

**ความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทาง
อินเทอร์เน็ต ในเขตกรุงเทพมหานคร**
SATISFACTION OF PEOPLE WHO USE INCOME TAX FILING THROUGH
THE INTERNET IN BANGKOK AREA.
ณัฐวิทย์ เชื้อพรหม¹ กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด. 90, 91) ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาและพัฒนาพร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางในการจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ยื่นแบบชำระภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, 91) ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม -31 มีนาคม 2556 จำนวน 400 คน โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและระดับความพึงพอใจในการบริการด้านต่างๆ ของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, t-Test, F-Test, การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (MRA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน ที่ยื่นแบบชำระภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, 91) ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม -31 มีนาคม 2556 จากกร

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

² ผู้อำนวยการศูนย์ศึกษานโยบาย มหาวิทยาลัยรังสิต

สำรวจ กลุ่มตัวอย่างและจำแนกตัวแปรต่างๆพบว่า ร้อยละ 57.3 เป็นผู้หญิง อายุส่วนใหญ่ระหว่าง 25-35 ปี ร้อยละ 39.3 รองลงมาคือ 36-45 ปี ร้อยละ 35.5 วุฒิการศึกษาส่วนใหญ่คือปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 64.5 รองลงมาคือปริญญาโทหรือสูงกว่า ร้อยละ 24.00 สถานภาพสมรสส่วนใหญ่คือโสด ร้อยละ 52.3 อาชีพส่วนใหญ่คือพนักงานเอกชน ร้อยละ 49.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่คือ 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 31.8 ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตสูงสุดคือ ทุกวัน ร้อยละ 48.00 มีความเข้าใจในการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตในระดับเข้าใจปานกลางสูงที่สุดคือ ร้อยละ 45.0

ผลการศึกษา

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่ศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานะ อาชีพ รายได้ ระดับความถี่การใช้อินเทอร์เน็ต และระดับความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต
 - ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ สถานะ อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการ ไม่แตกต่างกัน
 - และพบว่า ระดับการศึกษา ระดับความถี่การใช้อินเทอร์เน็ต และระดับความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการที่ แตกต่างกัน
2. ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในการบริการด้านต่างๆ ผลการศึกษาพบว่า
 - ความพึงพอใจด้านความสะดวกรวดเร็วอยู่ในระดับกลาง
 - ความพึงพอใจด้านระบบงานอยู่ในระดับกลาง
 - ความพึงพอใจด้านการบริการอยู่ในระดับมาก
 - ความพึงพอใจด้านความประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลาอยู่ในระดับมาก
 - ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับกลาง
 - ความพึงพอใจในการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, การรับบริการ, การยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร

ABSTRACT

The purposes of this research were studied for (1) Satisfaction of people who use income tax filling though the internet in Bangkok area during period 1st January – 31st March 2013. (2) To develop and propose the ways to improve e-service of The Revenue Department to be more effective.

The sample used in this satisfaction research was people who use income tax filling though the internet in Bangkok area during period 1st January – 31st March 2013. The population samples amount of 400 peoples. This quantitative research aims to study both personal factors and level of satisfaction in each part of service. The questionnaire was instrument of this research. Data were analyzed by using SPSS for Social Science Research. The statistics were frequency, percentage, minimum, maximum, mean, standard deviation, t-Test, F-Test, one-way analysis of variance and multiple regression analysis (MRA) at the significance level of 0.05.

The results showed that most of samples were female 57.3 percent and age mostly between 25-35 years 39.3 percent, followed by 36-45 years 35.5 percent. Education levels mostly in bachelor degree 64.5 percent, followed by master degree or higher 24 percent. The married status of samples mostly was single 52.3 percent. The occupation mostly was private company employees 49.5 percent. Average of salary mostly between 20,001-30,000 Baht 31.8 percent. The highest of internet usage frequency was everyday 48 percent. The level of understanding in income tax filling though internet mostly was at middle level 45 percent.

The results found that.

1. Personal factors were including sex, age, education, married status, occupation, salary, the frequency of internet usage and the understanding in income tax filling though internet.

- The results found that the differentiation of sex, age, married status, occupation and salary were not influence the satisfaction in service.
- In additional, the differentiation of education level, the frequency of internet usage and the level of understanding in income tax filling though internet were result to the different satisfaction in service too.

2. The satisfaction level in each parts of service found that.

- The satisfaction of convenience was moderate.
- The satisfaction of system was moderate.
- The satisfaction of service was high.
- The satisfaction of cost and time saving were high.
- The satisfaction of public relations was moderate.
- THE SATISFACTION OF TOTAL SERVICE WAS HIGH.

KEY WORDS: Satisfaction of service, Income tax filling though internet

บทนำ

ในการบริหารประเทศของรัฐบาลให้บรรลุเป้าหมาย รัฐบาลมีความจำเป็นต้องอาศัยเงินงบประมาณจำนวนมาก เพื่อนำมาพัฒนาประเทศ และสาธารณูปโภคต่างๆ ซึ่งงบประมาณของรัฐบาลทุกปีมีแนวโน้มขยายตัวเพิ่มสูงขึ้น เนื่องจากการเพิ่มขึ้นของประชากรและคุณภาพมาตรฐานความเป็นอยู่ของประชากรที่มีวิวัฒนาการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น ในการจัดทำงบประมาณเพื่อพัฒนาประเทศในแต่ละปี รัฐบาลจัดสรรเงินค่าใช้จ่าย โดยคำนึงถึงการจัดหารายได้จากภาษีอากรที่จัดเก็บจากประชาชน เป็นสำคัญ เนื่องจากการเฉลี่ยรายจ่ายทางสังคมของประชาชนร่วมกัน ไม่มีพันธะในการชดใช้คืนดังเช่นเงินกู้ยืม ภาษีอากรจึงเป็นรายได้สำคัญ ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ความสามารถจัดเก็บภาษีให้เป็นไปตามเป้าหมายจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการผลักดันแผนงานต่างๆ ของรัฐบาล ในทางกลับกันหากผล

การจัดเก็บภาษีไม่เป็นไปตามเป้าหมายก็จะเกิดผลกระทบต่อแผนงานที่วางไว้และอาจจำเป็นต้องมีการกู้ยืมเพื่อนำมาชดเชยงบประมาณในส่วนที่จัดเก็บภาษีทำให้หนี้สาธารณะของประเทศเพิ่มขึ้น

จากการที่กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานจัดเก็บรายรับของประเทศสูงสุดเป็นอันดับหนึ่งของประเทศ ซึ่งผลการจัดเก็บรายรับของประเทศที่สูงขึ้น มาจากการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้กับการบริหารและการชำระภาษีในโลกแห่งเทคโนโลยีและสารสนเทศ อินเทอร์เน็ตหรือเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เป็นเครือข่ายและแหล่งรวบรวมข้อมูลที่ใหญ่ที่สุดในโลก จึงช่วยให้เข้าถึงข้อมูลได้ในเวลาอันรวดเร็ว กรมสรรพากรจึงได้เพิ่มช่องทางการให้บริการรูปแบบใหม่ให้มีความสะดวกต่อผู้เสียภาษีมากขึ้น ผ่านทางเว็บไซต์ซึ่งการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตนั้น ผู้เสียภาษีสามารถสมัครขอใช้บริการและทราบข้อมูลต่างๆรวมทั้งข้อกำหนดและข้อบังคับเกี่ยวกับประมวลรัษฎากรโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆทั้งสิ้น จะเห็นได้ว่าการยื่นภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตอำนวยความสะดวกอย่างมากมาในการที่ผู้เสียภาษีสามารถเลือกขอใช้บริการได้ตามที่ต้องการ โดยไม่ต้องเดินทางไปยังสำนักงานสรรพากรพื้นที่ด้วยตนเอง ซึ่งจะสร้างความสะดวกสบายและก่อให้เกิดประโยชน์กับสังคมมากขึ้นในภาพรวมของการประหยัดทรัพยากรต่าง ๆ

จากการที่กรมสรรพากรได้พัฒนาระบบงานให้บริการผู้เสียภาษีทางอินเทอร์เน็ตโดยผ่านเว็บไซต์ www.rd.go.th เป็นการเพิ่มช่องทางการชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตเพื่อความสะดวกรวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 เป็นต้นมา ในขณะที่การยื่นแบบฯ และชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาต่างๆ ยังให้บริการตามปกติ จึงเป็นที่มาของความสนใจว่าการให้บริการการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นประเภทแบบแสดงรายการภาษีที่มีประชาชนเข้ามาใช้บริการมากที่สุดเป็นอันดับแรกนั้น ผู้เสียภาษีมักมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดต่อรูปแบบการให้บริการ เพื่อที่จะสามารถแก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นได้

อย่างเหมาะสมและตรงกับความต้องการของผู้เสียภาษีมากที่สุด เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในภาพรวมของการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด. 90, 91) ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาและพัฒนาพร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางในการจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

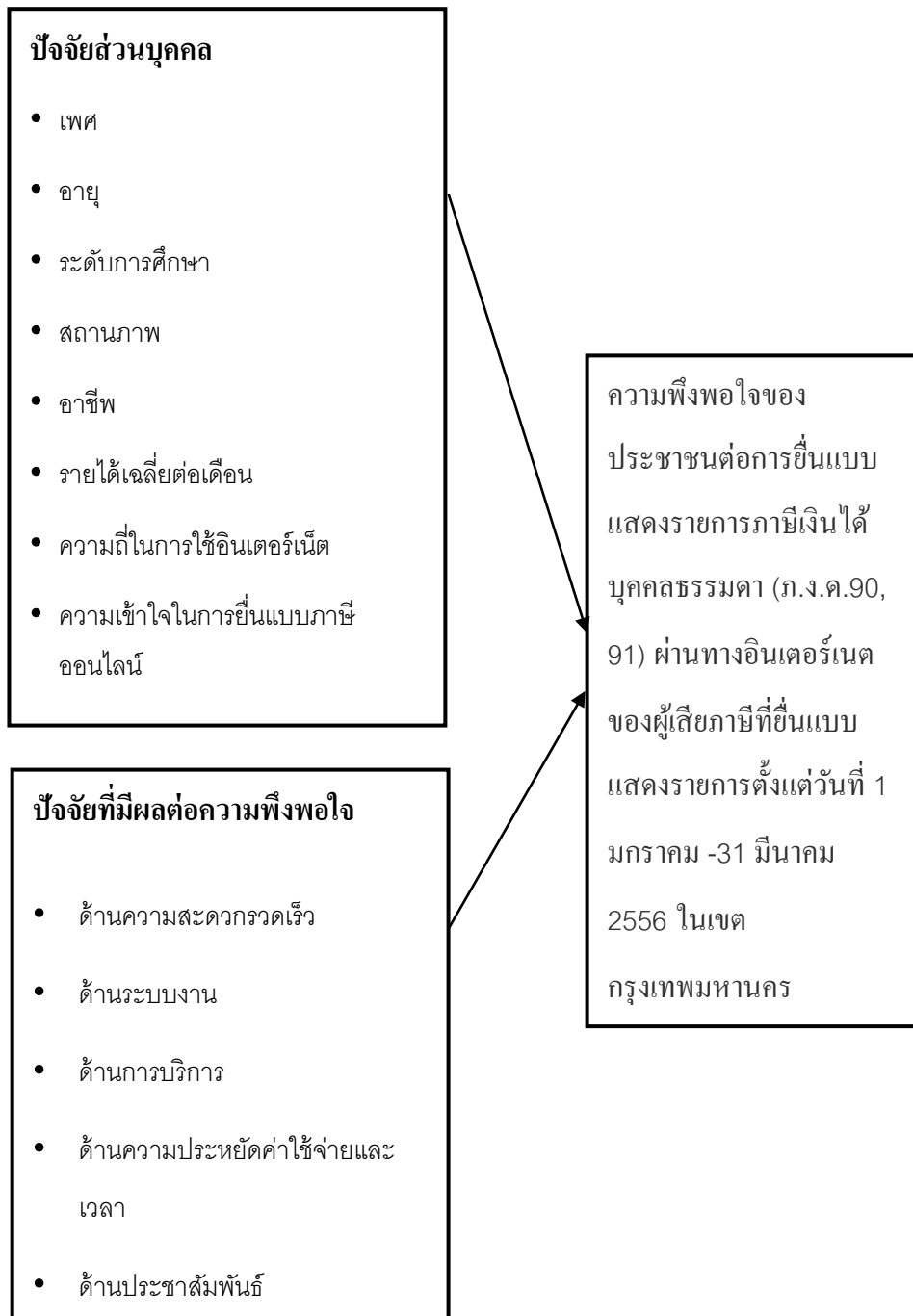
1. เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยเป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงระบบการให้บริการ การยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพสูงสุด
2. สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้เสียภาษีในการรับบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต และได้รับการคืนเงินภาษีตามกำหนดเวลา

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต และความเข้าใจในการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากมีความสัมพันธ์ต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิด



แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

กรมสรรพากร (The Revenue Department) เป็นส่วนราชการระดับกรม สังกัดกระทรวงการคลัง ที่เริ่มก่อตั้งในสมัยรัชกาลที่ 5 เมื่อวันที่ 7 ตุลาคม พ.ศ. 2433 กรมสรรพากร มีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีจากฐานรายได้และฐานการบริโภคภายในประเทศ ตามประมวลรัษฎากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นรายได้ให้รัฐบาล เพื่อนำมาใช้จ่ายพัฒนาประเทศได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีเงินได้ปิโตรเลียม ภาษีมูลค่าเพิ่ม อากรแสตมป์ และอากรรังนกนางแอ่น

นอกจากนั้นยังพิจารณาปรับปรุงตัวบทกฎหมาย และระบบการบริหารจัดเก็บภาษีเพื่อส่งเสริมการออม การลงทุนและการแข่งขันในการผลิตและการส่งออกกับนานาชาติ ตลอดจนสร้างความเป็นธรรมในการกระจายรายได้ และเสริมสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี และยังทำความตกลงระหว่างประเทศเพื่อจัดการเก็บภาษีซ้ำซ้อนระหว่างกัน เพื่อสนับสนุนการค้าและการลงทุนระหว่างประเทศ

(จากวิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี)

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา หมายถึง ภาษีที่เรียกเก็บจากผู้มีเงินได้พึงประเมิน ตามประมวลรัษฎากร ได้แก่ สำหรับผู้มีเงินได้จากการจ้างแรงงาน และ สำหรับผู้มีเงินได้กรณีทั่วไป ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่จะต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา สำหรับปีภาษีนั้น

ภ.ง.ด. 90 หมายถึง แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสำหรับผู้มีเงินได้หลายประเภท

ประเภทที่ 1 เงินได้เนื่องจากการจ้างแรงงาน

ประเภทที่ 2 เงินได้เนื่องจากหน้าที่หรือตำแหน่งงานที่ทำหรือจากการรับทำงานให้

ประเภทที่ 3 การหักค่าใช้จ่าย

ประเภทที่ 4 ดอกเบี้ย เงินปันผล

ประเภทที่ 5 ค่าเช่าทรัพย์สิน

ประเภทที่ 6 วิชาชีพอิสระ

ประเภทที่ 7 การรับเหมา

ประเภทที่ 8 การธุรกิจ การพาณิชย์

ภ.ง.ด.91 หมายถึง แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสำหรับผู้มีเงินได้ประเภทเงินเดือนอย่างเดียว

ปีภาษี หมายถึง ปีประติทิน เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึง วันที่ 31 ธันวาคม

อินเทอร์เน็ต (Internet) คือ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ที่มีความแตกต่างกันทางด้านอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ โดยใช้เกณฑ์วิธีควบคุมการขนส่งข้อมูลแบบทีซีพี/ไอพี (TCP/IP) ในการถ่ายโอนข้อมูลระหว่างคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงกันในอินเทอร์เน็ต

โครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e - government) คือ วิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงานของภาครัฐ ปรับปรุงการบริการแก่ประชาชน ให้บริการด้านข้อมูลและสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม และให้ประชาชนใกล้ชิดภาครัฐมากขึ้น

เว็บไซต์ (web site) หมายถึง ที่อยู่ของบริษัทหรือหน่วยงานต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ตที่อ้างอิงสำหรับการค้นหาในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีชื่อเป็นเอกลักษณ์ จะซ้ำกันไม่ได้ เช่น www.rd.go.th, www.google.com, www.sanook.com , www.yahoo.com เป็นต้น

การยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต หมายถึง การยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้ของบุคคลธรรมดาที่มีเงินได้ตั้งแต่ 30,000 บาท และยื่นชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตต่อกรมสรรพากร

ความพึงพอใจ หมายถึง การที่นิยมชมชอบหรือความพึงพอใจในสิ่งที่ได้รับรู้และรับบริการทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการการชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต

ระบบการให้บริการ หมายถึง ลักษณะของการบริการที่เกิดจากวิธีการที่กรมสรรพากรให้บริการลูกค้าทั้งก่อนที่ลูกค้าจะใช้บริการ ขณะใช้บริการ และหลังจบสิ้นการใช้บริการ

อุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ระบบคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ รวมถึงระบบการสื่อสารข้อมูลระหว่างผู้เสียภาษีกับกรมสรรพากร

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรรณกรรมเกี่ยวกับภาษีอากร

เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม (2543 : 145-148) กล่าวว่าในปี ค.ศ. 1776 อดัมสมิท (Adam Smith) ได้วางหลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษีอากร ไว้ 4 ประการ คือ

1. ประชาชนทุกคนในแต่ละประเทศควรจะต้องเสียสละรายได้หรือผลประโยชน์ตามฐานทางเศรษฐกิจของตนเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของรัฐ ทั้งนี้เพราะว่าแต่ละคนต่างก็ได้รับประโยชน์และการคุ้มครองจากรัฐ
2. ภาษีที่ประชาชนแต่ละคนจะต้องเสียนั้น จะต้องมีความแน่นอนไม่มีลักษณะกำกวม ลักษณะและรูปแบบของภาษีตลอดจนจำนวนที่จะต้องเสียภาษีจะต้องเป็นที่ชัดเจนแก่ผู้เสียภาษีทุกคน
3. การเก็บภาษีทุกชนิดควรจะต้องจัดเก็บตามวัน เวลา สถานที่ที่ผู้เสียภาษีสะดวก และจะต้องอำนวยความสะดวกในการเสียภาษีแก่ผู้เสียภาษีด้วย
4. ภาษีทุกชนิดที่จัดเก็บนั้นควรจะต้องเป็นภาระแก่ผู้เสียภาษีน้อยที่สุดเท่าที่จะน้อยได้ แต่ทำให้รัฐบาลได้รับรายได้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้

วรรณกรรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ

ความหมายของสารสนเทศ และระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการความหมายของสารสนเทศ ได้มีนักวิชาการให้ความหมายของสารสนเทศไว้ดังนี้

สุชาติ กิระนันท์ (2542: 2) สรุปความหมายไว้ว่าสารสนเทศ คือข้อความรู้ที่ประมวลได้จากข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในเรื่องนี้จนได้ข้อสรุปเป็นข้อความรู้ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ โดยเน้นที่การเกิดประโยชน์ คือ ความรู้ที่เกิดเพิ่มขึ้นกับผู้ใช้ชาติพล

ชาตพล นภาวารี (2544) กล่าวว่า ข้อมูล คือ ข่าวสาร เหตุการณ์หรือข้อเท็จจริงต่างๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ซึ่งอาจนำมาใช้ประโยชน์ได้บ้างไม่ได้บ้าง ส่วนความหมายของสารสนเทศจะคล้ายคลึงกับข้อมูล แต่มีความแตกต่างกันตรงที่สารสนเทศจะถูกกลั่นกรองเรียบร้อยแล้ว ซึ่งจะให้ประโยชน์ต่อหน่วยงาน และสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับงานในหน่วยงานนั้นๆ ได้เลยทันที

สารสนเทศ มีความหมายเป็น 3 แบบ ดังนี้ (Oxford English Dictionary, 1989:944 – 946)

สารสนเทศ เป็นกระบวนการ (information-as-process) คือ การแจ้งข่าวสาร การสื่อสาร หรือข่าวสารข้อเท็จจริง หรือสิ่งบางประการที่เกิดขึ้น การดำเนินการในการบอกกล่าวหรือข้อเท็จจริงบางสิ่งที่ได้รับการบอกกล่าว

สารสนเทศเป็นความรู้ (information-as-knowledge) การสื่อสารข้อเท็จจริงทั้งในด้านเนื้อหาหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้ได้รับการแจ้งหรือบอกกล่าวถึงความคิดหรือข่าวสารที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะมีความแน่นอนหรือไม่ก็ตาม นั่นคือความรู้

สารสนเทศเป็นวัตถุ (information-as-thing) สารสนเทศใช้แสดงถึงคุณสมบัติว่าเป็นวัตถุต่างๆ เช่น ข้อมูล เพราะถือว่า ข้อมูลมีคุณสมบัติที่ให้ความรู้หรือสามารถสื่อสารได้

สรุป สารสนเทศ คือ ข้อมูลหรือข่าวสารที่ได้ผ่านการกลั่นกรอง ประมวลผล หรือจัดระบบแล้วเพื่อให้มีความหมายและคุณค่าสำหรับผู้ใช้
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุพา อนันตกุล (2549) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ปี 2549 ในเขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ในด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน อันประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ลักษณะการทำงาน และช่วงเวลาเข้าเยี่ยมชมหรือใช้บริการทางอินเทอร์เน็ต เป็นผลมาจากการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้

บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต นั้น ผู้ใช้บริการสามารถยื่นแบบได้ด้วยตนเองโดยผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ที่สามารถออนไลน์ เข้าสู่ระบบโปรแกรมการชำระภาษีเงินได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ โดยไม่จำกัด วัน เวลา สถานที่ และไม่ต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ทำให้เกิดความสะดวกสบายและได้รับมาตรฐานในการให้บริการที่เท่าเทียมกัน

ธินุช ศรีจันทร์ ประภัสสร อยู่ดี และวิไล คำรองนันทกุล (2543) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต และทัศนคติต่อการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขต กทม. ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 21 - 30 ปีมากที่สุด มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี รองลงมา เป็นระดับปริญญาโท ส่วนใหญ่ยังเป็นนักเรียน/นักศึกษา รองลงมาเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีระดับรายได้น้อยกว่า 10,000 บาทต่อเดือน รองลงมาในช่วง 10,000 - 20,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตที่บ้าน รองลงมาคือสถานศึกษา สถานที่ทำงานและร้านให้บริการอินเทอร์เน็ตตามลำดับ สำหรับทัศนคติของผู้ใช้ในเขต กทม. พบว่าในด้านทัศนคติ ด้านความรู้ ความเชื่อ กลุ่มที่มีประสบการณ์ในการใช้น้อยกว่า 1 ปี มีทัศนคติด้านความรู้ ความเชื่อ แตกต่างจากกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการใช้มากกว่า 3 ปี ในด้านทัศนคติ ด้านความรู้สึก กลุ่มที่มีประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตต่างกันมีทัศนคติด้านความรู้สึก ไม่แตกต่างกัน และพบว่ากลุ่มที่มีประสบการณ์ในการซื้อสินค้าฯและกลุ่มที่ไม่เคยซื้อสินค้าฯ แต่มีความต้องการทดลอง มีทัศนคติด้านความรู้สึกแตกต่างกับกลุ่มที่ไม่เคยซื้อสินค้าฯ และไม่มีความต้องการซื้อสินค้า

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้มุ่งประเด็นที่จะทำการศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดขั้นตอนในการศึกษาดังต่อไปนี้

แหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) ที่ได้จากการใช้แบบสอบถามโดยผู้วิจัยจะแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มเป้าหมายคือประชาชนที่ยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) เป็นการศึกษาด้วยวิธีค้นคว้าจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเอกสารแผ่นพับ วารสาร บทความทางอินเทอร์เน็ตและข้อมูลที่ได้จากหน่วยงานกรมสรรพากร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร: ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนที่ยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, 91) ผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2555 -31 มีนาคม 2556
2. กลุ่มตัวอย่าง: กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ จำนวนประชาชนที่ยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน จากประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่ยื่นแบบภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์
3. การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง: ผู้วิจัยได้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยทำการเก็บข้อมูล จากประชาชนที่ยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 400 คน

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2556 ถึง 1 มิถุนายน 2556 รวมเป็นระยะเวลา 1 เดือน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 8 ตัวแปร ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบปิด (closed ended question) แบบตรวจสอบรายการ (Check-list) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานะ อาชีพ รายได้ ความถี่การใช้อินเทอร์เน็ต และระดับความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด. 90, 91) ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 5 หัวข้อ เป็นคำถามเชิงบวก ซึ่งแต่ละหัวข้อมีหัวข้อย่อยตั้งแต่จำนวน 3 ข้อ ไปจนถึง 7 ข้อ

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ตั้งแต่ระดับ 0 ถึงระดับ 10

โดยกำหนดให้ 0-3 หมายถึงมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ

4-6 หมายถึงมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

7-10 หมายถึงมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง

3. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด. 90, 91) ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 6 หัวข้อ เป็นคำถามเชิงบวก โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ตั้งแต่ระดับ 0 ถึงระดับ 10

โดยกำหนดให้ 0-3 หมายถึงมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ

4-6 หมายถึงมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

7-10 หมายถึงมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

บริการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยนำแบบสอบถามไปแจกให้กับประชาชนที่ใช้กรมสรรพากร โดยไปยังบริษัท และหน่วยงานราชการอื่นๆ รวมถึงบุคคลที่มาใช้บริการผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา และรอรับแบบสอบถามกลับคืน

หลังจากที่ได้มีการเก็บรวบรวมแบบสอบถามแล้ว จะนำข้อมูลที่ได้มาจัดดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล (Editing) เพื่อต้องการทราบว่า มีแบบสอบถามชุดใด มีข้อมูลไม่ครบหรือมีข้อมูลผิดพลาดหรือไม่

2. นำแบบสอบถามมาลงรหัส โดยลงรหัสเป็นหมวดหมู่ของคำถามแต่ละตัวแปร จากนั้นจะนำรหัสต่าง ๆ ของแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

3. ประมวลผลข้อมูลเพื่อนำไปพิสูจน์ว่าจริงหรือเท็จตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางแสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

| Coefficients ^a | | | | | |
|----------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (ค่าคงที่) | .830 | .215 | | 3.863 | .000 |
| ด้านความสะดวกรวดเร็ว | .201 | .045 | .222 | 4.518 | .000 |
| ด้านระบบงาน | .107 | .044 | .117 | 2.446 | .015 |
| ด้านการบริการ | .178 | .035 | .214 | 5.021 | .000 |
| ด้านความประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลา | .249 | .043 | .240 | 5.746 | .000 |
| ด้านประชาสัมพันธ์ | .239 | .032 | .260 | 7.425 | .000 |

การทดสอบสมมติฐาน

1. เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ ระดับความถี่การใช้อินเทอร์เน็ต และระดับความเข้าใจเกี่ยวกับการขึ้นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต พบว่า

- ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ศึกษา พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการไม่แตกต่างกัน

- ระดับการศึกษา ระดับความถี่การใช้อินเทอร์เน็ต และระดับความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการที่แตกต่างกัน
2. ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในการบริการด้านต่างๆ ผลการศึกษาพบว่า
- ความพึงพอใจด้านความสะดวกรวดเร็วอยู่ในระดับกลาง
 - ความพึงพอใจด้านระบบงานอยู่ในระดับกลาง
 - ความพึงพอใจด้านการบริการอยู่ในระดับมาก
 - ความพึงพอใจด้านความประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลาอยู่ในระดับมาก
 - ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับกลาง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน ที่ยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, 91) ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม -31 มีนาคม 2556 จากการสำรวจ กลุ่มตัวอย่างและจำแนกตัวแปรต่างๆพบว่า ร้อยละ 57.3 เป็นผู้หญิง อายุส่วนใหญ่ระหว่าง 25-35 ปี ร้อยละ 39.3 รองลงมาคือ 36-45 ปี ร้อยละ 35.5 วุฒิการศึกษาส่วนใหญ่คือ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 64.5 รองลงมาคือปริญญาโทหรือสูงกว่า ร้อยละ 24.00 สถานภาพสมรสส่วนใหญ่คือโสด ร้อยละ 52.3 อาชีพส่วนใหญ่คือพนักงานเอกชน ร้อยละ 49.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่คือ 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 31.8 ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตสูงสุดคือ ทุกวัน ร้อยละ 48.00 มีความเข้าใจในการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตในระดับเข้าใจปานกลางสูงที่สุดคือ ร้อยละ 45.0 ปัจจัยต่างๆที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการ (400 คน) คือ

ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

| ตัวแปรอิสระ | สถิติที่ใช้ | ค่านัยสำคัญ | ผลการทดสอบ |
|---|-------------|-------------|------------|
| สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล | | | |
| เพศ | t-Test | 0.135 | ปฏิเสธ |
| อายุ | F-Test | 0.623 | ปฏิเสธ |
| ระดับการศึกษา | F-Test | 0.000 | ยอมรับ |
| สถานภาพ | F-Test | 0.267 | ปฏิเสธ |
| อาชีพ | F-Test | 0.146 | ปฏิเสธ |
| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | F-Test | 0.396 | ปฏิเสธ |
| ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต | F-Test | 0.000 | ยอมรับ |
| ระดับความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต | F-Test | 0.000 | ยอมรับ |
| สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ | | | |
| ด้านความรวดเร็ว | MRA | 0.000 | ยอมรับ |
| ด้านระบบงาน | MRA | 0.015 | ยอมรับ |
| ด้านการบริการ | MRA | 0.000 | ยอมรับ |
| ด้านความประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลา | MRA | 0.000 | ยอมรับ |
| ด้านประชาสัมพันธ์ | MRA | 0.000 | ยอมรับ |

อภิปรายผล

ปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่อง เพศ อายุ สถานะ อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกัน ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด. 90, 91) ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วน ระดับการศึกษา ระดับความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต และระดับความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านความสะดวกรวดเร็ว, ด้านระบบงาน, ด้านการบริการ, ด้านการประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลา และด้านการประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร คือเมื่อปัจจัยด้านความสะดวกรวดเร็ว, ด้านระบบงาน, ด้านการบริการ, ด้านการประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลา และด้านการประชาสัมพันธ์ เปลี่ยนแปลงไปจะส่งให้ความพึงพอใจในการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตเปลี่ยนแปลงในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000, 0.015, 0.000, 0.000, 0.000 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการยื่นแบบชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดี แต่ยังมีข้อเสนอแนะบางประการที่ต้องเพิ่มเติมในการบริการ คือ ควรมีข้อกำหนดมาตรฐานการทำงานของหน่วยงานและนโยบายที่ชัดเจนในการยกระดับคุณภาพในการบริการให้มีระดับที่ดีมากขึ้น และเพื่อพัฒนาระบบงานมาตรฐานสากล เพื่อบริการประชาชนและเก็บภาษีทั่วถึง และเป็นธรรม

การสร้างแรงจูงใจในการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ควรมีการรณรงค์สร้างความเข้าใจ สิทธิประโยชน์อันพึงได้รับจากการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น สิทธิในการรับคืนเงินภาษีในระยะเวลาที่รวดเร็วกว่าการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางช่องทางอื่น สิทธิในการไม่ต้องแนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ หรือมีเจ้าหน้าที่คอยปัญหาออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ของกรมสรรพากร สำหรับประชาชนที่มีข้อสงสัย หรือต้องการความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กรมสรรพากรควรจัดให้มีการฝึกอบรมความรู้การปฏิบัติงานในหน้าที่แก่ผู้รับผิดชอบในหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาในอนาคตควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่อื่น ๆ และภาษีเงินได้ประเภทอื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาในระบบการจัดเก็บภาษี

ควรมีการศึกษาถึงทัศนคติ ความคาดหวัง การยอมรับของประชาชนผู้เสียภาษีต่อการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต หรือทำการวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เพื่อให้เข้าใจความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง และนำผลการศึกษาไปปรับใช้ในอนาคต

ควรมีการศึกษาถึงปัญหา อุปสรรคของประชาชนผู้ยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงแก้ไขและให้บริการเสียภาษีได้รับความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม. (2543). *การศึกษาลักษณะการจัดสรรงบประมาณ*

ประจำปี 2550-2554 ของเทศบาลนครเชียงใหม่, หน้า 145-148

ชาติพล นกาวารี. (2544). *เทคนิคการสร้างเว็บ E-Commerce ยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น

ธินินุช ศรีจันทร์ ประภัสสร อยู่ดี และวิไล ดำรงอนันต์กุล. (2543). *การศึกษา*

พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตและทัศนคติที่มีต่อพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ:

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พัชรินทร์ อ่อนดี. (2549). *พฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคล*

ธรรมดา (ภ.ง.ด. 90,91) ของผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบแสดงรายการตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2549 – 31 มีนาคม 2549. ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.

กรุงเทพมหานคร. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

- พรพิมล ศิริโชติอาภรณ์. (2551). *เหตุผลการใช้บริการการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต : กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2*. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. ชลบุรี. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
- สกุลทิพย์ เวชกุล. (2552). *การยอมรับการใช้เทคโนโลยี*. ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. กรุงเทพมหานคร. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
- สุชาดา กิระนันท์.(2542). *เทคโนโลยีสารสนเทศสถิติ: ข้อมูลในระบบสารสนเทศ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุพา อนันตกุล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี*. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ. ชลบุรี. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจมหาวิทยาลัยบูรพา
- อุศณี กอจิตตวนิจ. ดร.มนวิกา ผดุงสิทธิ์. (2553). *ความพึงพอใจในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร*. วารสารวิชาชีพบัญชี. ปีที่ 6. ฉบับที่ 16 (สิงหาคม 2553). หน้า 28-42
- Oxford University. (1989), *The Oxford English Dictionary*. Second Edition Volume Oxford. Oxford: Oxford University.
- กรมสรรพากร. (2549). (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <http://www.rd.go.th>