวัตกรรม ระเบียบและแนวปฏิบัติ

I = Input ด้านปัจจัยนำเข้า คือ การประเมินโครงสร้างของนโยบาย ได้แก่ ด้านกำลังคน ด้านวัสดุอุปกรณ์ งบประมาณ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านเวลา

P = Process ด้านกระบวนการ คือ การประเมินกระบวนการทำงานของนโยบาย ได้แก่ กระบวนการพัฒนาคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน กระบวนการทำงานของระบบ และขั้นตอนการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษี

P = Product ด้านผลผลิต คือ การประเมินผลที่ได้จากผลผลิตของนโยบาย ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้เสียภาษี และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

จากแนวความคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้นำเสนอในบทที่ 2 ผู้วิจัยใช้หลักการในแนวคิด ทฤษฎี และผลการวิจัยต่าง ๆ นั้นเป็นแนวทาง และเป็นกรอบในการศึกษาวิจัย การประเมินนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ศึกษากรณีภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ซึ่งมีแนวทางในการดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. การกำหนดประชากร
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาถึงการประเมินนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ศึกษากรณี ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เป็นการศึกษถึงข้อมูลของเจ้าหน้าที่สรรพากร และผู้ทำงาน โดยยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษี และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในปีภาษี 2550

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ เจ้าหน้าที่สรรพากรที่ปฏิบัติงาน จำนวน 49 คน และประชาชนที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในปีภาษี 2550 ในเขตบางรักจำนวน 47,733 ราย

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยจะเลือกกลุ่มของเจ้าหน้าที่สรรพากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 1, บางรัก 2 และ บางรัก3 แบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 49 คน และประชาชนที่ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในปีภาษี 2550 ในเขตบางรัก โดยวิธีสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling) และใช้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากตาราง Taro Yamane

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยแบบสอบถาม ดังนี้

เป็นแบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่สรรพากร และผู้เสียภาษี เป็นข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ศึกษากรณี ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยใช้รูปแบบการประเมินแบบชิป (CIPP) ซึ่งประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลการประเมินผลตามนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ศึกษากรณีภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ซึ่งมีอยู่ 4 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านบริบท ประกอบไปด้วยข้อคำถามรวม 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านวัตถุประสงค์ของนโยบาย 2) ด้านความคาดหวังและความต้องการของผู้เสียภาษี 3) ด้านสภาพการเปลี่ยนแปลงทางนวัตกรรม 4) ด้านระเบียบและแนวปฏิบัติ

2.2 ด้านปัจจัยนำเข้า ประกอบด้วยคำถามรวม 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกำลังคน 2) ด้านวัสดุอุปกรณ์ 3) ด้านงบประมาณ 4) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.3 ด้านกระบวนการ ประกอบด้วยคำถามรวม 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการพัฒนาคุณภาพผู้ปฏิบัติงาน 2) ขั้นตอนการทำงานของระบบงาน 3) ด้านการกำหนดกรอบและขั้นตอนการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

2.4 ด้านผลผลิต ประกอบด้วยคำถามรวม 2 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ได้รับผลการบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 2) ด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติราชการ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อการปรับปรุงแก้ไขโครงการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

แบบสอบถามส่วนที่ 1 เป็นการสร้างคำถามโดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบจากข้อความที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ให้

แบบสอบถามส่วนที่ 2 ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scales คือ ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกแสดงความคิดเห็นจากข้อความที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ให้โดยแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ ในแต่ละระดับมีช่วงห่างของคะแนนที่เท่ากันคือ 1 คะแนน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีระดับคะแนนเท่ากับ	5
ค่อนข้างเห็นด้วย	มีระดับคะแนนเท่ากับ	4
ปานกลาง	มีระดับคะแนนเท่ากับ	3
ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	มีระดับคะแนนเท่ากับ	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีระดับคะแนนเท่ากับ	1

เกณฑ์การแปลความหมาย

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ค่อนข้างเห็นด้วย

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ค่อนข้างไม่เห็นด้วย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ เป็นการสร้างคำถามโดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบจาก ข้อความที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ให้

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1. ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัยและสร้างเครื่องมือในการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการวิจัย
2. สร้างแบบสอบถามเพื่อศึกษาถึงการประเมินนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้และการชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยการใช้รูปแบบการประเมินแบบชิป (CIPP)
3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบและเสนอแนะเพิ่มเติม
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง และความเหมาะสมของเนื้อหาเพื่อพิจารณาและตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ข้อเสนอแนะต่าง ๆ แล้วผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไข
5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง
6. นำแบบสอบถามทั้งสองฉบับไปหาความเชื่อมั่น

วิธีการหาคุณภาพแบบสอบถาม

1. การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม

โดยการศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง แล้วนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบข้อความ หรือคำถามในเครื่องมือวิจัยอีกครั้งหนึ่งเพื่อให้เครื่องมือที่สร้างสอดคล้องกับเนื้อหาสาระ และเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

2. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

จากการคำนวณได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามสำหรับประชาชนที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเท่ากับ 0.8894 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร เท่ากับ 0.8819

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ขออนุญาต และขอความอนุเคราะห์ในการแจกแบบสอบถามให้แก่เจ้าหน้าที่สรรพากร และประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 1, บางรัก 2 และบางรัก 3 โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง
2. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนน แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ

การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ข้อมูลการประเมินด้านบริบท ด้านนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ตามนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งประเมินผลโดยใช้ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ค่าเฉลี่ยค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นระหว่างกลุ่ม โดยสถิติที่ใช้คือ สถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance-ANOVA)
4. ทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม โดยวิธีแบบ LSD (Least-Significant Different)
5. การวิเคราะห์ทางสถิติครั้งนี้ใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษา การประเมินนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ศึกษาเฉพาะกรณี ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา หลังจากผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปยังเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 1 บางรัก 2 และบางรัก 3 จำนวน 49 คน ได้รับแบบสอบถามคืนมาจำนวน 49 ชุด และผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจำนวน 400 คน ได้รับแบบสอบถามคืนมา 400 ชุด คิดเป็น 100% ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามไปประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS (The Statistical Package for the Social Sciences) และนำเสนอผลการศึกษาในรูปแบบตารางและคำสถิติ พร้อมกับคำอธิบายเชิงพรรณนา และวิเคราะห์ข้อมูลจากสถิติประกอบกัน

การเสนอผลการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษาค้นคว้า โดยแยกเป็น 3 ส่วนตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการวิเคราะห์จากกลุ่มตัวอย่าง เจ้าหน้าที่สรรพากร เกี่ยวกับนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในแต่ละด้าน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการวิเคราะห์จากกลุ่มตัวอย่าง ผู้เสียภาษี เกี่ยวกับนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในแต่ละด้าน

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างเจ้าหน้าที่สรรพากร และผู้เสียภาษี เกี่ยวกับนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในแต่ละด้าน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการวิเคราะห์ของกลุ่มตัวอย่าง จากเจ้าหน้าที่สรรพากร เกี่ยวกับนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในแต่ละด้าน

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากร

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	8	16.3
1.2 หญิง	41	83.7
2. อายุ		
2.1 21-33 ปี	18	36.7
2.2 34-47 ปี	20	40.8
2.3 48 ปีขึ้นไป	11	22.4
3. ระดับการศึกษา		
3.1 อาชีวศึกษา	14	28.6
3.2 ปริญญาตรี	30	61.2
3.3 สูงกว่าปริญญาตรี	5	10.2
4. ประสบการณ์ทำงาน		
4.1 1- 6 ปี	18	36.7
4.2 7-12 ปี	12	24.5
4.3 12 ปีขึ้นไป	19	38.8
5. สถานภาพตำแหน่ง		
5.1 นักวิชาการสรรพากร	15	30.6
5.2 เจ้าหน้าที่บริหารงานสรรพากร	11	22.4
5.3 เจ้าหน้าที่สรรพากร	23	46.9
6. ระดับตำแหน่งงาน		
6.1 ซี 1 – ซี 3	9	18.4
6.2 ซี 4 – ซี 5	22	44.9
6.3 ซี 6 ขึ้นไป	18	36.7

จากตารางข้างต้น พบว่า

1. เพศ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิง มีมากถึง ร้อยละ 83.7 และเพศชาย ร้อยละ 16.3

2. อายุ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุช่วง 34 – 47 ปี มากที่สุด รองลงมาคือ ช่วงอายุ 21 – 33 ปี และ 48 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 61.2 รองลงมาคือระดับ อาชีวศึกษา คิดเป็นร้อยละ 28.6 และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 10.2

4. ประสบการณ์ทำงาน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 15 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 38.8 รองลงมาคือ ประสบการณ์ทำงานระหว่าง 1 – 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.7 และ ประสบการณ์ทำงาน 7-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.5

5. สถานภาพตำแหน่ง

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่สรรพากร คิดเป็นร้อยละ 46.9 รองลงมาคือ นักวิชาการสรรพากร คิดเป็นร้อยละ 30.6 , เจ้าหน้าที่บริหารงานสรรพากร คิดเป็นร้อยละ 22.4

6. ระดับตำแหน่งงาน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระดับซี 4 - 5 คิดเป็นร้อยละ 44.9 รองลงมาคือ ระดับซี 6 ขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 36.7 และระดับซี 1 – 3 คิดเป็นร้อยละ 18.4

ตาราง 4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากร ด้านบริบท (Context)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความเห็น
วัตถุประสงค์ของนโยบาย			
1. ประหยัดค่าใช้จ่าย	3.857	.790	ค่อนข้างเห็นด้วย
2. การจัดเก็บภาษีมีประสิทธิภาพมากขึ้น	3.367	.834	ปานกลาง
3. การให้บริการมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	3.326	.851	ปานกลาง
4. การจัดเก็บภาษีมีมาตรฐาน	3.571	.816	ค่อนข้างเห็นด้วย
ความคาดหวังและความต้องการของผู้เสียภาษี			
5. การคืนภาษีให้รวดเร็วกว่าในปัจจุบัน	3.857	.707	ค่อนข้างเห็นด้วย

ตาราง 4 (ต่อ)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความเห็น
6. การชำระภาษีทำได้ยากเนื่องจากอินเทอร์เน็ตเสียบ่อย	3.428	.912	ค่อนข้างเห็นด้วย
7. สามารถรอกแบบ ภ.ง.ด.90 ภายในหนึ่งหน้าเช่นเดียวกับ ภ.ง.ด.91	3.469	.868	ค่อนข้างเห็นด้วย
8. ข้อผิดพลาดในการยื่นแบบลดลง	3.346	.723	ปานกลาง
9. ความปลอดภัยของข้อมูลการชำระภาษี	3.551	.647	ค่อนข้างเห็นด้วย
10. ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล	3.510	.680	ค่อนข้างเห็นด้วย
สภาพการเปลี่ยนแปลงทางนวัตกรรม			
11. ระบบใช้งานได้ง่าย	3.734	.670	ค่อนข้างเห็นด้วย
12. กฎระเบียบที่ใช้เอื้อต่อการยื่นแบบ	3.428	.763	ค่อนข้างเห็นด้วย
13. เพิ่มความสะดวกในการเชื่อมโยงของข้อมูล	3.734	.784	ค่อนข้างเห็นด้วย
14. ฐานข้อมูลสามารถแก้ไขได้ตลอดเวลา	3.000	.957	ปานกลาง
15. การขอรหัสผ่านมีขั้นตอนมาก	3.673	.591	ค่อนข้างเห็นด้วย
ระเบียบและแนวปฏิบัติ			
16. ความเข้าใจในคำแนะนำบนเว็บไซต์	3.387	.671	ปานกลาง
17. การกรอกแบบ ภ.ง.ด.90 เข้าใจยาก	3.183	.697	ปานกลาง
รวม	3.495	.303	ค่อนข้างเห็นด้วย

ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากรต่อนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตด้านบริบท ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ค่าเฉลี่ย 3.495 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .303 และเมื่อพิจารณารายประเด็น ค่อนข้างเห็นด้วย ได้แก่ การประหยัดค่าใช้จ่าย การจัดเก็บภาษีมีมาตรฐาน การคืนภาษีให้รวดเร็วกว่าในปัจจุบัน การชำระภาษีทำได้ยากเนื่องจากอินเทอร์เน็ตเสียบ่อย การที่สามารถรอกแบบ ภ.ง.ด.90 ภายในหนึ่งหน้าเช่นเดียวกับ ภ.ง.ด.91 ความปลอดภัยของข้อมูลการชำระภาษี ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล ระบบใช้งานได้ง่าย กฎระเบียบที่ใช้เอื้อต่อการยื่นแบบ การเพิ่มความสะดวกในการเชื่อมโยงข้อมูล การขอรหัสผ่านมีขั้นตอนมาก ส่วนระดับความคิดเห็นปานกลางได้แก่ การจัดเก็บภาษีมีประสิทธิภาพมากขึ้น การให้บริการมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ ข้อผิดพลาดในการยื่นแบบแสดงรายการลดลง ฐานข้อมูลสามารถแก้ไขได้ตลอดเวลา ความเข้าใจในคำแนะนำบนเว็บไซต์ และการกรอกแบบ ภ.ง.ด.90 เข้าใจยาก

ตาราง 5 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากร ด้านปัจจัยนำเข้า (Input)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านกำลังคน			
1. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	2.918	.862	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจใน ระบบการ ยื่นแบบอินเทอร์เนต	3.142	.707	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในข้อกฎหมายเป็นอย่างดี	3.061	.689	ปานกลาง
4. มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในงาน	3.142	.841	ปานกลาง
ด้านวัสดุอุปกรณ์			
5. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการยื่นแบบฯมี ความเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	2.612	.785	ปานกลาง
6. เครื่องคอมพิวเตอร์มีความรวดเร็วในการ เชื่อมต่อกับระบบการยื่นแบบผ่าน อินเทอร์เน็ต	2.898	.797	ปานกลาง
เทคโนโลยีสารสนเทศ			
7. เทคโนโลยีด้านการสื่อสารมีความทันสมัย	3.408	.733	ปานกลาง
8. การเชื่อมโยงข้อมูลมีความทันสมัย	3.469	.738	ค่อนข้างเห็นด้วย
9. โปรแกรมมีความทันสมัย	3.367	.635	ปานกลาง
ด้านเวลา			
10. ความรวดเร็วในการเชื่อมต่อเข้าระบบ อินเทอร์เน็ต	2.979	.721	ปานกลาง
11. ความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร	3.204	.644	ปานกลาง
12. การติดต่อกับศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร (Call Center) มีความยากลำบาก ใช้ เวลานาน	3.755	1.23	ค่อนข้างเห็นด้วย
รวม	3.163	.467	ปานกลาง

ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากรต่อนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านปัจจัยนำเข้า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.163 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .467 และเมื่อพิจารณารายประเด็น ค่อนข้างเห็นด้วยได้แก่ การเชื่อมโยงข้อมูลมีความทันสมัย และ การติดต่อกับศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร (Call Center) มีความยากลำบาก ส่วนความคิดเห็นระดับปานกลาง ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความ

เข้าใจในระบบการยื่นแบบอินเทอร์เน็ต และข้อกฎหมายเป็นอย่างดี การฝึกอบรม เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้มีเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เครื่องคอมพิวเตอร์มีความรวดเร็วในการเชื่อมต่อกับระบบการยื่นแบบฯ เทคโนโลยีด้านการสื่อสารความทันสมัย โปรแกรมมีความทันสมัย ความรวดเร็วในการเชื่อมต่อเข้าระบบอินเทอร์เน็ต และความเร็วในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร

ตาราง 6 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากร ด้านกระบวนการ (Process)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการพัฒนาคุณภาพของเจ้าหน้าที่			
1. มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	3.755	.722	ค่อนข้างเห็นด้วย
2. มีความรู้ในการปฏิบัติงาน	3.591	.674	ค่อนข้างเห็นด้วย
3. ความเต็มใจในการให้บริการ	3.898	.770	ค่อนข้างเห็นด้วย
กระบวนการทำงานของระบบ			
4. การตรวจสอบความถูกต้องในการยื่นแบบฯ	3.489	.649	ค่อนข้างเห็นด้วย
5. การป้องกันการเรียกดูข้อมูลการชำระภาษี	3.489	.581	ค่อนข้างเห็นด้วย
6. การตอบรับผลการยื่นแบบฯ ชัดเจน	3.306	.769	ปานกลาง
ขั้นตอนการยื่นแบบฯและการชำระภาษี			
7. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	3.204	.676	ปานกลาง
8. คำแนะนำบนเว็บไซต์เข้าใจยาก	2.959	.644	ปานกลาง
9. ขั้นตอนการกรอกแบบมีความรวดเร็ว	3.244	.693	ปานกลาง
10. การสอบถามผลการคืนภาษีมีความสะดวก	3.142	.889	ปานกลาง
รวม	3.408	.428	ค่อนข้างเห็นด้วย

ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากรต่อนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านกระบวนการ ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ค่าเฉลี่ย 3.408 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .428 และเมื่อพิจารณารายประเด็น ค่อนข้างเห็นด้วย ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน มีความรู้ และเต็มใจในการให้บริการ การตรวจสอบความถูกต้องในการยื่นแบบฯ และการป้องกันการเรียกดูข้อมูลการชำระภาษี ส่วนความคิดเห็นในระดับปานกลาง ได้แก่ การตอบรับผลการยื่นแบบแสดงรายการมีความชัดเจน ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก คำแนะนำบนเว็บไซต์เข้าใจยาก ขั้นตอนการกรอกแบบมีความรวดเร็ว และการสอบถามผลการคืนภาษีมีความสะดวก

ตาราง 7 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากร ด้านผลผลิต (Product)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ความพึงพอใจของผู้เสียภาษี			
1. การชำระภาษีมีความสะดวกกว่ายื่นชำระภาษีที่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา	3.755	.778	ค่อนข้างเห็นด้วย
2. มีความพึงพอใจในการยื่นแบบฯได้ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง	3.836	.687	ค่อนข้างเห็นด้วย
3. ช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย	4.040	.644	ค่อนข้างเห็นด้วย
4. การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นการอำนวยความสะดวกด้านภาษีอากร	4.224	.621	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ			
5. การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี	3.714	.816	ค่อนข้างเห็นด้วย
6. ทำให้รัฐจัดเก็บภาษีได้ตามเป้าหมาย	3.224	.685	ปานกลาง
7. มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ทันที	3.346	.804	ปานกลาง
8. ได้รับประโยชน์จากการใช้บริการ	3.877	.665	ค่อนข้างเห็นด้วย
รวม	3.752	.510	ค่อนข้างเห็นด้วย

ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากรต่อนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านผลผลิต ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ค่าเฉลี่ย 3.752 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .510 และเมื่อพิจารณารายประเด็น ค่อนข้างเห็นด้วย ได้แก่ การชำระภาษีมีความสะดวกกว่ายื่นชำระที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ความพึงพอใจในการยื่นแบบได้ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง ช่วยประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย เป็นการอำนวยความสะดวกด้านภาษีอากร สร้างความสมัครใจในการเสียภาษี และได้รับประโยชน์จากการใช้บริการ ส่วนระดับความคิดเห็นปานกลาง ได้แก่ ทำให้รัฐจัดเก็บภาษีได้ตามเป้าหมาย และมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ทันที

ตาราง 8 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากร ด้านบริบท (Context)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	t-test / F-test	Sig
1. เพศ			
1.1 ชาย	3.595	1.018	.314
1.2 หญิง	3.476		

ตาราง 8 (ต่อ)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	t-test / F-test	Sig
2. อายุ			
2.1 21-33 ปี	3.444	.765	.471
2.2 34-47 ปี	3.491		
2.3 48 ปีขึ้นไป	3.588		
3. ระดับการศึกษา			
3.1 อาชีวศึกษา	3.542	1.022	.368
3.2 ปริญญาตรี	3.450		
3.3 สูงกว่าปริญญาตรี	3.635		
4. ประสบการณ์ทำงาน			
4.1 1- 6 ปี	3.424	1.821	.173
4.2 7-12 ปี	3.441		
4.3 12 ปีขึ้นไป	3.597		
5. สถานภาพตำแหน่ง			
5.1 นักวิชาการสรรพากร	3.548	.351	.706
5.2 เจ้าหน้าที่บริหารงานสรรพากร	3.454		
5.3 เจ้าหน้าที่สรรพากร	3.480		
6. ระดับตำแหน่งงาน			
6.1 ซี 1 – ซี 3	3.457	.258	.774
6.2 ซี 4 – ซี 5	3.478		
6.3 ซี 6 ขึ้นไป	3.535		

จากตารางข้างต้น พบว่า ปัจจัยของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สรรพากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน สถานภาพตำแหน่ง และ ระดับตำแหน่งงาน มีความคิดไม่แตกต่างกันในเรื่อง การดำเนินการตามนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตต่อด้านบริบท

ตาราง 9 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากร ด้านปัจจัยนำเข้า (Input)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	t-test / F-test	Sig
1. เพศ			
1.1 ชาย	3.291	.847	.401
1.2 หญิง	3.138		
2. อายุ			
2.1 21-33 ปี	2.976	2.454	.097
2.2 34-47 ปี	3.291		
2.3 48 ปีขึ้นไป	3.234		
3. ระดับการศึกษา			
3.1 อาชีวศึกษา	3.339	1.491	.236
3.2 ปริญญาตรี	3.080		
3.3 สูงกว่าปริญญาตรี	3.160		
4. ประสบการณ์ทำงาน			
4.1 1- 6 ปี	3.018	1.431	.250
4.2 7-12 ปี	3.277		
4.3 12 ปีขึ้นไป	3.228		
5. สถานภาพตำแหน่ง			
5.1 นักวิชาการสรรพากร	3.000	2.020	.144
5.2 เจ้าหน้าที่บริหารงานสรรพากร	3.106		
5.3 เจ้าหน้าที่สรรพากร	3.297		
6. ระดับตำแหน่งงาน			
6.1 ซี 1 – ซี 3	3.259	.664	.520
6.2 ซี 4 – ซี 5	3.204		
6.3 ซี 6 ขึ้นไป	3.064		

จากตารางข้างต้นพบว่า ปัจจัยกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สรรพากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน สถานภาพตำแหน่ง และ ระดับตำแหน่งงาน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในเรื่อง การดำเนินการตามนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตต่อด้านปัจจัยนำเข้า

ตาราง 10 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากร ด้านกระบวนการ (Process)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	t-test / F-test	Sig
1. เพศ			
1.1 ชาย	3.562	1.118	.269
1.2 หญิง	3.378		
2. อายุ			
2.1 21 - 33 ปี	3.361	.306	.738
2.2 34 - 47 ปี	3.405		
2.3 48 ปีขึ้นไป	3.490		
3. ระดับการศึกษา			
3.1 อาชีวศึกษา	3.550	1.081	.348
3.2 ปริญญาตรี	3.350		
3.3 สูงกว่าปริญญาตรี	3.360		
4. ประสบการณ์ทำงาน			
4.1 1- 6 ปี	3.388	.034	.967
4.2 7-12 ปี	3.408		
4.3 12 ปีขึ้นไป	3.426		
5. สถานภาพตำแหน่ง			
5.1 นักวิชาการสรรพากร	3.380	.897	.415
5.2 เจ้าหน้าที่บริหารงานสรรพากร	3.281		
5.3 เจ้าหน้าที่สรรพากร	3.487		
6. ระดับตำแหน่งงาน			
6.1 ซี 1 – ซี 3	3.500	.807	.453
6.2 ซี 4 – ซี 5	3.322		
6.3 ซี 6 ขึ้นไป	3.466		

จากตารางข้างต้น พบว่า ปัจจัยกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สรรพากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน สถานภาพตำแหน่ง และ ระดับตำแหน่งงาน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในเรื่อง การดำเนินการตามนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตต่อ ด้านกระบวนการ

ตาราง 11 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากร ด้านผลผลิต (Product)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	t-test / F-test	Sig
1. เพศ			
1.1 ชาย	3.843	.548	.586
1.2 หญิง	3.734		
2. อายุ			
2.1 21-33 ปี	3.819	1.372	.264
2.2 34-47 ปี	3.612		
2.3 48 ปีขึ้นไป	3.897		
3. ระดับการศึกษา			
3.1 อาชีวศึกษา	3.732	1.126	.333
3.2 ปริญญาตรี	3.708		
3.3 สูงกว่าปริญญาตรี	4.075		
4. ประสบการณ์ทำงาน			
4.1 1- 6 ปี	3.770	.285	.753
4.2 7-12 ปี	3.656		
4.3 12 ปีขึ้นไป	3.796		
5. สถานภาพตำแหน่ง			
5.1 นักวิชาการสรรพากร	3.891	.907	.411
5.2 เจ้าหน้าที่บริหารงานสรรพากร	3.750		
5.3 เจ้าหน้าที่สรรพากร	3.663		
6. ระดับตำแหน่งงาน			
6.1 ซี 1 – ซี 3	3.847	2.132	.130
6.2 ซี 4 – ซี 5	3.590		
6.3 ซี 6 ขึ้นไป	3.902		

จากตารางข้างต้น พบว่า ปัจจัยกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สรรพากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน สถานภาพตำแหน่ง และ ระดับตำแหน่งงาน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในเรื่อง การดำเนินการตามนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตต่อด้านผลผลิต

ตาราง 12 ลำดับความสำคัญเกี่ยวกับปัญหาไม่สามารถใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของกลุ่ม
เจ้าหน้าที่สรรพากร

ระบบอินเทอร์เน็ตล่มเกิดขึ้นในช่วงใด	ร้อยละ
1. ไม่สามารถเข้าใช้ได้ตั้งแต่ขั้นตอนแรก	40.80
2. ขณะกำลังทำการกรอกแบบแสดงรายการ	36.70
3. ขณะกำลังประมวลผลแบบแสดงรายการ	51.00

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากร ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัญหาการที่ไม่สามารถเข้าใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มากที่สุดกับความคิดเห็น ดังนี้ ขณะกำลังประมวลผลแบบแสดงรายการ ร้อยละ 51.0 รองลงมาคือ ไม่สามารถเข้าใช้ได้ตั้งแต่ขั้นตอนแรก ร้อยละ 40.80 และขณะกำลังทำการกรอกแบบแสดงรายการ ร้อยละ 36.70

ตาราง 13 ลำดับความสำคัญ ในการลดข้อผิดพลาดในการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของกลุ่ม
เจ้าหน้าที่สรรพากร

การยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ช่วยลดข้อผิดพลาด	ร้อยละ
1. ข้อมูลส่วนบุคคล	30.60
2. การกรอกรายการหักค่าใช้จ่ายไม่ถูกต้อง	38.80
3. การกรอกรายการหักค่าลดหย่อนไม่ถูกต้อง	36.70
4. การคำนวณภาษีไม่ถูกต้อง	71.40

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากร ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการลดข้อผิดพลาดในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มากที่สุดกับความคิดเห็นคือ การคำนวณภาษีไม่ถูกต้อง ร้อยละ 71.40 รองลงมาได้แก่ การกรอกรายการหักค่าใช้จ่ายไม่ถูกต้อง ร้อยละ 38.80 การกรอกรายการหักค่าลดหย่อนไม่ถูกต้อง ร้อยละ 36.70 และข้อมูลส่วนบุคคล ร้อยละ 30.60

ตาราง 14 ลำดับความสำคัญในการปรับปรุงแนวปฏิบัติในการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของกลุ่ม
เจ้าหน้าที่สรรพากร

สิ่งที่ต้องปรับปรุงในเรื่องแนวปฏิบัติ	ร้อยละ
1. การปรับปรุงแนวปฏิบัติให้ง่ายต่อความเข้าใจ	55.10

ตาราง 14 (ต่อ)

สิ่งที่ต้องปรับปรุงในเรื่องแนวปฏิบัติ	ร้อยละ
2. การประชาสัมพันธ์ในเรื่องแนวปฏิบัติ	34.70
3. การจัดเจ้าหน้าที่ออกไปให้ความรู้แก่ผู้เสียภาษี	44.90

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากร ได้ให้ความสำคัญในการปรับปรุงแนวปฏิบัติในการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มากที่สุดกับความคิดเห็นคือ การปรับปรุงแนวปฏิบัติให้ง่ายต่อความเข้าใจ ร้อยละ 55.10 รองลงมาได้แก่ การจัดเจ้าหน้าที่ออกไปให้ความรู้แก่ผู้เสียภาษี ร้อยละ 44.90 และ การประชาสัมพันธ์ในเรื่องแนวปฏิบัติ ร้อยละ 34.70

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการวิเคราะห์ของกลุ่มตัวอย่าง จากผู้เสียภาษี เกี่ยวกับนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในแต่ละด้าน

ตาราง 15 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลของกลุ่มผู้เสียภาษี

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	122	30.5
1.2 หญิง	278	69.5
2. อายุ		
2.1 21 – 28 ปี	147	36.8
2.2 29 – 36 ปี	137	34.3
2.3 37 ปีขึ้นไป	116	29.0
3. ระดับการศึกษา		
3.1 มัธยมศึกษา	15	3.8
3.2 อาชีวศึกษา	19	4.8
3.3 ปริญญาตรี	307	76.8
3.4 สูงกว่าปริญญาตรี	59	14.8
4. อาชีพ		
4.1 พนักงานบริษัทเอกชน	319	79.8
4.2 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	65	16.3
4.3 ประกอบอาชีพอิสระ	16	4.0

ตาราง 15 (ต่อ)

	ตัวแปร	จำนวน(คน)	ร้อยละ
5. ตำแหน่งงาน			
	5.1 พนักงานปฏิบัติการ	310	77.5
	5.2 หัวหน้าส่วนงาน	62	15.5
	5.3 ผู้บริหาร	13	3.3
	5.4 เจ้าของกิจการ	15	3.3
6. รายได้ต่อเดือน			
	6.1 ต่ำกว่า 15,001 บาทลงมา	101	25.3
	6.2 15,001 – 20,000 บาท	114	28.5
	6.3 20,000 – 30,000 บาท	90	22.5
	6.4 มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	95	23.8

จากตารางข้างต้นพบว่า

1. เพศ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้เสียภาษี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 69.5 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 30.5

2. อายุ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุช่วง 21 – 28 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.8 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 29 – 36 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.3 และช่วงอายุ 37 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 29.0

3. ระดับการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 76.8 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 14.8 , อาชีวศึกษา คิดเป็นร้อยละ 4.8 และ มัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 3.8

4. อาชีพ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพเป็น พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 79.8 รองลงมาคือ ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 16.3 และ ประกอบอาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 4.0

5. ตำแหน่งงาน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระดับพนักงานปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 77.5 รองลงมาคือ ระดับหัวหน้าส่วนงาน คิดเป็นร้อยละ 15.5 และ เจ้าของกิจการ และระดับผู้บริหาร อยู่ในสัดส่วนเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 3.3

6. รายได้ต่อเดือน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนมากที่สุด ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.5 รองลงมาคือ ช่วงรายได้ต่ำกว่า 15,001 บาทลงมา คิดเป็นร้อยละ 25.3 , ช่วงรายได้มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 23.8 และ ช่วงรายได้ระหว่าง 20,000 – 30,000 บาท คิดเป็น 22.5

ตาราง 16 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มผู้เสียภาษี ด้านบริบท (Context)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความเห็น
วัตถุประสงค์ของนโยบาย			
1. ประหยัดค่าใช้จ่าย	3.907	.933	ค่อนข้างเห็นด้วย
2. ลดการหลีกเลี่ยงภาษี	3.122	.977	ปานกลาง
3. การให้บริการมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	3.545	.821	ค่อนข้างเห็นด้วย
4. การจัดเก็บภาษีมีมาตรฐาน	3.335	.825	ปานกลาง
ความคาดหวังและความต้องการของผู้เสียภาษี			
5. การคืนภาษีให้รวดเร็วกว่าในปัจจุบัน	3.649	1.038	ค่อนข้างเห็นด้วย
6. การชำระภาษีทำได้ยากเนื่องจาก	3.248	.987	ปานกลาง
อินเทอร์เน็ตเสียบ่อย			
7. สามารถกรอกแบบ ภ.ง.ด.90 ภายในหนึ่งหน้าเช่นเดียวกับ ภ.ง.ด.91	3.555	.856	ค่อนข้างเห็นด้วย
8. ข้อผิดพลาดในการยื่นแบบลดลง	3.451	.800	ค่อนข้างเห็นด้วย
9. ความปลอดภัยของข้อมูลการชำระภาษี	3.450	.793	ค่อนข้างเห็นด้วย
10. ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล	3.422	.854	ค่อนข้างเห็นด้วย
สภาพการเปลี่ยนแปลงทางนวัตกรรม			
11. ระบบใช้งานได้ง่าย	3.647	.848	ค่อนข้างเห็นด้วย
12. กฎระเบียบที่ใช้เอื้อต่อการยื่นแบบ	3.535	.765	ค่อนข้างเห็นด้วย
13. เพิ่มความสะดวกในการเชื่อมโยงของข้อมูล	3.535	.900	ค่อนข้างเห็นด้วย
14. ฐานข้อมูลสามารถแก้ไขได้ตลอดเวลา	3.342	.952	ปานกลาง
15. การขอรหัสผ่านมีขั้นตอนมาก	3.380	.873	ปานกลาง
ระเบียบและแนวปฏิบัติ			
16. ความเข้าใจในคำแนะนำบนเว็บไซต์	3.397	.784	ปานกลาง
17. การกรอกแบบ ภ.ง.ด.90 เข้าใจยาก	3.212	.853	ปานกลาง
รวม	3.453	.404	ค่อนข้างเห็นด้วย

ความคิดเห็นของประชาชนต่อนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านบริบท ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ค่าเฉลี่ย 3.453 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .404 และเมื่อพิจารณารายประเด็น ค่อนข้างเห็นด้วย ได้แก่ การประหยัดค่าใช้จ่าย การให้บริการมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ การคืนภาษีให้รวดเร็วกว่าในปัจจุบัน การที่สามารถกรอกแบบ ภ.ง.ด.90 ภายในหนึ่งหน้าเช่นเดียวกับ ภ.ง.ด.91 ข้อผิดพลาดในการยื่นแบบฯ ลดลง ความปลอดภัยของข้อมูลการชำระภาษี ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล ระบบใช้งานได้ง่าย กฎระเบียบที่ใช้เอื้อต่อการยื่นแบบ การเพิ่มความสะดวกในการเชื่อมโยงข้อมูล ส่วนระดับความคิดเห็นปานกลางได้แก่ การลดการหลีกเลี่ยงภาษี การจัดเก็บภาษีมีมาตรฐานการชำระภาษีทำได้ยากเนื่องจากอินเทอร์เน็ตเสียบ่อย ฐานข้อมูลสามารถแก้ไขได้ตลอดเวลา การขอรหัสผ่านมีขั้นตอนมาก ความเข้าใจในคำแนะนำบนเว็บไซต์ และการกรอกแบบ ภ.ง.ด.90 เข้าใจยาก

ตาราง 17 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มผู้เสียภาษี ด้านนำเข้า (Input)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านกำลังคน			
1. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	2.900	.849	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจใน ระบบการยื่นแบบอินเทอร์เน็ต	2.975	.852	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในข้อกำหนดเป็นอย่างดี	2.995	.810	ปานกลาง
ด้านวัสดุอุปกรณ์			
4. การใช้เครื่องโทรสาร(FAX) ไม่สะดวก	3.260	.999	ปานกลาง
5. การส่งเอกสารทาง e-mail ไม่สะดวก	3.102	.945	ปานกลาง
ด้านงบประมาณ			
6. ค่าธรรมเนียมในการชำระภาษีตามจุดบริการ	3.225	.887	ปานกลาง
7. เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มในการส่งเอกสาร	3.367	.919	ปานกลาง
เทคโนโลยีสารสนเทศ			
8. เทคโนโลยีด้านการสื่อสารมีความทันสมัย	3.662	.845	ค่อนข้างเห็นด้วย
9. การเชื่อมโยงข้อมูลมีความทันสมัย	3.647	.839	ค่อนข้างเห็นด้วย
10. โปรแกรมมีความทันสมัย	3.565	.841	ค่อนข้างเห็นด้วย
ด้านเวลา			
11. ความรวดเร็วในการเชื่อมต่อเข้าระบบอินเทอร์เน็ต	3.415	.885	ค่อนข้างเห็นด้วย
12. ความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร	3.500	.867	ค่อนข้างเห็นด้วย

ตาราง 17 (ต่อ)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
13. การติดต่อกับศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร (Call Center) มีความยากลำบาก ใช้ เวลานาน	3.707	.984	ค่อนข้างเห็นด้วย
รวม	3.331	.432	ปานกลาง

ความคิดเห็นของผู้เสียภาษีต่อนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านปัจจัยนำเข้า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.331 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานค่าเฉลี่ย .432 และเมื่อแยกเป็นรายประเด็น พบว่าค่อนข้างเห็นด้วย ได้แก่ เทคโนโลยีด้านการสื่อสาร การเชื่อมโยงข้อมูล และโปรแกรมมีความทันสมัย ความรวดเร็วในการเชื่อมต่อเข้าระบบอินเทอร์เน็ต ความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การติดต่อกับศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร Call Center มีความยากลำบาก ใช้เวลานาน ส่วนระดับความคิดเห็นปานกลางได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ในระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ความรู้ในข้อกฎหมาย การใช้เครื่องโทรสาร และการส่งเอกสารทาง e-mail ไม่สะดวก การเสียค่าธรรมเนียมในการชำระภาษีตามจุดให้บริการ และการเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มในการส่งเอกสารให้กับกรมสรรพากร

ตาราง 18 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มผู้เสียภาษี ด้านกระบวนการ (Process)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการพัฒนาคุณภาพของเจ้าหน้าที่			
1. มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	3.237	.804	ปานกลาง
2. มีความรู้ในการปฏิบัติงาน	3.292	.733	ปานกลาง
3. ความเต็มใจในการให้บริการ	3.275	.819	ปานกลาง
กระบวนการทำงานของระบบ			
4. การตรวจสอบความถูกต้องในการยื่นแบบฯ	3.447	.740	ค่อนข้างเห็นด้วย
5. ความปลอดภัยในการเรียกดูข้อมูลการชำระ ภาษี	3.367	.802	ปานกลาง
6. การตอบรับผลการยื่นแบบฯ ชัดเจน ขั้นตอนการยื่นแบบฯและการชำระภาษี	3.497	.819	ค่อนข้างเห็นด้วย
7. ขั้นตอนการใช้บริการไม่ยุ่งยาก	3.500	.810	ค่อนข้างเห็นด้วย
8. คำแนะนำบนเว็บไซต์เข้าใจยาก	3.132	.769	ปานกลาง

ตาราง 18 (ต่อ)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
9. ขั้นตอนการกรอกแบบมีความรวดเร็ว	3.420	.790	ค่อนข้างเห็นด้วย
10. การสอบถามผลการคืนภาษีมีความสะดวก	3.257	.923	ปานกลาง
รวม	3.342	.438	ปานกลาง

ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากรต่อนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านกระบวนการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.342 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .438 และเมื่อแยกเป็นรายประเด็นพบว่าผู้เสียภาษียกข้ออ้างเห็นด้วยกับเรื่องการตรวจสอบความถูกต้องในการยื่นแบบ การตอบรับผลการยื่นแบบฯ ชัดเจน ขั้นตอนการใช้บริการไม่ยุ่งยาก และขั้นตอนการกรอกแบบมีความรวดเร็ว ส่วนระดับความคิดเห็นปานกลาง ได้แก่ ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้ในการปฏิบัติงาน ความปลอดภัยในการเรียกดูข้อมูลการชำระภาษี คำแนะนำที่ปรากฏบนเว็บไซต์เข้าใจยาก และการสอบถามผลการคืนภาษีมีความสะดวก

ตาราง 19 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มผู้เสียภาษี ด้านผลผลิต (Product)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ความพึงพอใจของผู้เสียภาษี			
1. การชำระภาษีมีความสะดวกกว่ายื่นชำระภาษีที่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา	3.785	.975	ค่อนข้างเห็นด้วย
2. มีความพึงพอใจในการยื่นแบบฯ ได้ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง	3.895	.922	ค่อนข้างเห็นด้วย
3. การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นการอำนวยความสะดวก	3.825	.849	ค่อนข้างเห็นด้วย
ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ			
4. การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี	3.490	.933	ค่อนข้างเห็นด้วย
5. มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ทันที	3.507	.846	ค่อนข้างเห็นด้วย
6. ช่วยประหยัดเวลา	3.945	.874	ค่อนข้างเห็นด้วย
7. ช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย	3.872	.873	ค่อนข้างเห็นด้วย
รวม	3.760	.692	ค่อนข้างเห็นด้วย

ความคิดเห็นของผู้เสียภาษีต่อนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านผลผลิต ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ค่าเฉลี่ย 3.760 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .692 และเมื่อแยกเป็นรายประเด็นพบว่า ผู้เสียภาษีมีความคิดเห็นเรื่องช่วยประหยัดเวลา รองลงมาคือ มีความพอใจในการยื่นแบบฯ ได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง การประหยัดค่าใช้จ่าย การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตในการอำนวยความสะดวก การชำระภาษีมีความสะดวกกว่ายื่นชำระ ณ สำนักงาน มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ทันที และเป็นการสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี

ตาราง 20 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มผู้เสียภาษี ด้านบริบท (Context)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	t-test / F-test	Sig
1. เพศ			
1.1 ชาย	3.486	1.079	.281
1.2 หญิง	3.438		
2. อายุ			
2.1 21 – 28 ปี	3.413	1.603	.203
2.2 29 – 36 ปี	3.453		
2.3 37 ปีขึ้นไป	3.503		
3. ระดับการศึกษา			
3.1 มัธยมศึกษา	3.223	2.315	.075
3.2 อาชีวศึกษา	3.569		
3.3 ปริญญาตรี	3.462		
3.4 สูงกว่าปริญญาตรี	3.424		
4. อาชีพ			
4.1 พนักงานบริษัทเอกชน	3.428	3.107*	.046
4.2 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.560		
4.3 ประกอบอาชีพอิสระ	3.514		
5. สถานภาพตำแหน่ง			
5.1 พนักงานปฏิบัติการ	3.441	.485	.693
5.2 หัวหน้าส่วนงาน	3.484		
5.3 ผู้บริหาร	3.475		
5.4 เจ้าของกิจการ	3.545		

ตาราง 20 (ต่อ)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	t-test / F-test	Sig
6. รายได้ต่อเดือน			
6.1 ต่ำกว่า 15,001 บาท ลงมา	3.392	1.127	.338
6.2 15,001 – 20,000 บาท	3.465		
6.3 20,001 – 30,000 บาท	3.462		
6.4 มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	3.493		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1. จากตารางข้างต้นพบว่า ปัจจัยของกลุ่มตัวอย่างผู้เสียภาษี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพตำแหน่ง และ รายได้ต่อเดือน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ในการดำเนินการตามนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตต่อด้านบริษัท

2. อาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพในแต่ละระดับมีความคิดเห็นแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์โดยใช้ Multiple Comparisons มีผลลัพธ์ดังนี้

รายการ	ค่าเฉลี่ย	พนักงาน บริษัท เอกชน	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ประกอบ อาชีพอิสระ
4.1 พนักงานบริษัทเอกชน	3.428	-	-.132*	-.086
4.2 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.560		-	.045
4.3 ประกอบอาชีพอิสระ	3.514			-

ความคิดเห็นที่แตกต่างกันคือ ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ กับพนักงานบริษัทเอกชน

ตาราง 21 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มผู้เสียภาษี ด้านปัจจัยนำเข้า (Input)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	t-test / F-test	Sig
1. เพศ			
1.1 ชาย	3.348	.454	.651
1.2 หญิง	3.324		

ตาราง 21 (ต่อ)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	t-test / F-test	Sig
2. อายุ			
2.1 21 – 28 ปี	3.269	2.924	.055
2.2 29 – 36 ปี	3.345		
2.3 37 ปีขึ้นไป	3.395		
3. ระดับการศึกษา			
3.1 มัธยมศึกษา	3.174	.725	.537
3.2 อาชีวศึกษา	3.307		
3.3 ปริญญาตรี	3.338		
3.4 สูงกว่าปริญญาตรี	3.345		
4. อาชีพ			
4.1 พนักงานบริษัทเอกชน	3.320	.802	.449
4.2 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.394		
4.3 ประกอบอาชีพอิสระ	3.317		
5. สถานภาพตำแหน่ง			
5.1 พนักงานปฏิบัติการ	3.324	.220	.883
5.2 หัวหน้าส่วนงาน	3.341		
5.3 ผู้บริหาร	3.408		
5.4 เจ้าของกิจการ	3.374		
6. รายได้ต่อเดือน			
6.1 ต่ำกว่า 15,001 บาท ลงมา	3.218	4.298**	.005
6.2 15,001 – 20,000 บาท	3.337		
6.3 20,001 – 30,000 บาท	3.439		
6.4 มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	3.344		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

1. จากตารางข้างต้น พบว่า ปัจจัยของกลุ่มตัวอย่างผู้เสียภาษี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และสถานภาพตำแหน่งมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ในการดำเนินการตามนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตต่อด้านปัจจัยนำเข้าส่วนรายได้ต่อเดือนมีความคิดเห็นที่แตกต่าง กลุ่มรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 15,001 บาทลงมา ค่าเฉลี่ย 3.218, รายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท ค่าเฉลี่ย 3.337 , รายได้ต่อเดือน 20,000 – 30,000 บาท ค่าเฉลี่ย 3.439

และมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป 3.344

2. รายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนในแต่ละระดับ มีความคิดเห็นแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์โดยใช้ Multiple Comparisons มีผลลัพธ์ดังนี้

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 15,001 ลงมา	15,001- 20,000	20,001- 30,000	มากกว่า 30,000
ต่ำกว่า 15,001 บาท	3.218	-	-.118*	-.220*	-.125*
15,001 – 20,000 บาท	3.337		-	-.102	-.006
20,001 – 30,000 บาท	3.439			-	.095
มากกว่า 30,000 บาท	3.344				-

ความคิดเห็นที่แตกต่างกันคือ

1. รายได้ช่วง 15,001-20,000 บาท กับรายได้ต่ำกว่า 15,001 บาท
2. รายได้ช่วง 20,001-30,000 บาท กับรายได้ต่ำกว่า 15,001 บาท
3. รายได้มากกว่า 30,000 บาท กับรายได้ต่ำกว่า 15,001 บาท

ตาราง 22 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มผู้เสียภาษี ด้านกระบวนการ (Process)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	t-test / F-test	Sig
1. เพศ			
1.1 ชาย	3.381	1.160	.247
1.2 หญิง	3.325		
2. อายุ			
2.1 21 – 28 ปี	3.288	1.788	.169
2.2 29 – 36 ปี	3.375		
2.3 37 ปีขึ้นไป	3.373		
3. ระดับการศึกษา			
3.1 มัธยมศึกษา	3.326	.350	.789
3.2 อาชีวศึกษา	3.415		
3.3 ปริญญาตรี	3.332		
3.4 สูงกว่าปริญญาตรี	3.376		

ตาราง 22 (ต่อ)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	t-test / F-test	Sig
4. อาชีพ			
4.1 พนักงานบริษัทเอกชน	3.324	1.460	.233
4.2 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.409		
4.3 ประกอบอาชีพอิสระ	3.443		
5. สถานภาพตำแหน่ง			
5.1 พนักงานปฏิบัติการ	3.324	.887	.448
5.2 หัวหน้าส่วนงาน	3.393		
5.3 ผู้บริหาร	3.423		
5.4 เจ้าของกิจการ	3.446		
6. รายได้ต่อเดือน			
6.1 ต่ำกว่า 15,001 บาท ลงมา	3.286	1.555	.200
6.2 15,001 – 20,000 บาท	3.312		
6.3 20,000 – 30,000 บาท	3.385		
6.4 มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	3.398		

1. จากตารางข้างต้น พบว่า ปัจจัยของกลุ่มตัวอย่างผู้เสียภาษี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพตำแหน่ง และรายได้ต่อเดือน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ในการดำเนินการตามนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตต่อด้านกระบวนการ

ตาราง 23 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มผู้เสียภาษี ด้านผลผลิต (Product)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	t-test / F-test	Sig
1. เพศ			
1.1 ชาย	3.671	1.707	.089
1.2 หญิง	3.799		
2. อายุ			
2.1 21 – 28 ปี	3.547	14.480**	.000
2.2 29 – 36 ปี	3.792		
2.3 37 ปีขึ้นไป	3.991		

ตาราง 23 (ต่อ)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	t-test / F-test	Sig
3. ระดับการศึกษา			
3.2 มัธยมศึกษา	3.533	1.424	.235
3.3 อาชีวศึกษา	3.646		
3.4 ปริญญาตรี	3.752		
3.5 สูงกว่าปริญญาตรี	3.891		
4. อาชีพ			
4.1 พนักงานบริษัทเอกชน	3.697	6.621**	.001
4.2 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.019		
4.3 ประกอบอาชีพอิสระ	3.946		
5. สถานภาพตำแหน่ง			
5.1 พนักงานปฏิบัติการ	3.716	2.215	.086
5.2 หัวหน้าส่วนงาน	3.866		
5.3 ผู้บริหาร	4.076		
5.4 เจ้าของกิจการ	3.952		
6. รายได้ต่อเดือน			
6.1 ต่ำกว่า 15,001 บาท ลงมา	3.592	5.760**	.001
6.2 15,001 – 20,000 บาท	3.666		
6.3 20,001 – 30,000 บาท	3.887		
6.4 มากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป	3.929		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

1. จากตารางข้างต้น พบว่า ปัจจัยของกลุ่มตัวอย่างผู้เสียภาษี ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และสถานภาพตำแหน่ง มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ในการดำเนินการตามนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตต่อด้านผลผลิต ส่วนอายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนมีความคิดเห็นที่แตกต่าง กลุ่มอายุ 21-28 ปี ค่าเฉลี่ย 3.547, กลุ่มอายุ 29-36 ปี ค่าเฉลี่ย 3.792 และกลุ่มอายุ 37 ปีขึ้นไป ค่าเฉลี่ย 3.991 กลุ่มอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน ค่าเฉลี่ย 3.697, ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ ค่าเฉลี่ย 4.019 และประกอบอาชีพอิสระ ค่าเฉลี่ย 3.946 กลุ่มรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 15,001 บาทลงมา ค่าเฉลี่ย 3.592, รายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท ค่าเฉลี่ย 3.666, รายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาทขึ้นไป ค่าเฉลี่ย 3.887 และ รายได้มากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป ค่าเฉลี่ย 3.929

2. อายุ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุในแต่ละระดับ มีความคิดเห็นแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์โดยใช้ Multiple Comparisons มีผลลัพธ์ดังนี้

รายการ	ค่าเฉลี่ย	21 – 28 ปี	29 – 36 ปี	37 ปีขึ้นไป
21 – 28 ปี	3.547	-	-.245*	-.444*
29 – 36 ปี	3.792		-	-.198*
37 ปีขึ้นไป	3.991			-

ความคิดเห็นที่แตกต่างคือ

1. ช่วงอายุ 29 - 36 ปี กับ ช่วงอายุ 21 – 28 ปี
2. ช่วงอายุ 37 ปีขึ้นไป กับ ช่วงอายุ 21 – 28 ปี
3. ช่วงอายุ 37 ปีขึ้นไป กับ ช่วงอายุ 29 – 36 ปี

3. อาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพในแต่ละระดับมีความคิดเห็นแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์โดยใช้ Multiple Comparisons มีผลลัพธ์ดังนี้

รายการ	ค่าเฉลี่ย	พนักงาน บริษัท เอกชน	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ประกอบอาชีพ อิสระ
พนักงานบริษัท	3.697	-	-.322*	-.248
ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	4.019		-	.073
ประกอบอาชีพอิสระ	3.946			-

ความคิดเห็นที่แตกต่างคือ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ กับพนักงานบริษัท

4. รายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนในแต่ละระดับมีความคิดเห็น แตกต่าง
กัน จากการวิเคราะห์โดยใช้ Multiple Comparisons มีผลลัพธ์ดังนี้

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 15,001 ลงมา	15,001- 20,000	20,001- 30,000	มากกว่า 30,000
ต่ำกว่า 15,001 บาท	3.592	-	-.074	-.294*	-.336*
15,001 – 20,000 บาท	3.666		-	-.220*	-.262
20,001 – 30,000 บาท	3.887			-	-.042
มากกว่า 30,000 บาท	3.929				-

ความคิดเห็นที่แตกต่างคือ

1. รายได้ช่วง 20,001 – 30,000 บาท กับรายได้ต่ำกว่า 15,001 บาท
2. รายได้มากกว่า 30,000 บาท กับรายได้ต่ำกว่า 15,001 บาท
3. รายได้ช่วง 20,001 – 30,000 บาท กับรายได้ช่วง 15,001 – 20,000 บาท

ตาราง 24 ลำดับความสำคัญเกี่ยวกับปัญหาไม่สามารถใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต กลุ่มผู้เสียภาษี

ระบบอินเทอร์เน็ตล่มเกิดขึ้นในช่วงใด	ร้อยละ
1. ไม่สามารถเข้าใช้ได้ตั้งแต่ขั้นตอนแรก	42.50
2. ขณะกำลังทำการกรอกแบบแสดงรายการ	30.50
3. ขณะกำลังประมวลผลแบบแสดงรายการ	39.30

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มผู้เสียภาษี ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัญหาการที่ไม่สามารถเข้าใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มากที่สุดคือ ไม่สามารถเข้าใช้ได้ตั้งแต่ขั้นตอนแรก ร้อยละ 42.50 รองลงมาตามลำดับคือ ขณะกำลังประมวลผลแบบแสดงรายการ ร้อยละ 39.30 และขณะกำลังทำการกรอกแบบแสดงรายการ ร้อยละ 30.50

ตาราง 25 ลำดับความสำคัญ ในการลดข้อผิดพลาดในการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของกลุ่มผู้เสียภาษี

การยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ช่วยลดข้อผิดพลาด	ร้อยละ
1. ข้อมูลส่วนบุคคล	30.00
2. การกรอกรายการหักค่าใช้จ่ายไม่ถูกต้อง	36.30
3. การกรอกรายการหักค่าลดหย่อนไม่ถูกต้อง	34.50
4. การคำนวณภาษีไม่ถูกต้อง	59.30

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มผู้เสียภาษี ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการลดข้อผิดพลาดในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มากที่สุดกับความคิดเห็นคือ การคำนวณภาษีไม่ถูกต้อง ร้อยละ 59.30 รองลงมาได้แก่ การกรอกรายการหักค่าใช้จ่ายไม่ถูกต้อง ร้อยละ 36.30 การกรอกรายการหักค่าลดหย่อนไม่ถูกต้อง ร้อยละ 34.50 และข้อมูลส่วนบุคคล ร้อยละ 30.0

ตาราง 26 ลำดับความสำคัญในการปรับปรุงแนวปฏิบัติในการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของกลุ่มผู้เสียภาษี

สิ่งที่ต้องปรับปรุงในเรื่องแนวปฏิบัติ	ร้อยละ
1. การปรับปรุงแนวปฏิบัติให้ง่ายต่อความเข้าใจ	58.00
2. การประชาสัมพันธ์ในเรื่องแนวปฏิบัติ	50.00
3. การจัดเจ้าหน้าที่ออกไปให้ความรู้แก่ผู้เสียภาษี	26.00

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้เสียภาษี ได้ให้ความสำคัญในการปรับปรุงแนวปฏิบัติในการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มากที่สุดกับความคิดเห็นคือ การปรับปรุงแนวปฏิบัติให้ง่ายต่อความเข้าใจ ร้อยละ 58.0 รองลงมาได้แก่ การประชาสัมพันธ์ในเรื่องแนวปฏิบัติ ร้อยละ 50.0 และการจัดเจ้าหน้าที่ออกไปให้ความรู้แก่ผู้เสียภาษี ร้อยละ 26.0

ตาราง 27 ลำดับความสำคัญของปัญหาการส่งเอกสารผ่านเครื่องโทรสาร (FAX) ของกลุ่มผู้เสียภาษี

ปัญหาการส่งเอกสารผ่านเครื่องโทรสาร (FAX)	ร้อยละ
1. ไม่มีเครื่องโทรสาร	51.80
2. ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการส่ง FAX	43.80
3. มีเครื่องโทรสาร แต่ไม่สะดวก	34.00

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้เสียภาษีได้ให้ความสำคัญกับปัญหาการส่งเอกสารผ่านเครื่องโทรสาร มากที่สุดกับความคิดเห็นคือ ไม่มีเครื่องโทรสาร ร้อยละ 51.80 รองลงมาตามลำดับคือ ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการส่ง FAX ร้อยละ 43.80 และ มีเครื่องโทรสาร แต่ไม่สะดวก ร้อยละ 34.0

ตาราง 28 ลำดับความสำคัญของปัญหาการส่งเอกสารทาง e-mail ของกลุ่มผู้เสียภาษี

ปัญหาการส่งเอกสารทาง e-mail	ร้อยละ
1. มีคอมพิวเตอร์ แต่ไม่มีอินเทอร์เน็ต	35.00
2. ไม่มีเครื่องสแกน	62.80
3. มีเครื่องสแกน แต่ไม่สะดวก	25.30

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้เสียภาษีได้ให้ความสำคัญกับปัญหาการส่งเอกสารทาง e-mail มากที่สุดตามความคิดเห็นคือ ไม่มีเครื่องสแกน ร้อยละ 62.80 รองลงมาตามลำดับคือ มีคอมพิวเตอร์ แต่ไม่มีอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 35.0 และ มีเครื่องสแกน แต่ไม่สะดวก ร้อยละ 25.30

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างเจ้าหน้าที่สรรพากรและ ผู้เสียภาษี เกี่ยวกับนโยบายยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแต่ละด้าน

ตาราง 29 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่าง

ประเด็น	กลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	T-test	Sig
1. บริบท	เจ้าหน้าที่สรรพากร	49	3.495	.303	.893	.375
	ผู้เสียภาษี	400	3.453	.404		
2. นำเข้า	เจ้าหน้าที่สรรพากร	49	3.163	.467	2.553*	.011
	ผู้เสียภาษี	400	3.331	.432		
3. กระบวนการ	เจ้าหน้าที่สรรพากร	49	3.408	.428	.988	.324
	ผู้เสียภาษี	400	3.342	.438		
4. ผลผลิต	เจ้าหน้าที่สรรพากร	49	3.752	.510	.092	.927
	ผู้เสียภาษี	400	3.760	.692		

จากตารางข้างต้น การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแต่ละด้าน พบว่า กลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากรและกลุ่มผู้เสียภาษี มีความคิดเห็นแตกต่างในด้านปัจจัยนำเข้า ส่วนด้านบริบทด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต กลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากรและกลุ่มผู้เสียภาษีมีความคิดเห็นไม่แตกต่าง

บทที่ 5

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงการประเมินนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยสรุปผลการศึกษาวิจัยดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้
เพื่อประเมินนโยบายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

สมมุติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยด้าน บริบท ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต ของนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีแนวโน้มไปในทางที่ดี
2. คุณสมบัติส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินแตกต่างกันในด้านบริบท ปัจจัยนำเข้า กระบวนการและผลผลิต
3. กลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากรและผู้เสียภาษีมีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านบริบท ปัจจัยนำเข้า กระบวนการและผลผลิต

ขอบเขตของการวิจัย

พื้นที่ศึกษา ได้แก่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 1, สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 2 และ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3 รวมทั้งประชาชนผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในเขตบางรัก

ประชากรและการสุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่สรรพากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 1, บางรัก 2 และบางรัก 3 โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 49 คน และผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในเขตบางรัก โดยวิธีสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling) และใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยแบบสอบถาม ดังนี้

เป็นแบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่สรรพากร และผู้เสียภาษี เป็นข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ศึกษากรณี ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยใช้รูปแบบการประเมินแบบชิป (CIPP) ซึ่งประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลการประเมินผลตามนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ศึกษากรณีภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ซึ่งมีอยู่ 4 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านบริบท ประกอบไปด้วยข้อคำถามรวม 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านวัตถุประสงค์ของนโยบาย 2) ด้านความคาดหวังและความต้องการของผู้เสียภาษี 3) ด้านสภาพการเปลี่ยนแปลงทางนวัตกรรม 4) ด้านระเบียบและแนวปฏิบัติ

2.2 ด้านปัจจัยนำเข้า ประกอบด้วยคำถามรวม 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกำลังคน 2) ด้านวัสดุอุปกรณ์ 3) ด้านงบประมาณ 4) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.3 ด้านกระบวนการ ประกอบด้วยคำถามรวม 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการพัฒนาคุณภาพผู้ปฏิบัติงาน 2) ขั้นตอนการทำงานของระบบงาน 3) ด้านการกำหนดกรอบและขั้นตอนการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

2.4 ด้านผลผลิต ประกอบด้วยคำถามรวม 2 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ได้รับผลการบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 2) ด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติราชการ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อการปรับปรุงแก้ไขโครงการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ขออนุญาต และขอความอนุเคราะห์ในการแจกแบบสอบถามให้แก่เจ้าหน้าที่สรรพากร และประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 1, บางรัก 2 และบางรัก 3 โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง

2. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนน แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต สรุปผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของข้อมูลส่วนบุคคล

เจ้าหน้าที่สรรพากร

ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของเจ้าหน้าที่สรรพากร 49 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 83.7 มีอายุระหว่าง 37 – 47 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.8 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 61.2 มีประสบการณ์ทำงาน 12 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 38.8 ส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่สรรพากรคิดเป็นร้อยละ 46.9 และปฏิบัติราชการอยู่ในระดับตำแหน่ง 4 – 5 คิดเป็นร้อยละ 44.9

ผู้เสียภาษี

ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้เสียภาษี 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 69.5 มีอายุระหว่าง 21 – 28 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.8 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 76.8 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 79.8 โดยอยู่ในตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 77.5 มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.5

2. นโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีแนวโน้มไปในทางที่ดี โดยพิจารณาจากเกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์นโยบายการยื่นแบบฯ

2.1 ด้านบริบท

ความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากรต่อนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตด้านบริบท ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า วัตถุประสงค์ของนโยบาย ประกอบด้วย การประหยัดค่าใช้จ่าย การจัดเก็บภาษีมีมาตรฐาน ค่าเฉลี่ย 3.530 รองลงมาได้แก่ ความคาดหวังและความต้องการของผู้เสียภาษี ประกอบด้วย การคืนภาษีให้รวดเร็วกว่าในปัจจุบัน การชำระภาษีทำได้ยากเนื่องจากอินเทอร์เน็ตเสียบ่อย สามารถกรอกแบบ ภ.ง.ด.90 ภายในหนึ่งหน้าเช่นเดียวกับ ภ.ง.ด.91 ความปลอดภัยของข้อมูล การชำระภาษี และข้อมูลส่วนบุคคล ค่าเฉลี่ย 3.527 สภาพการเปลี่ยนแปลงทางนวัตกรรม ประกอบด้วย ระบบใช้งานได้ง่าย กฎระเบียบที่ใช้เอื้อต่อการยื่นแบบ การเพิ่มความสะดวกในการเชื่อมโยงข้อมูล การขอรหัสผ่านมีขั้นตอนมาก ค่าเฉลี่ย 3.514 และระเบียบแนวปฏิบัติค่าเฉลี่ย 3.285 ในภาพรวมของเจ้าหน้าที่สรรพากรอยู่ในระดับ ค่อนข้างเห็นด้วย ส่วนด้านวัตถุประสงค์ของนโยบาย ประกอบด้วย การจัดเก็บภาษีมีประสิทธิภาพมากขึ้น การให้บริการมีความถูกต้อง เชื่อถือได้, ความคาดหวังและความต้องการของผู้เสียภาษีประกอบด้วย ข้อผิดพลาดในการยื่นแบบลดลง, ระเบียบและแนวปฏิบัติประกอบด้วยความเข้าใจในคำแนะนำบนเว็บไซต์ และการกรอกแบบ ภ.ง.ด.90 เข้าใจยาก ในภาพรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง

ความคิดเห็นของกลุ่มประชาชน ต่อนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตด้านบริบท จากการศึกษาพบว่า มีความคิดเห็นแตกต่าง กับกลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากรคือ สภาพการเปลี่ยนแปลงทางนวัตกรรม ประกอบด้วย ระบบใช้งานได้ง่าย กฎระเบียบที่ใช้เอื้อต่อการยื่นแบบ การเพิ่มความสะดวกในการเชื่อมโยงข้อมูล ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.488 รองลงมา

ได้แก่ วัตถุประสงค์ของนโยบาย ได้แก่การประหยัดค่าใช้จ่าย การให้บริการมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ ลดการหลีกเลี่ยงภาษี ค่าเฉลี่ย 3.477, ความคาดหวังและความต้องการของผู้เสียภาษีประกอบด้วย การคืนภาษีให้รวดเร็วกว่าในปัจจุบัน สามารถรอกแบบ ภ.ง.ด.90 ภายในหนึ่งหน้าเช่นเดียวกับ ภ.ง.ด.91 ค่าเฉลี่ย 3.463 และค่าเฉลี่ยน้อยสุดได้แก่ ระเบียบและแนวปฏิบัติประกอบด้วยความเข้าใจในคำแนะนำบนเว็บไซต์ การกรอกแบบ ภ.ง.ด.90 เข้าใจยาก ค่าเฉลี่ย 3.305

2.2 ด้านปัจจัยนำเข้า

ความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากรต่อนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตด้านปัจจัยนำเข้า ในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เทคโนโลยีสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 3.415 รองลงมาได้แก่ ด้านเวลา ค่าเฉลี่ย 3.313 ด้านกำลังคน ค่าเฉลี่ย 3.066 และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ค่าเฉลี่ย 2.755

ความคิดเห็นของกลุ่มผู้เสียภาษีต่อนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตด้านปัจจัยนำเข้า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจะพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เทคโนโลยีสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 3.625 รองลงมาได้แก่ด้านเวลา ค่าเฉลี่ย 3.541 ด้านวัสดุอุปกรณ์ 3.181 และด้านกำลังคน ค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2.957 ผู้เสียภาษีมีความคิดเห็นแตกต่างกับกลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากร ในด้านกำลังคน และด้านวัสดุอุปกรณ์

2.3 ด้านกระบวนการ

ความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากรต่อนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตด้านกระบวนการ ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการพัฒนาคุณภาพของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 3.748 ประกอบด้วย ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน มีความรู้ในการปฏิบัติงาน และมีความเต็มใจในการให้บริการ รองลงมาคือ กระบวนการทำงานของระบบ ค่าเฉลี่ย 3.428 ประกอบด้วย การตรวจสอบความถูกต้องในการยื่นแบบ การป้องกันการเรียกดูข้อมูลการชำระภาษี ส่วนข้อกระบวนการทำงานของระบบได้แก่ การตอบรับผลการยื่นแบบฯ ชัดเจน และขั้นตอนการยื่นแบบและการชำระภาษี ค่าเฉลี่ย 3.137 ประกอบด้วย ขั้นตอนการใช้บริการไม่ยุ่งยาก คำแนะนำที่บนเว็บไซต์เข้าใจยาก ขั้นตอนการกรอกแบบมีความรวดเร็ว และการสอบถามผลการคืนภาษีมีความสะดวก

ความคิดเห็นของกลุ่มผู้เสียภาษีต่อนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตด้านกระบวนการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจะพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ กระบวนการทำงานของระบบ ค่าเฉลี่ย 3.437 รองลงมาได้แก่ ขั้นตอนการยื่นแบบฯ และการชำระภาษี ค่าเฉลี่ย 3.327 และการพัฒนาคุณภาพเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.268 กลุ่มผู้เสียภาษีมีความคิดเห็นแตกต่างกับกลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากร ในข้อกระบวนการทำงานของระบบ ได้แก่ การตอบรับผลการยื่นแบบฯชัดเจน ในข้อขั้นตอนการยื่นแบบและการชำระภาษีได้แก่ ขั้นตอนการใช้บริการไม่ยุ่งยาก และขั้นตอนการกรอกแบบมีความรวดเร็ว กลุ่มผู้เสียภาษีมีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ส่วนข้อการพัฒนาคุณภาพของเจ้าหน้าที่ ซึ่งประกอบด้วย มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน มีความรู้ในการปฏิบัติงาน และความเต็มใจในการให้บริการ ข้อ

กระบวนการทำงานของระบบ ได้แก่ ความปลอดภัยในการเรียกดูข้อมูลการชำระภาษี กลุ่มผู้เสียภาษีมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ส่วนข้อกระบวนการทำงานของระบบ ได้แก่ การตรวจสอบความถูกต้องในการยื่นแบบฯ กลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากรและกลุ่มผู้เสียภาษีมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย และขั้นตอนการยื่นแบบฯ และการชำระภาษี ได้แก่คำแนะนำที่บนเว็บไซต์เข้าใจยาก การสอบถามผลการคืนภาษีมีความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง

2.4 ด้านผลผลิต

ความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากรต่อนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตด้านผลผลิต ในภาพรวมกลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากรค่อนข้างเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ประกอบด้วย การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นการอำนวยความสะดวกด้านภาษีอากร การชำระภาษีมีความสะดวกกว่ายื่นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา สามารถยื่นแบบฯได้ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษี ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ค่าเฉลี่ย 3.964 รองลงมาคือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ ประกอบด้วย การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี และได้รับประโยชน์จากการใช้บริการ อยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ส่วนทำให้รัฐจัดเก็บภาษีได้ตามเป้าหมาย และมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ทันที ค่าเฉลี่ย 3.540

ความคิดเห็นของกลุ่มผู้เสียภาษีต่อนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตด้านผลผลิต ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจะพบว่า กลุ่มผู้เสียภาษีมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกับกลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากร โดยข้อความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ค่าเฉลี่ย 3.835 รองลงมาคือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ ค่าเฉลี่ย 3.704

การทดสอบความแตกต่างระหว่างเจ้าหน้าที่สรรพากรและผู้เสียภาษี มีความเห็นไม่แตกต่างกันในด้านบริบท กระบวนการ และผลผลิต เห็นแตกต่างกันในด้านปัจจัยนำเข้า ซึ่งมีผลต่อการประเมินนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการประเมินนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต: ศึกษาเฉพาะกรณีภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผู้วิจัยได้อภิปรายผลดังนี้

ตาราง 30 เปรียบเทียบภาพรวมของกิจกรรม

กิจกรรม	ค่าเฉลี่ย			
	เจ้าหน้าที่	ลำดับ	ผู้เสียภาษี	ลำดับ
ด้านบริบท	3.495	2	3.453	2
ด้านปัจจัยนำเข้า	3.163	4	3.331	4
ด้านกระบวนการ	3.408	3	3.342	3
ด้านผลผลิต	3.752	1	3.760	1
รวม	3.455		3.472	

ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากร และผู้เสียภาษี ต่อบริการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต พบว่าในภาพรวมค่อนข้างเห็นด้วย โดยเห็นด้วยมากที่สุดคือ ผลผลิต อันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านบริบท ด้านกระบวนการ และด้านปัจจัยนำเข้า ตามลำดับ จากแนวคิดประเมินแบบชิป (CIPP MODEL) อธิบายแต่ละด้านดังนี้

ตาราง 31 เปรียบเทียบกิจกรรมด้านบริบท

กิจกรรม	ค่าเฉลี่ย			
	เจ้าหน้าที่	ลำดับ	ผู้เสียภาษี	ลำดับ
1. วัตถุประสงค์ของนโยบาย	3.530	1	3.477	1
2. ความคาดหวังและความต้องการของผู้เสียภาษี	3.527	2	3.463	2
3. สภาพการเปลี่ยนแปลงทางนวัตกรรม	3.514	3	3.488	3
4. ระเบียบและแนวปฏิบัติ	3.285	4	3.305	4
รวม	3.464		3.433	

จากตาราง ระดับความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากร และผู้เสียภาษี มีความคิดเห็นสอดคล้องกัน ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย โดยเหตุผลสำคัญในอันดับแรกคือ วัตถุประสงค์ของนโยบาย รองลงมาได้แก่ ความคาดหวังและความต้องการของผู้เสียภาษี สภาพการเปลี่ยนแปลงทางนวัตกรรม และระเบียบแนวปฏิบัติ ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่สรรพากรและ ผู้เสียภาษี เห็นด้วยกับวัตถุประสงค์ของนโยบายที่สนับสนุนเรื่องการประหยัดค่าใช้จ่าย ทำให้การจัดเก็บภาษีมีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้ นอกเหนือจากการให้บริการแก่ผู้เสียภาษี ในส่วนของกรมสรรพากรยัง

เป็นการลดต้นทุนบุคลากร และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และผู้เสียภาษีไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่อที่สำนักงานสรรพากร และบริการมีความถูกต้องเชื่อถือได้ อาจเนื่องมาจากที่ระบบจะทำการคำนวณภาษีให้ โดยช่วยลดข้อผิดพลาดเรื่องการคำนวณภาษีถึงร้อยละ 59.30 ด้านความคาดหวังและความต้องการของผู้เสียภาษี กับ สภาพการเปลี่ยนแปลงทางนวัตกรรม กลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากร และกลุ่มผู้เสียภาษี เห็นว่าสำคัญคือ การคืนภาษีให้รวดเร็วกว่าในปัจจุบัน ความปลอดภัยของข้อมูลการชำระภาษี และข้อมูลส่วนบุคคล อาจเนื่องจากเจ้าหน้าที่สรรพากรได้พบปัญหาที่ผู้เสียภาษีได้ร้องเรียนในเรื่องการคืนภาษีล่าช้า ซึ่งเกิดจากการที่ต้องตรวจสอบก่อนคืนภาษี หรือล่าช้าจากการส่งเอกสารไม่ถึงผู้รับ จึงไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เสียภาษี รองลงมาคือ การปรับปรุงการกรอกแบบ ภ.ง.ด.90 ให้สามารถกรอกได้ภายในหนึ่งหน้าเช่นเดียวกับ ภ.ง.ด.91 เนื่องจากการกรอกแบบฯ มีความซับซ้อนต้องบันทึกรายละเอียดมาก ทำให้เกิดความสับสน ผิดพลาดได้ง่าย ซึ่งผู้เสียภาษีมีความเห็นว่าควรปรับปรุงขั้นตอนการกรอกแบบคิดเป็นร้อยละ 41.50 สภาพการเปลี่ยนแปลงทางนวัตกรรม อาจเนื่องจากเจ้าหน้าที่สรรพากรมีประสบการณ์และนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติเป็นกิจวัตร จึงมีความเห็นว่ารระบบใช้งานได้ง่ายและสามารถเชื่อมโยงข้อมูลได้ง่าย ด้านผู้เสียภาษีเห็นว่าการเชื่อมโยงข้อมูลยังทำได้ไม่ดี และในปัจจุบันระบบยังไม่สามารถเพิ่มความสะดวกในการเชื่อมโยงของข้อมูลได้ เนื่องจากภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามีการยื่นแบบแสดงรายการเพียงปีละหนึ่งครั้ง เป็นการยากที่จะให้ผู้เสียภาษีเข้าใจ และเกิดความไม่มั่นใจในการดำเนินการยื่นแบบผ่านระบบ และผลของการศึกษาพบว่า สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ ความปลอดภัยของระบบการยื่นแบบและชำระภาษี คิดเป็นร้อยละ 22.40

ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับระเบียบและแนวปฏิบัติ กลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากรและกลุ่มผู้เสียภาษี เห็นว่าควรมีการปรับปรุงระเบียบและแนวปฏิบัติให้ง่ายต่อความเข้าใจ คิดเป็นร้อยละ 55.1 และ 58.0 ตามลำดับ ซึ่งผลการวิจัยได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมชาย ธนารักษ์พงศกร และคณะ (2545) กล่าวไว้ว่า ระบบการให้บริการยื่นแบบชำระภาษีอินเทอร์เน็ตเป็นผลดีอยู่แล้ว แต่กรมสรรพากรควรมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายเพื่อชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ที่ผู้เสียภาษีจะได้รับ และสร้างความเชื่อมั่นในระบบความปลอดภัยของระบบ และต้องมีการพัฒนาระบบให้มีความซับซ้อนน้อยลง เพิ่มความรวดเร็วในการตอบสนอง

ตาราง 32 เปรียบเทียบกิจกรรม ด้านปัจจัยนำเข้า

กิจกรรม	ค่าเฉลี่ย			
	เจ้าหน้าที่	ลำดับ	ผู้เสียภาษี	ลำดับ
1. ด้านกำลังคน	3.066	3	2.957	5
2. ด้านวัสดุอุปกรณ์	2.755	4	3.181	4
3. ด้านงบประมาณ	-	-	3.296	3
3. เทคโนโลยีสารสนเทศ	3.415	1	3.625	1
4. ด้านเวลา	3.313	2	3.541	2
รวม	3.137		3.326	

ความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากรและกลุ่มผู้เสียภาษี ต่อบริการการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตด้านปัจจัยนำเข้า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยกลุ่มเจ้าหน้าที่และกลุ่มผู้เสียภาษีมีความเห็นสอดคล้องกัน ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ซึ่งความคิดเห็นที่สำคัญได้แก่ด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านเวลา เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เทคโนโลยีด้านการสื่อสารและ โปรแกรมมีความทันสมัย ทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ด้านเวลามีความเห็นว่าการติดต่อกับศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร (Call Center) มีความยากลำบาก ใช้เวลานาน จากการศึกษาพบว่ากรมสรรพากรควรปรับปรุง การให้บริการสายด่วนตอบปัญหา คิดเป็นร้อยละ 71.0

ความคิดเห็นด้านงบประมาณ และด้านวัสดุอุปกรณ์ ในภาพรวม ของเจ้าหน้าที่สรรพากร และประชาชน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการยื่นแบบมีไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และขาดความรวดเร็วในการเชื่อมต่อกับระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต อาจเนื่องจากงบประมาณในการปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์มีจำกัด ด้านผู้เสียภาษีอาจเนื่องจาก หลังจากการยื่นแบบแสดงรายการแล้ว ในบางรายต้องส่งเอกสารเพิ่มเติมให้แก่กรมสรรพากรผ่านทางโทรสาร หรือทาง e-mail ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ผู้เสียภาษีไม่มีเครื่องโทรสาร คิดเป็นร้อยละ 51.80 ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการส่งโทรสาร คิดเป็นร้อยละ 43.80 หรือมีเครื่องโทรสาร แต่ไม่สะดวกเนื่องจากเป็นของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 34.0 และปัญหาการส่งเอกสารทาง e-mail คือต้องมีการสแกนเอกสารเพื่อส่งโดยผู้เสียภาษีไม่มีเครื่องสแกน คิดเป็นร้อยละ 62.80 รองลงมาคือ มีคอมพิวเตอร์ แต่ไม่มีอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 35.0 หรือมีเครื่องสแกน แต่ไม่สะดวก คิดเป็นร้อยละ 25.30 ทำให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น

ความคิดเห็นด้านกำลังคน ในภาพรวมของเจ้าหน้าที่สรรพากรและผู้เสียภาษี มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อาจเนื่องจากประสบการณ์ปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 7 ปี ทำให้เกิดความเคยชินกับงาน ทำให้ไม่มีปัญหาในการให้บริการ แต่ผู้เสียภาษีอาจเกิดจากการสอบถามข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ แต่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถตอบข้อซักถามของผู้เสียภาษีได้ชัดเจน หรือตอบปัญหาไม่ถูกต้องตรงกัน

ตาราง 33 เปรียบเทียบกิจกรรม ด้านกระบวนการ

กิจกรรม	ค่าเฉลี่ย			
	เจ้าหน้าที่	ลำดับ	ผู้เสียภาษี	ลำดับ
1.ด้านการพัฒนาคุณภาพของเจ้าหน้าที่	3.748	1	3.268	3
2.กระบวนการทำงานของระบบ	3.428	2	3.437	1
3.ขั้นตอนการยื่นแบบฯและการชำระภาษี	3.137	3	3.327	2
รวม	3.438		3.344	

ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากรและผู้เสียภาษีด้านกระบวนการ มีความคิดเห็นแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากรอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพเจ้าหน้าที่เป็นอันดับแรก ในเรื่องความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ความรู้ ความเต็มใจในการให้บริการ รองลงมาได้แก่ กระบวนการทำงานของระบบ และขั้นตอนการยื่นแบบฯ และการชำระภาษี อาจเนื่องมาจากการที่ปฏิบัติงานมาเป็นเวลานาน และทำจนเป็นกิจวัตร ทำให้เข้าใจการทำงานและขั้นตอนการยื่นแบบฯ และการชำระภาษีได้เป็นอย่างดี

ความคิดเห็นของผู้เสียภาษี มีความคิดเห็นแตกต่างจากเจ้าหน้าที่สรรพากร ซึ่งมีความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่องความตั้งใจ อาจเนื่องจากผู้เสียภาษีมีความต้องการข้อมูลข่าวสาร หรือคำแนะนำในการใช้บริการ แต่เจ้าหน้าที่ขาดความรู้และทักษะในการใช้ระบบงานทำให้ไม่สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจนแก่ผู้เสียภาษี

จากการศึกษาพบปัญหาที่ควรปรับปรุงคือ การจัดการฝึกอบรมด้านข้อกฎหมาย ระเบียบ และแนวปฏิบัติ และการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 79.6 ให้แก่เจ้าหน้าที่ เรื่องระบบตอบรับยืนยันการรับเอกสาร คิดเป็นร้อยละ 52.80 การเก็บหลักฐานการเสียภาษี คิดเป็นร้อยละ 50.80 และการสอบถามข้อมูลการคืนภาษีคิดเป็นร้อยละ 49.0

ตาราง 34 เปรียบเทียบกิจกรรม ด้านผลผลิต

กิจกรรม	ค่าเฉลี่ย			
	เจ้าหน้าที่	ลำดับ	ผู้เสียภาษี	ลำดับ
1.ความพึงพอใจของผู้เสียภาษี	3.964	1	3.835	1
2.ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ	3.540	2	3.704	2
รวม	3.752		3.770	

ระดับความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากร และกลุ่มผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตด้านผลผลิต ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย เมื่อพิจารณารายข้อ ในเรื่องความพึงพอใจของผู้เสียภาษี และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ กลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากร เห็นว่าการชำระภาษีมีความสะดวกกว่ายื่นชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา สามารถยื่นแบบฯได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง ช่วยประหยัดเวลา ค่าใช้จ่าย และเป็นการอำนวยความสะดวกด้านภาษีอากร สร้างความสมัครใจในการเสียภาษี และได้รับประโยชน์จากการใช้บริการ อยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย อาจเนื่องมาจาก การยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตผู้เสียภาษีสามารถดำเนินการยื่นแบบฯ ที่ใดก็ได้ อีกทั้งเป็นการลดต้นทุนบุคลากร และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น สำหรับกรมสรรพากรจะเป็นการลดภาระและขั้นตอนการดำเนินงานรับแบบรับชำระภาษี งานการบันทึกข้อมูล และงานการจัดเก็บเอกสาร ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ จาริณี แสนยาพันธุ์ (2550) กล่าวไว้ว่า การบริการทางด้านเทคโนโลยี และคุณภาพของระบบการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจาก ข้อมูลที่ได้จากผลการวิเคราะห์ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากรและกลุ่มผู้เสียภาษีมีดังต่อไปนี้

ตาราง 35 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ข้อเสนอแนะ	เจ้าหน้าที่		ผู้เสียภาษี	
	ร้อยละ	ลำดับ	ร้อยละ	ลำดับ
ด้านบริบท				
1. ความปลอดภัยของระบบการยื่นแบบและการชำระภาษี	22.4	12	45.8	10
2. ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสารให้แก่ผู้เสียภาษี	65.3	4	69.3	4
3. ควรเพิ่ม Server เพื่อรองรับผู้มาใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตให้เพียงพอ	73.5	3	77.8	1

ตาราง 35 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ	เจ้าหน้าที่		ผู้เสียหาย	
	ร้อยละ	ลำดับ	ร้อยละ	ลำดับ
ด้านปัจจัยนำเข้า				
4. พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ	79.6	2	65.0	5
5. เพิ่มจุดให้บริการการยื่นแบบ	32.7	10	31.8	12
6. จัดหาอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบ Hi Speed แยกจากระบบเครือข่ายเดิม	53.1	6	59.5	6
7. ค่าธรรมเนียมในการชำระภาษีตามจุดให้บริการ	36.7	9	20.3	14
8. การให้บริการสายด่วนตอบปัญหา	93.9	1	71.0	3
ด้านกระบวนการ				
9. ขั้นตอนการกรอกแบบแสดงรายการ	44.9	8	41.5	11
10. ระบบตรวจสอบหรือยืนยันการยื่นแบบ	73.5	3	75.8	2
ดำเนินการเสร็จสมบูรณ์				
11. การพิมพ์แบบแสดงรายการและใบเสร็จรับเงิน	20.4	13	26.5	13
12. ระบบตอบรับยืนยันการรับเอกสาร	46.9	7	52.8	7
13. การบริการสอบถามข้อมูลการคืนภาษี	61.2	5	49.0	9
14. การเก็บหลักฐานการเสียภาษี	30.6	11	50.8	8

จากตาราง กลุ่มเจ้าหน้าที่ได้ให้ความสำคัญของการปรับปรุงเกี่ยวกับนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากที่สุดในด้านปัจจัยนำเข้า รองลงมาได้แก่ ด้านบริบท และด้านกระบวนการ ขณะที่กลุ่มผู้เสียหายได้ให้ความสำคัญของการปรับปรุงมากที่สุดในด้านบริบท รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการ และด้านปัจจัยนำเข้าตามลำดับ โดยสามารถสรุปข้อเสนอแนะแยกเป็นแต่ละด้านได้ดังนี้

1. ด้านบริบท จากผลการวิจัยพบว่าควรมีปรับปรุงการให้บริการผ่านระบบการยื่นแบบอินเทอร์เน็ตดังนี้

1.1 กรมสรรพากรควรเพิ่ม Server เพื่อรองรับผู้มาใช้บริการให้เพียงพอ ปรับปรุงแนวปฏิบัติในการให้บริการให้ง่ายต่อความเข้าใจ และทันสมัยสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน

1.2 ปรับปรุงแนวปฏิบัติในการให้บริการให้ง่ายต่อความเข้าใจ พร้อมกับการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสารให้แก่ผู้เสียภาษีทราบอย่างสม่ำเสมอ

1.3 สร้างความมั่นใจให้แก่ผู้เสียหายถึงคุณภาพระบบงาน

2. ด้านปัจจัยนำเข้า เพื่อให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพสูงอย่างสม่ำเสมอ สิ่งที่ต้องดำเนินการคือ

2.1 กรมสรรพากรควรให้ความสำคัญกับการให้บริการสายด่วนตอบปัญหา โดยเพิ่มคู่สายโทรศัพท์ และเจ้าหน้าที่ให้บริการสายด่วนตอบปัญหา ให้มีจำนวนมากขึ้น

2.2 ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรของกรมสรรพากรให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงาน เช่น ความรู้เกี่ยวกับประมวลรัษฎากร อย่างต่อเนื่องและทั่วถึง

2.3 จัดหาอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงต่างหากจากระบบเครือข่ายเดิม

2.4 ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการ โดยเพิ่มจุดให้บริการยื่นแบบของกรมสรรพากร รวมทั้งจัดเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรคอยให้คำแนะนำการใช้บริการ

2.5 กรมสรรพากรควรเป็นผู้รับภาระค่าธรรมเนียมในการชำระภาษีผ่านธนาคารแทนผู้เสียหาย

3. ด้านกระบวนการ การดำเนินการตามนโยบายฯ สิ่งที่กรมสรรพากร ควรปรับปรุงได้แก่

3.1 ควรมีระบบตรวจสอบ หรือยืนยันการยื่นแบบ ว่าดำเนินการเสร็จสมบูรณ์ภายหลังเสร็จสิ้นการยื่นแบบฯทันที

3.2 ควรมีระบบตอบรับยืนยันการรับเอกสาร ว่ากรมสรรพากรได้รับเอกสารแล้วผ่านทางหน้าจอโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือ e-mail

3.3 ลดเวลาการเก็บรักษาหลักฐานการเสียหาย จากเดิม 5 ปีเหลือเพียง 1-2 ปี

3.4 ควรปรับปรุงการบริการสอบถามข้อมูลการคืนภาษีผ่านทางเว็บไซต์ ให้สะดวก สามารถแจ้งให้ผู้เสียหายทราบว่าดำเนินการอยู่ในขั้นตอนใด และควรแจ้งให้ผู้เสียหายทราบถึงปัญหาการคืนภาษีล่าช้า

3.5 ปรับปรุงขั้นตอนการกรอกแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด.90 ให้เข้าใจง่าย และเสร็จสิ้นภายในหนึ่งหน้ากระดาษ

3.6 การพิมพ์แบบแสดงรายการและใบเสร็จรับเงิน สามารถดำเนินการได้ทันทีหลังเสร็จสิ้นการยื่นแบบ

4. ด้านผลผลิต ความสำเร็จของนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต คือความพึงพอใจของผู้เสียหายที่ใช้บริการ และประสิทธิผลในการปฏิบัติราชการ จึงต้องมีการปรับระบบการบริหารจัดการ พัฒนาเทคโนโลยีให้มีความทันสมัย และการพัฒนาบุคลากรควบคู่กันไปกับนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษี จึงจะเกิดประสิทธิภาพ และความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการดำเนินการวิจัยประเมินผลนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมทุกประเภทภาษี โดยแบ่งเป็นภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีธุรกิจเฉพาะ เพื่อจะได้ภาพรวมของผู้เสียภาษีที่มีต่อนโยบายฯ เพื่อทราบทัศนคติ ข้อขัดข้อง อุปสรรคในการดำเนินการตามนโยบาย เพื่อนำมาปรับปรุงงานด้านบริการให้ดียิ่งขึ้น
2. ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพประกอบด้วย เช่นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อให้ผลการวิจัยละเอียดขึ้น เนื่องจากแบบสอบถามไม่สามารถประเมินความคิดเห็นได้ละเอียดลึกซึ้ง
3. ควรมีการศึกษาในเรื่องเดียวกันกับหน่วยงานในระดับที่สูงขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมสรรพากร,ม.ป.ป. ยุทธศาสตร์กรมสรรพากร ปี 2547-2551.
- กองบรรณาธิการ. (2545). *ทางเลือกใหม่บริการยื่นแบบ ภ.ง.ด.91 ผ่านอินเทอร์เน็ต*. สรรพากรสาส์น. ปีที่ 49 (1):11-19.
- เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม. (2543). *การคลังว่าด้วยการจัดสรรและการกระจาย*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- จาริณี แสนยาพันธ์. (2550). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ*. ปรินญาณินท์ รป.ม. (นโยบายสาธารณะ). กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จิรภัทร์ เอกตาแสง. (2548). *การประเมินโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน กรณีศึกษา กองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดราชบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร.(นโยบายสาธารณะ) กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. ถ่ายเอกสาร.
- ธารทิพย์ ศรจอน. (2550). *การประเมินโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลประจักษ์*. สารนิพนธ์ รป.ม.(นโยบายสาธารณะ). กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นภดล อิมกระจ่าง. (2545). *ระเบียบและแนวปฏิบัติงานสรรพากร*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ชาวพิมพ์.
- เพรามาตร หันตรา. (2544). *การยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม ภ.พ.30 ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต*. สรรพากรสาส์น. ปีที่48 (10): 35-44.
- เยาวดี ราชชัยกุล. (2546). *การประเมินโครงการแนวคิดและแนวปฏิบัติ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รังสรรค์ ธนะพรพันธุ์. (2516). *ทฤษฎีภาษีอากร*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เคล็ดไทย.
- (2528). *ภาษีอากรในประวัติศาสตร์ธุรกิจไทย*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ธรรมศาสตร์
- รัตนะ บัวสนธ์. (2529). *การบริหารงานสถานีตำรวจ*. นครปฐม: โรงเรียนนายร้อยตำรวจ
- รัตนา เลิศภิรมย์ลักษณ์และคณะ. 2545. *การประเมินประสิทธิผลและการบริหารแนวใหม่ของกรมสรรพากร กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5*. ภาคินพนธ์ ปรินญามหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- วิลาวัณย์ อาชวกุลเทพและคณะ. (2547). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต*. ภาคินพนธ์ พบ.ม.(การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน) กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2548). *การบริหารภาษีอากรและรายได้ของรัฐ: หลักการและแนวปฏิบัติ สำหรับนักรัฐประศาสนศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: โครงการผลิตตำราเรียน คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุขุม มูลเมือง. (2543). *กรอบแนวคิดในการประเมินโครงการ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักปลัดกระทรวงศึกษาธิการ.
- สุพาดา สิริกุตตาและคณะ. (2543). *การวางแผนและบริการโครงการ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมคิด บางโม. (2537). *ภาษีอากรธุรกิจ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์อักษรกราฟฟิค.
- สมชาย จรสวรรณและคณะ. (2546). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล กรณีศึกษา จังหวัดสงขลา และจังหวัดพัทลุง*. ภาคนิพนธ์ พบ.ม.(การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน). กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สมชาย ธนารักษ์พงศกร. (2546). *การพัฒนาระบบการยื่นแบบชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-Revenue) กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่ระยอง*. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน) กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สมบัติ สุวรรณพิทักษ์. (2531). *การประเมินโครงการ : ทฤษฎีและการปฏิบัติ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. ม.ป.พ.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

การประเมินนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่าน
ระบบอินเทอร์เน็ต : ศึกษากรณีภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

แบบสอบถาม

เรื่อง การประเมินนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการ และการชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิจัยของนิสิตปริญญาโทรัฐประศาสนศาสตร์
ภาควิชารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ(ประสานมิตร) โดยแบบสอบถาม
แบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
2. คำถามเกี่ยวกับการประเมินนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
3. เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขโครงการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงในความคิดของท่าน

1) เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2) อายุปี

3) ระดับการศึกษา

☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา ☐ อาชีวศึกษา
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4) อาชีพ

☐ พนักงานบริษัทเอกชน ☐ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว ☐ รับจ้าง/บริการ
☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5) ตำแหน่งในงานในปัจจุบัน

☐ พนักงานปฏิบัติการ ☐ หัวหน้าส่วนงาน ☐ ผู้บริหาร
☐ เจ้าของกิจการ ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....บาท

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษี
ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ศึกษากรณีภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ประชาชน)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. การยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ทำให้ท่านประหยัดค่าใช้จ่าย					
2. การยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ตทำให้ลดการหลีกเลี่ยงภาษี					
3.การให้บริการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีความถูกต้อง เชื่อถือได้					
4. การจัดเก็บภาษีมีมาตรฐาน ทำให้มีผู้สนใจเข้ามาลงทุนในประเทศ					
5. การคืนเงินภาษีให้รวดเร็วกว่าในปัจจุบัน					
6. การชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตทำได้ยาก เนื่องจากระบบอินเทอร์เน็ตกรมสรรพากรเสียบ่อย					
7. การกรอกแบบ ภ.ง.ด. 90 ให้สามารถบันทึกได้ภายในหนึ่งหน้าเช่นเดียวกับ ภ.ง.ด.91					
8. ข้อผิดพลาดในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตลดลง					
9. ความปลอดภัยของข้อมูลการชำระภาษี					
10. ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล					
11. ระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตมีการปรับปรุงให้ใช้งานง่าย และใช้ได้ในวงกว้าง					
12. กฎระเบียบที่ใช้ในปัจจุบันเอื้อต่อการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต					
13. การเพิ่มความสะดวกเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการเสียภาษี					
14. การแก้ไขฐานข้อมูลส่วนบุคคลสามารถทำได้ตลอดเวลา					

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
15. การทำรหัสผ่าน(Password) เพื่อไปยื่นแบบ มีขั้นตอนมาก					
16. ท่านมีความเข้าใจคำแนะนำที่ปรากฏบนเว็บไซต์(Website) ได้เป็นอย่างดี					
17. ท่านคิดว่าการกรอกรายการเงินได้พึง ประเมินในแบบ ภ.ง.ด.90 เข้าใจยาก					
18. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการ ให้บริการ					
19. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำการยื่นแบบ ผ่านอินเทอร์เน็ตได้เป็นอย่างดี					
20. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อ กฏหมาย ระเบียบ และแนวปฏิบัติ					
21. ปัญหาเครื่องโทรสาร(FAX) ไม่สะดวก					
22.การส่งเอกสารทาง e-mail ไม่สะดวก					
23. ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเป็นค่าธรรมเนียมการ ชำระภาษีตามจุดให้บริการ					
24. การส่งเอกสารเพิ่มเติม ต้องเสียค่าใช้จ่าย เพิ่ม					
25. เทคโนโลยีด้านการสื่อสารมีความทันสมัย					
26. การเชื่อมโยงข้อมูลมีความทันสมัย					
27. โปรแกรมมีความทันสมัย					
28. ความรวดเร็วในการเชื่อมต่อเข้าระบบ อินเทอร์เน็ต					
29. มีความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร					
30.การติดต่อขอข้อมูลจากศูนย์บริการข้อมูล สรรพากร(Call Center) ติดต่อยาก					
31. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน					
32. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการ ปฏิบัติงาน					
33. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ					

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
34. การตรวจสอบความถูกต้องในการยื่นแบบแสดงรายการ					
35. ความปลอดภัยในการเรียกดูข้อมูลการชำระภาษีส่วนบุคคล					
36. การตอบรับผลการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตชัดเจน					
37. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก					
38. คำแนะนำที่ปรากฏบนเว็บไซต์เข้าใจยาก					
39. ขั้นตอนในการกรอกแบบมีความรวดเร็ว					
40. การสอบถามผลการคืนภาษีมีความสะดวก					
41. การยื่นชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมีความสะดวกกว่า การยื่นชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา					
42. ท่านมีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง					
43. ระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นการอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านภาษีอากร					
44. การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตสร้างความสนใจในการเสียภาษี					
45. การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตมีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ทันที					
46. การยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตช่วยในการประหยัดเวลา					
47. การยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตช่วยในการประหยัดค่าใช้จ่าย					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ หน้าคำตอบที่ตรงกับความคิดของท่าน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. การที่ไม่สามารถเข้าใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตเนื่องจากระบบอินเทอร์เน็ตล่ม เกิดขึ้นในช่วงใดบ้าง

- ☐ ไม่สามารถเข้าใช้บริการได้ตั้งแต่ขั้นตอนแรก
- ☐ ขณะกำลังทำการกรอกแบบแสดงรายการ
- ☐ ขณะระบบทำการประมวลผลแบบแสดงรายการ

2. ท่านคิดว่าการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ตช่วยลดข้อผิดพลาดด้านใดบ้าง

- ☐ ข้อมูลส่วนบุคคล
- ☐ การกรอกรายการหักค่าใช้จ่ายไม่ถูกต้อง
- ☐ การกรอกรายการหักค่าลดหย่อนไม่ถูกต้อง
- ☐ การคำนวณภาษีไม่ถูกต้อง

3. ท่านคิดว่าสิ่งที่ต้องปรับปรุงในเรื่องแนวปฏิบัติในการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในทัศนะของท่าน ได้แก่

- ☐ ควรปรับปรุงแนวปฏิบัติให้ง่ายต่อความเข้าใจ
- ☐ ควรมีการประชาสัมพันธ์ในเรื่องแนวปฏิบัติ
- ☐ ควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ออกไปให้ความรู้แก่ผู้เสียภาษี

4. ท่านคิดว่าอะไรคือปัญหาการส่งเอกสารผ่านเครื่องโทรสาร (FAX)

- ☐ ไม่มีเครื่องโทรสาร
- ☐ ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการส่ง FAX
- ☐ มีเครื่องโทรสาร แต่ไม่สะดวกเนื่องจากเป็นของหน่วยงาน และต้องขออนุญาต

5. ท่านคิดว่าสาเหตุการส่งเอกสารทาง e-mail ไม่สะดวกเนื่องจาก

- ☐ มีคอมพิวเตอร์แต่ไม่มีอินเทอร์เน็ต
- ☐ ไม่มีเครื่องสแกน
- ☐ มีเครื่องสแกน แต่ไม่สะดวก เนื่องจากเป็นของหน่วยงาน

6. ท่านคิดว่าควรปรับปรุงการให้บริการระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตหรือไม่

- ☐ ไม่ต้องปรับปรุง
- ☐ ต้องปรับปรุง

7. หากต้องทำการปรับปรุง ควรปรับปรุงด้านใดบ้าง ให้ท่านเลือกจำนวน 4 ข้อ

- ☐ การให้บริการสายด่วนตอบปัญหาแก่ผู้ยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
- ☐ ขั้นตอนการกรอกแบบแสดงรายการ
- ☐ ระบบตอบรับยืนยันการรับเอกสาร
- ☐ การพิมพ์แบบแสดงรายการและใบเสร็จรับเงินจากระบบ
- ☐ เพิ่มจุดให้บริการการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต
- ☐ การบริการสอบถามข้อมูลการคืนภาษีตามแบบ ภ.ง.ด. 90,91
- ☐ การเก็บหลักฐานการเสียภาษีในการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
- ☐ ค่าธรรมเนียมในการชำระเงินภาษีตามจุดให้บริการรับชำระภาษี
- ☐ ความปลอดภัยของระบบการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษี

8. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ให้ท่านเลือกจำนวน 4 ข้อ

- ☐ พัฒนาบุคลากรของกรมสรรพากรให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง
- ☐ ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสารให้แก่ผู้เสียภาษีทราบอย่างต่อเนื่อง
- ☐ ให้กรมสรรพากรเป็นผู้รับภาระค่าธรรมเนียมในการชำระค่าภาษีผ่านธนาคารแทนผู้เสียภาษี
- ☐ ควรเพิ่ม Server เพื่อรองรับผู้มาใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตให้เพียงพอ
- ☐ ให้กรมสรรพากรจัดหาอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบ Hi Speed ต่างหากจากระบบเครือข่ายเดิม
- ☐ ควรมีระบบตรวจสอบ หรือยืนยันการยื่นแบบ ว่าดำเนินการเสร็จสมบูรณ์ภายหลังเสร็จสิ้นการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตในทันที

แบบสอบถาม

เรื่อง การประเมินนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการ และการชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิจัยของนิสิตปริญญาโทรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขา รัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ(ประสานมิตร) โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
5. คำถามเกี่ยวกับการประเมินนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
6. เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขโครงการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม (สำหรับเจ้าหน้าที่สรรพากร)

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงในความคิดของท่าน

1) เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2) อายุปี

3) ระดับการศึกษา

☐ อาชีวศึกษา

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4) อายุการทำงานปี

5) ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง

☐ นักวิชาการสรรพากร

☐ เจ้าหน้าที่บริหารงานสรรพากร

☐ เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล

☐ เจ้าหน้าที่สรรพากร

☐ อื่น ๆ.....

6) ระดับตำแหน่งงาน.....

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☐ 4

☐ 5

☐ 6

☐ 7

☐ 8

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษี
ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ศึกษากรณีภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (เจ้าหน้าที่สรรพากร)
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. การยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ทำให้ท่านประหยัดค่าใช้จ่าย					
2. การยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ตทำให้การจัดเก็บภาษีมีประสิทธิภาพมากขึ้น					
3.การให้บริการการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีความถูกต้อง เชื่อถือได้					
4. การจัดเก็บภาษีมีมาตรฐาน ทำให้มีผู้สนใจเข้ามาลงทุนในประเทศ					
5. การคืนเงินภาษีให้รวดเร็วกว่าในปัจจุบัน					
6. การชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตทำได้ยาก เนื่องจากระบบอินเทอร์เน็ตกรมสรรพากรเสียบ่อย					
7. การกรอกแบบ ภ.ง.ด. 90 ให้สามารถบันทึกได้ภายในหนึ่งหน้าเช่นเดียวกับ ภ.ง.ด.91					
8. ข้อผิดพลาดในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตลดลง					
9. ความปลอดภัยของข้อมูลการชำระภาษี					
10. ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล					
11. ระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตมีการปรับปรุงให้ใช้งานง่าย และใช้ได้ในวงกว้าง					
12. กฎระเบียบที่ใช้ในปัจจุบันเอื้อต่อการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต					
13. การเพิ่มความสะดวกเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการเสียภาษี					
14. การแก้ไขฐานข้อมูลส่วนบุคคลสามารถแก้ไขได้ตลอดเวลา					

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
15. การทำรหัสผ่าน(Password) เพื่อไปยื่นแบบ มีขั้นตอนมาก					
16. ท่านมีความเข้าใจคำแนะนำที่ปรากฏบนเว็บไซต์(Website) ได้เป็นอย่างดี					
17. ท่านคิดว่าการกรอกรายการเงินได้พึง ประเมินในแบบ ภ.ง.ด.90 เข้าใจยาก					
18. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการ ให้บริการ					
19. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจในระบบการ ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างดี					
20. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในข้อกำหนด ระเบียบ และแนวปฏิบัติเป็นอย่างดี					
21. มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในงานที่ ปฏิบัติ					
22. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการยื่นแบบผ่าน อินเทอร์เน็ตมีความเพียงพอต่อการ ปฏิบัติงาน					
23. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีความ รวดเร็วในการเชื่อมต่อกับระบบการยื่นแบบ ผ่านอินเทอร์เน็ต					
24. เทคโนโลยีด้านการสื่อสารมีความทันสมัย					
25. การเชื่อมโยงข้อมูลมีความทันสมัย					
26. โปรแกรมมีความทันสมัย					
27. ความรวดเร็วในการเชื่อมต่อเข้าระบบ อินเทอร์เน็ต					
28. มีความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร					
29. การติดต่อขอข้อมูลจากศูนย์บริการข้อมูล สรรพากร(Call Center) ติดต่อยาก					
30. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน					
31. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการ ปฏิบัติงาน					

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
32. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ					
33. การตรวจสอบความถูกต้องในการยื่นแบบ แสดงรายการ					
34. การป้องกันการเรียกดูข้อมูลการชำระภาษี					
35. การตอบรับผลการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ชัดเจน					
36. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก					
37. คำแนะนำที่ปรากฏบนเว็บไซต์เข้าใจยาก					
38. ขั้นตอนในการกรอกแบบมีความรวดเร็ว					
39. การสอบถามผลการคืนภาษีมีความสะดวก					
40. การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตมีความสะดวก กว่า การยื่นชำระภาษี ณ สำนักงาน สรรพากรพื้นที่สาขา					
41. ท่านมีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดง รายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง					
42. การยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต เป็นการช่วยประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย					
43. ระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นการ อำนวยความสะดวกในการให้บริการด้าน ภาษีอากร					
44. การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตสร้างความ สนใจในการเสียภาษี					
45. การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตทำให้รัฐจัดเก็บ ภาษีได้ตามเป้าหมาย					
46. การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ทันที					
47. ท่านได้รับประโยชน์จากการใช้การยื่น แบบผ่านอินเทอร์เน็ต					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ หน้าคำตอบที่ตรงกับความคิดของท่าน(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. การที่ไม่สามารถเข้าใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต เนื่องจากระบบอินเทอร์เน็ตล่มเกิดขึ้นในช่วงใดบ้าง

- ☐ ไม่สามารถเข้าใช้บริการได้ตั้งแต่ขั้นตอนแรก
- ☐ ขณะกำลังทำการกรอกแบบแสดงรายการ
- ☐ ขณะระบบทำการประมวลผลแบบแสดงรายการ

2. ท่านคิดว่าการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ตช่วยลดข้อผิดพลาดด้านใดบ้าง

- ☐ ข้อมูลส่วนบุคคล
- ☐ การกรอกรายการหักค่าใช้จ่ายไม่ถูกต้อง
- ☐ การกรอกรายการหักค่าลดหย่อนไม่ถูกต้อง
- ☐ การคำนวณภาษีไม่ถูกต้อง

3. ท่านคิดว่าสิ่งที่ต้องปรับปรุงในเรื่องแนวปฏิบัติในการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในทัศนะของท่าน ได้แก่

- ☐ ควรปรับปรุงแนวปฏิบัติให้ง่ายต่อความเข้าใจ
- ☐ ควรมีการประชาสัมพันธ์ในเรื่องแนวปฏิบัติ
- ☐ ควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ออกไปให้ความรู้แก่ผู้เสียภาษี

4. ท่านคิดว่าควรปรับปรุงการให้บริการระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตหรือไม่

- ☐ ไม่ต้องปรับปรุง
- ☐ ต้องปรับปรุง

5. หากต้องทำการปรับปรุง ควรปรับปรุงด้านใดบ้าง ให้ท่านเลือกจำนวน 4 ข้อ

- ☐ การให้บริการสายด่วนตอบปัญหาแก่ผู้ยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
- ☐ ขั้นตอนการกรอกแบบแสดงรายการ
- ☐ ระบบตอบรับยืนยันการรับเอกสาร
- ☐ การพิมพ์แบบแสดงรายการและใบเสร็จรับเงินจากระบบ
- ☐ เพิ่มจุดให้บริการการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต
- ☐ การบริการสอบถามข้อมูลการคืนภาษีตามแบบ ภ.ง.ด. 90,91
- ☐ การเก็บหลักฐานการเสียภาษีในการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
- ☐ ค่าธรรมเนียมในการชำระเงินภาษีตามจุดให้บริการรับชำระภาษี
- ☐ ความปลอดภัยของระบบการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษี

6. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ให้ท่านเลือกจำนวน 4 ข้อ

- พัฒนาบุคลากรของกรมสรรพากรให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง
- ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสารให้แก่ผู้เสียภาษีทราบอย่างต่อเนื่อง
- ให้กรมสรรพากรเป็นผู้รับภาระค่าธรรมเนียมในการชำระค่าภาษีผ่านธนาคารแทนผู้เสียภาษี
- ควรเพิ่ม Server เพื่อรองรับผู้มาใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตให้เพียงพอ
- ให้กรมสรรพากรจัดหาอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบ Hi Speed ต่างหากจากระบบเครือข่ายเดิม
- ควรมีระบบตรวจสอบ หรือยืนยันการยื่นแบบ ว่าดำเนินการเสร็จสมบูรณ์ภายหลังเสร็จสิ้นการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตในทันที

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์

ที่ ศธ 0519.12/ร.ร. ๕ |



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒ สิงหาคม 2551

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน สรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 1

เนื่องด้วย นางสาวอดิยา สถิตพงศ์ไพบุลย์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ (นโยบายสาธารณะ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การประเมินนโยบายการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต” โดยมี รองศาสตราจารย์วรพิตย์ มีมาก เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้เจ้าหน้าที่สรรพากร และผู้เสียภาษีที่ใช้บริการขึ้นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ตอบแบบสอบถามการประเมินนโยบายการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในระหว่างเดือน สิงหาคม - กันยายน 2551

จึงเรียนมาเพื่อขอบความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวอดิยา สถิตพงศ์ไพบุลย์ ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย ชูชาติ)

รองอธิการบดีฝ่ายวิเทศสัมพันธ์

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5730

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 086-6958-287

ที่ ศธ 0519.12/๙๙๔๒



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒ สิงหาคม 2551

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่ผลการวิจัย

เรียน สรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 2

เนื่องด้วย นางสาวอดิชา สถิตพงษ์ไพบุลย์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ (นโยบายสาธารณะ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “การประเมินนโยบายการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต” โดยมี รองศาสตราจารย์วรพิตย์ มีมาก เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้เจ้าหน้าที่สรรพากร และผู้เสียภาษีที่ใช้บริการขึ้นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ตอบแบบสอบถามการประเมินนโยบายการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในระหว่างเดือน สิงหาคม - กันยายน 2551

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตเผยแพร่ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวอดิชา สถิตพงษ์ไพบุลย์ ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย ชูชาติ)
รองอธิการบดีฝ่ายวิเทศสัมพันธ์
รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5730

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 086-6958-287

ที่ ศธ 0519.12/ 8-853



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒ สิงหาคม 2551

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน สรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3

เนื่องด้วย นางสาวอดิยา สถิตพงศ์ไพบุลย์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ (นโยบายสาธารณะ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “การประเมินนโยบายการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต” โดยมี รองศาสตราจารย์วรพิตย์ มีมาก เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้เจ้าหน้าที่สรรพากร และผู้เสียภาษีที่ใช้บริการขึ้นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ตอบแบบสอบถามการประเมินนโยบายการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในระหว่างเดือน สิงหาคม - กันยายน 2551

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวอดิยา สถิตพงศ์ไพบุลย์ ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย ชูชาติ)

รองอธิการบดีฝ่ายวิเทศสัมพันธ์

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5730

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 086-6958-287

ประวัติผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวอดิยา สติตพงศ์ไพบูลย์
วันเดือนปีเกิด	10 ธันวาคม 2507
สถานที่เกิด	อำเภอบางกอกใหญ่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	48/277 หมู่บ้านดี.เค ถนนกาญจนาภิเษก แขวง บางบอน เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร 10150
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่บริหารงานสรรพากร 6
สถานที่ทำงานในปัจจุบัน	สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2523	มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนวัดประดู่ในทรงธรรม
พ.ศ. 2527	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ โรงเรียนธนกิจพาณิชย์การ
พ.ศ. 2533	ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ. 2547	นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
พ.ศ. 2551	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ