



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยภายใต้บริบทของการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบจากต่างประเทศเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ทำให้เกิดความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาระบบราชการอย่างจริงจัง และต่อเนื่องการสร้างความเป็นเลิศของระบบราชการไทยให้รองรับกับกระแสการเปลี่ยนแปลงนั้น จำเป็นที่จะต้องยึดหลักประการสำคัญ คือ การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) จึงได้ กำหนดวิสัยทัศน์ใหม่ของการพัฒนาระบบราชการในช่วงระยะปี พ.ศ. 2546 - พ.ศ. 2550 ว่า พัฒนาระบบราชการไทยให้มีความเป็นเลิศ สามารถรองรับกับการพัฒนาประเทศในยุคโลกาภิวัตน์ โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและประโยชน์สุขของประชาชน

คณะรัฐมนตรีเห็นชอบแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546 - 2550) ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอ โดยมีรายละเอียดและยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องดังนี้ ยุทธศาสตร์ 6 การเสริมสร้างระบบราชการให้ทันสมัย ประกอบด้วยสาระสำคัญ คือ สนับสนุนให้ส่วนราชการ และรัฐวิสาหกิจพัฒนาตนเองให้เป็นองค์กรสมัยใหม่ ที่สามารถประยุกต์ ใช้ประโยชน์เทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสารสมัยใหม่ในการบริหารงาน การบริการ ประสาน ส่งเสริม และสนับสนุนให้มีการบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และซื่อสัตย์ ต่อผู้ใช้บริการ และเป็นศูนย์บริการออนไลน์อิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจร ซึ่งมีการแลกเปลี่ยน ข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้ประชาชนได้ขอใช้บริการของรัฐได้ทุกเวลา

เพื่อให้ควบคู่ไปกับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ จำเป็นต้องส่งเสริมและกำหนด มาตรฐานการให้บริการของรัฐในระดับสำนักงาน ที่มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง และรวดเร็ว ในรูปแบบ ของศูนย์บริการอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจรที่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ เช่นเดียวกับการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทางอินเทอร์เน็ต ให้มีการศึกษาวิจัยและเสนอแนะ ให้มีการปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย และอนุบัญญัติที่เป็นอุปสรรคต่อการบริหารงาน โดยใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ และการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

การบริหารงานของภาครัฐในปัจจุบัน ยังไม่ได้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เข้ามาประยุกต์ ใช้เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานและการให้บริการประชาชนอย่างกว้างขวาง ทำให้การให้บริการประชาชนบางส่วนมีปัญหาด้านความถูกต้องและรวดเร็ว จึงจำเป็นต้อง



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

2

เสริมสร้างความทันสมัยในการบริหารงานภาครัฐและการบริการประชาชน ให้เป็นรูปแบบของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่สมบูรณ์ ภายใต้แนวคิดของการยึดประชาชนพลเมืองเป็นหลักที่สามารถให้บริการประชาชนได้ตลอดเวลา ไม่มีวันหยุด (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2552 : ออนไลน์)

ดังนั้น ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐต่างก็มุ่งให้มีบริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ หน่วยงานที่มีบริการทางอิเล็กทรอนิกส์อยู่แล้วก็ยังคงพัฒนาบริการให้ดียิ่งขึ้นเพราะมีปัจจัยผลักดันและเกื้อหนุนหลายประการ เช่น ความคาดหวังของประชาชนที่ต้องการได้รับบริการที่ดีของภาครัฐ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่ช่วยให้การพัฒนาบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ทำได้ง่ายขึ้น เครือข่ายสารสนเทศครอบคลุมกว้างขวางขึ้น จึงมั่นใจได้ว่าการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐจะได้รับการพัฒนาให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีขึ้น การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อให้บริการนี้จะเกิดผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพได้ต้องคำนึงถึงประเด็นสำคัญต่อไปนี้ คือ ข้อมูลของหน่วยงานต้องครบถ้วน สมบูรณ์ และเป็นปัจจุบัน โดยหน่วยงานต้องพิจารณาว่าข้อมูลที่หน่วยงานมีความจำเป็นต้องใช้คืออะไรบ้าง จำเป็นต้องเก็บเองหรือไม่ มีอยู่ที่หน่วยงานอื่นหรือไม่ ขอใช้จากหน่วยงานอื่นได้หรือไม่ การรักษาให้ข้อมูลเป็นปัจจุบันต้องดำเนินการอย่างไร และค่าใช้จ่ายในการจัดทำและบำรุงรักษาข้อมูลเป็นอย่างไร คຸ້ມคຳเงินงบประมาณหรือไม่ ระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูล ในกรณีที่หน่วยงานต้องถ่ายโอนหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันต้องให้สามารถทำได้สะดวก รวดเร็วไม่เป็นภาระระหว่างกัน ทั้งนี้ ปัจจุบันมีระบบที่เอื้อต่อการถ่ายโอนหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลแล้ว เครือข่ายการติดต่อสื่อสาร การจัดเครือข่ายจะมุ่งเน้นประสิทธิภาพของการบริการประชาชนที่สะดวก รวดเร็ว ตลอดเวลา ทั่วถึง และเป็นธรรม โดยใช้เครือข่ายที่มีอยู่ในปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ทำให้การเชื่อมโยงระหว่างเครือข่ายต่างๆ เป็นไปได้ สามารถใช้สื่อผสม (Application) ร่วมกันและนำไปสู่การแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล ในกรณีที่หน่วยงานมีฐานข้อมูลเป็นของตนเอง หรือขอใช้ข้อมูลจากหน่วยงานอื่น หรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน จะต้องมีระบบมั่นคงของข้อมูลเพื่อสร้างความปลอดภัยให้กับข้อมูลด้วย (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2552 : ออนไลน์)

นอกจากนั้น หมวด 7 มาตรา 39 และมาตรา 40 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ โดยมีกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นหน่วยงานรับผิดชอบให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศกลาง หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ประกอบด้วยสาระสำคัญ คือ ให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา³

ที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ระบบเครือข่ายสารสนเทศตามวรรคหนึ่ง ต้องจัดทำในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกและความรวดเร็วแก่ประชาชนในการติดต่อกับส่วนราชการทุกแห่ง ให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศกลางขึ้น ในกรณีที่ส่วนราชการใดไม่อาจจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการได้อาจร้องขอให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารดำเนินการจัดทำระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการดังกล่าวก็ได้ ในการนี้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจะขอให้ส่วนราชการให้ความช่วยเหลือด้านบุคลากร ค่าใช้จ่าย และข้อมูลในการดำเนินการก็ได้ การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่พึงประสงค์ควรเป็นบริการที่สะดวก รวดเร็ว ตลอดเวลา ทั่วถึง และเป็นธรรม จึงหมายความว่าประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงบริการนั้นอย่างเท่าเทียมกัน ผู้ที่ต้องการรับบริการสามารถเข้าถึงบริการของภาครัฐจากที่ใดก็ได้ และจะได้รับบริการอย่างรวดเร็วตามมาตรฐานเวลาและคุณภาพที่หน่วยงานผู้ให้บริการกำหนดทุกครั้ง ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐจึงต้องกำหนดแนวทางการพัฒนาระบบบริการให้มีผลสัมฤทธิ์ที่กล่าวไว้ข้างต้น (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2552 : ออนไลน์)

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ วิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ที่เน้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของภาครัฐ ปรับปรุงการให้บริการประชาชน บริการข้อมูลและสารสนเทศที่ส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมทำให้ประชาชนได้รับบริการจากภาครัฐที่ดีขึ้น มีความใกล้ชิดกับภาครัฐมากขึ้น อีกทั้งยังทำให้ประเทศมีความสามารถในการแข่งขันกับนานาประเทศได้ดีขึ้นด้วย ภายใต้ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ประชาชนจะได้รับบริการต่าง ๆ จากรัฐบาลสะดวก รวดเร็วมากขึ้นจะเป็นแบบที่เรียกว่า 7x24 ประชาชนสามารถขอรับบริการได้ตลอด 7 วัน วันละ 24 ชั่วโมง เพราะระบบคอมพิวเตอร์สามารถทำงานตลอดเวลาไม่มีวันหยุด และบริการหลายประเภทที่ปัจจุบันประชาชนอาจต้องเดินทางไปติดต่อหน่วยงานของรัฐมากกว่า 1 แห่ง ก็ปรับเปลี่ยนให้เป็นเบ็ดเสร็จที่จุดเดียวที่ทำให้ไม่ต้องเสียเวลาเดินทาง (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. 2548 : 267)

กรมสรรพากร เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการจัดเก็บภาษีอากรให้กับประเทศ เพื่อเป็นรายได้ของรัฐโดยการจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากรได้ตราเป็นพระราชบัญญัติอันเป็นกฎหมายพิเศษเพื่อให้ผู้ชำระภาษีในประเทศไทยและต่างประเทศที่เข้ามาประกอบกิจการในประเทศไทยต้องชำระภาษีและปฏิบัติตามประมวลรัษฎากรตามกฎหมายได้กำหนดให้ผู้ชำระภาษียื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามสถานที่ที่กรมสรรพากรกำหนด ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา โดยแบบแสดงรายการที่ใช้นั้นชำระภาษีจะแตกต่างกันตามประเภทภาษี จึงเป็นภาระแก่



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

4

กรมสรรพากร ในการจัดเก็บแบบแสดงรายการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับหลักภาษีอากรที่ดี ที่ต้องคำนึงถึงหลักประสิทธิภาพและประสิทธิผล กรมสรรพากรจึงได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการบริหารงานภายในองค์กร รวมทั้งการให้บริการแก่ผู้ชำระภาษีเพื่อให้กรมสรรพากรเป็นระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และสนองตอบนโยบายของรัฐบาลที่ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐก้าวเข้าสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ได้มีการพัฒนาระบบเรื่อยมาจนปัจจุบันสามารถยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้เกือบครบทุกประเภทซึ่งการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตนั้นสามารถยื่นได้ทางเว็บไซต์ของกรมสรรพากร

ในการนำระบบนี้มาใช้ในสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ชำระภาษีด้วยมิติใหม่แห่งการให้บริการของหน่วยงาน นอกจากการมีเว็บไซต์ที่ให้บริการด้านความรู้ ข่าวสารเกี่ยวกับภาษีอากรและความเคลื่อนไหวของกรมสรรพากรแล้วยังสร้างสรรค์รูปแบบบริการ การขยายงานด้านการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมทุกประเภทภาษี การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลหัก ณ ที่จ่าย และการปรับปรุงกระบวนการให้บริการค้นหาข้อมูลด้านภาษีอากรให้รวดเร็วและถูกต้อง เป็นต้น ผู้ชำระภาษีจะได้รับบริการที่ดีขึ้นเป็นลำดับ ตามแผนการปรับปรุงการให้บริการผู้ชำระภาษี กรมสรรพากร ได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีอากร ระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งกระบวนการให้บริการระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์นั้น นอกจากจะต้องเริ่มต้นตั้งแต่ภายในองค์กรแล้วกรมสรรพากรยังมุ่งไปสู่ภายนอกองค์กร เริ่มตั้งแต่การให้บริการประมวลรัษฎากรอิเล็กทรอนิกส์ การดาวน์โหลดแบบแสดงรายการชำระภาษี แบบคำร้อง คำขอต่าง ๆ รวมถึงการชำระภาษีผ่านเว็บไซต์ ซึ่งเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่ทำให้ผู้ชำระภาษีเป็นผู้บันทึกข้อมูลแทนกรมสรรพากรและการใช้ระบบกำกับดูแลผู้ชำระภาษีอย่างใกล้ชิดเป็นรายบุคคลและเป็นปัจจุบัน โดยการนำระบบไอทีมาใช้ในการปฏิบัติงานอีกทั้งการแนะนำชี้แจงเปิดโอกาสให้แก้ไขข้อผิดพลาดในการชำระภาษีด้วยตัวเอง (e - Revenue)

การให้บริการยื่นแบบและชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตนั้น ผู้ชำระภาษีเป็นผู้ป้อนข้อมูลที่จะต้องกรอกในแบบแสดงรายการที่ได้รับอนุญาตให้ยื่นทางอินเทอร์เน็ตแทนการกรอกแบบและยื่นแบบแสดงรายการเอกสารพร้อมชำระภาษีโดยใช้คำสั่งทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ธนาคาร โอนเงินชำระภาษีให้กรมสรรพากร การยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตเป็นทางเลือกใหม่อีกทางหนึ่งที่ไม่มีบังคับ แต่ช่วยให้ผู้ชำระภาษีที่สนใจเลือกใช้บริการเพื่อความสะดวกมากยิ่งขึ้น ในขณะที่การยื่นแบบแสดงรายการเอกสารและชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ยังคงมีอยู่ตามปกติ ผู้ชำระภาษีทุกรายมีสิทธิขอใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตที่กรมสรรพากรเปิดให้บริการ โดยการลงทะเบียนขอยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

5

(แบบ ภอ.01) ข้อตกลงในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เมื่อได้รับหมายเลขผู้ใช้และรหัสผ่านจากกรมสรรพากรแล้ว จึงสามารถเข้าสู่ระบบการยื่นแบบ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้ และจะต้องทำตามข้อตกลงกับธนาคารที่เข้าร่วมโครงการเพื่อชำระภาษีโดยการโอนเงินผ่านระบบชำระภาษีอิเล็กทรอนิกส์นำส่งภาษีให้กับกรมสรรพากร

สำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 เป็นหน่วยงานในสังกัดกรมสรรพากรที่มีหน้าที่จัดเก็บภาษีและให้บริการแก่ผู้ชำระภาษีให้ได้รับความสะดวก โดยมีนโยบายที่จะขยายการให้บริการชำระภาษีผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้กว้างขวางครอบคลุมทุกประเภทภาษีและเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการให้มากยิ่งขึ้น ถึงแม้ว่าการชำระภาษีผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์จะก่อให้เกิดความสะดวกสบายและประหยัดทั้งในส่วนของผู้ชำระภาษีและหน่วยงานแต่ในระยะเวลาที่ผ่านมาจำนวนผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ยังคงมีปัญหาในบางประการเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ในด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการให้บริการ ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ ตามจุดมุ่งหมาย ขององค์ประกอบหรือสภาพการณ์ที่ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจตามแนวคิดของ มิลเลทท์ (Millet. 1954 : 397-400) ดังนี้ ได้รับบริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) คือ ความยุติธรรมได้รับปฏิบัติเหมือนกันไม่กีดกันใช้มาตรฐานเดียวกัน บริการทันเวลา (Timely service) คือ ตรงตามเวลา ความต้องการ ความสะดวกสบายที่ได้รับบริการ บริการอย่างพอเพียง (Ample service) คือ เพียงพอเหมาะสมทั้งบุคลากร สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ บริการติดต่อกันไปไม่เว้นระยะเวลาหรือเป็นการให้บริการผู้มาก่อนโดยไม่จำเป็นและบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) คือ การพัฒนาปรับปรุง คุณภาพการให้บริการให้ก้าวหน้าเรื่อย ๆ

จากการที่ผู้วิจัยเป็นเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 สังกัดกรมสรรพากรได้รับนโยบายจากกรมสรรพากร ให้ดำเนินการแนะนำให้ผู้ชำระภาษียื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้นแทนการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีด้วยแบบฟอร์มเอกสาร ผู้วิจัยจึงมองเห็นความสำคัญของการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตของผู้ชำระภาษีในเขตพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 1 ตามกรอบแนวคิดของ มิลเลทท์ (Millet) เพื่อศึกษาถึงแนวทางการพัฒนากระบวนการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ จากสภาพปัญหาที่แท้จริงของผู้ชำระภาษีภายในพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีทางระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งในปี พ.ศ. 2550 ยื่นแบบจำนวน 16,604 ฉบับ เป็นจำนวนเงิน 511.82



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา⁶

ล้านบาท ต่อมาปี พ.ศ. 2551 ขึ้นแบบจำนวน 15,798 ฉบับ เป็นจำนวนเงิน 471.92 ล้านบาท ในปี พ.ศ.2552 ขึ้นแบบจำนวน 17,031 ฉบับ เป็นจำนวนเงิน 160.47 ล้านบาท และในครั้งนี ปี พ.ศ.2553 ขึ้นแบบจำนวน 26,661 ฉบับ เป็นจำนวนเงิน 246.56 ล้านบาท (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2552 : ออนไลน์)

เมื่อพิจารณาถึงข้อมูลปริมาณการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ตในช่วงปี พ.ศ. 2550 – 2553 ที่ผ่านมาจะพบว่า มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นในทุกปี จึงควรทำการศึกษาความคิดเห็นของผู้ชำระภาษีที่มีต่อกระบวนการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาภายใต้การดำเนินงานโดยระบบสารสนเทศในระยะเวลาที่ผ่านมาว่าสามารถทำให้ผู้ชำระภาษีเพิ่มทางเลือกในการใช้บริการ อำนวยความสะดวก เกิดความพึงพอใจชำระภาษี การกำกับดูแลการชำระภาษีให้ถูกต้องเป็นปัจจุบัน ลดการะปัญหาการตรวจสอบภาษีย้อนหลัง การลดต้นทุนของผู้ชำระภาษีในการเดินทางไปชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาลดภาระขั้นตอนการรับแบบแสดงรายการที่เป็นแบบฟอร์มเอกสาร การบันทึกข้อมูล การจัดเก็บเอกสาร และลดต้นทุนค่าใช้จ่ายทั้งหมดนี้เพียงใด

ผลการวิจัยที่ได้รับจะนำไปปรับปรุง แก้ไข และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 เพื่อการพัฒนาสารสนเทศให้มีความทันสมัย สนับสนุนการบริหารจัดเก็บภาษีอากร การให้บริการที่ดีกับผู้ชำระภาษีอยู่ตลอดเวลา สร้างฐานรายได้ภาษีให้มีความทั่วถึง เป็นธรรม ยั่งยืน ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในการอำนวยความสะดวกผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจรัฐ ปรับลดขั้นตอนการปฏิบัติงานทำให้สะดวก รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการ มีระบบการติดตาม สามารถตรวจสอบและประเมินผลมีประสิทธิภาพเกิดความคุ้มค่าจากการให้บริการตามแผนพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546-2550) ในยุทธศาสตร์ที่ 6 การเสริมสร้างระบบราชการให้ทันสมัยเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีความก้าวหน้าทางการให้บริการระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ชำระภาษีอากรที่มีต่อกระบวนการให้บริการขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ พระนครศรีอยุธยา 1
2. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนากระบวนการให้บริการขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ความสำคัญของการวิจัย

ผลจากการศึกษาวิจัยความคิดเห็นของผู้ชำระภาษีในการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ปีภาษี พ.ศ. 2553 ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ตามกรอบแนวคิดของ มิลเลทท์ (Millet) ทำให้ทราบถึงปัญหาจากการให้บริการในแต่ละด้าน ผลจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปปรับปรุง แก้ไข พัฒนาคุณภาพการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ผู้ชำระภาษีเกิดความพึงพอใจในการให้บริการนำไปสู่แนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศฯ ให้มีความทันสมัย เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการเก็บภาษีอากรที่ดีกับผู้เสียภาษีสร้างฐานรายได้ภาษีให้มีความทั่วถึง เป็นธรรม ยั่งยืน ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจรัฐสามารถปรับลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวก รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการ เกิดประโยชน์แก่ผู้เสียภาษีโดยมีระบบการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าตามแนวทางการพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546 - 2550) ตามแผนยุทธศาสตร์ที่ 6 การเสริมสร้างระบบราชการให้ทันสมัยในการก้าวเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีความก้าวหน้าทางการให้บริการระบบอิเล็กทรอนิกส์งานด้านภาษีอากรเป็นประโยชน์ในการนำไปปรับปรุงแก้ไขและใช้เป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

1. พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มุ่งศึกษาถึงปัญหาจากกระบวนการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 มีขอบเขตดังนี้ พื้นที่ศึกษาได้แก่ อำเภอที่อยู่ภายในความรับผิดชอบจำนวน 9 อำเภอ เป็นการศึกษาและวิเคราะห์การให้บริการยื่นแบบชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยจะศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในกระบวนการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยศึกษาเฉพาะการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาซึ่งประเภทแบบแสดงรายการชำระภาษี ภ.ง.ด. 90 (สำหรับผู้มีเงินได้กรณีทั่วไป มาตรา 40 (1-8) และประเภทแบบแสดงรายการภาษี ภ.ง.ด. 91 (สำหรับผู้มีเงินได้จากเงินเดือน ค่าจ้าง โบนัส) ประเภทเดียว มาตรา 40 (1)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา⁸

2. หน่วยในการวิเคราะห์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้ยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีและขอคืนเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในปีภาษี 2553 ช่วงเดือน มกราคม - มีนาคม ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 จำนวน 9 อำเภอ ดังนี้

1. สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาอำเภอพระนครศรีอยุธยา
2. สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาอำเภอมโนรมย์
3. สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาอำเภอบางไทร
4. สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาอำเภอผักไห่
5. สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาอำเภอเสนา
6. สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาอำเภอบางบาล
7. สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาอำเภอบางซ้าย
8. สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาอำเภอบางปะอิน
9. สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาอำเภอลาดบัวหลวง

จำนวนทั้งสิ้น 26,661 ราย ประมวลผลข้อมูลจากส่วนกลางสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศกรมสรรพากร (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2552 : ออนไลน์)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ชำระภาษีที่ยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 1 ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบให้บริการ จำนวน 9 อำเภอ รวมจำนวนทั้งสิ้น 26,661 ราย ในปีภาษี 2553 โดยเริ่มจากวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling) ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากการใช้สูตรคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 379 ราย และทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างต่อด้วยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ทั้งหมดจำนวน 100 ราย (ประมวลผลข้อมูลจากส่วนกลางสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศกรมสรรพากรเพื่อทำการคำนวณกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจริงในปีภาษี 2553) วิธีการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยละเอียดอยู่ในบทที่ 3

3. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษาประกอบด้วย

ตัวแปรต้น (Independent variable) หมายถึง ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ชำระภาษี ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส จำนวนบุตร ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ประเภทแบบแสดงรายการภาษีที่ยื่น แหล่งที่มาของเงินได้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา⁹

ตัวแปรตาม (Dependent variable) หมายถึง ระดับความคิดเห็นของผู้ชำระภาษี ได้แก่ ความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ จากกระบวนการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ใน 5 ด้าน โดยมีประเด็นที่ทำการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ ด้านการได้รับบริการอย่างเสมอภาค ด้านการได้รับบริการทันเวลา ด้านบริการอย่างพอเพียง ด้านบริการอย่างต่อเนื่อง และด้านบริการอย่างก้าวหน้า

4. กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

การศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนากระบวนการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงความคิดเห็นจากกระบวนการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

11

นิยามศัพท์เฉพาะ

ระบบอินเทอร์เน็ตของสรรพากร หมายถึง การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศระหว่างผู้ชำระภาษีกับกรมสรรพากร เพื่อให้บริการที่ดีเพิ่มทางเลือกให้กับผู้ชำระภาษีสามารถเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาภายในพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1

การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การประสาน ส่งเสริม สนับสนุนให้มีการบริการในลักษณะของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และกำหนดมาตรฐานการให้บริการของรัฐในระดับสำนักงานที่มีประสิทธิภาพในรูปแบบของศูนย์บริการอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจร

ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ชำระภาษีที่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 จากแบบสอบถามความคิดเห็นที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีประเด็นความคิดเห็นของผู้ชำระที่ทำการศึกษาใน 5 ด้าน ดังนี้

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับบริการอย่างเสมอภาค หมายถึง การได้รับปฏิบัติเหมือนกัน ไม่กีดกันใช้มาตรฐานเดียวกันอย่างยุติธรรมประกอบด้วย การบันทึกจัดเก็บข้อมูลนำส่งเอกสารประกอบการชำระและขอคืนภาษีถูกต้องมีความปลอดภัยต่อการถูกล่วงละเมิดข้อมูลส่วนตัว การคำนวณเงินภาษีที่ต้องชำระถูกต้องและเป็นธรรม ลดความขัดแย้งจากการจัดเก็บเงินภาษีระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้ชำระภาษี การรับชำระภาษีเพิ่มเติมมีความถูกต้องยุติธรรมระยะเวลาการผ่อนผันการชำระภาษีที่เป็นธรรม การออกไปเสร็จรับเงินที่มีความโปร่งใส น่าเชื่อถือ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับบริการทันเวลา หมายถึง การได้รับบริการตรงเวลาความต้องการและทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบายที่ได้จากบริการประกอบด้วย การประหยัดเวลามากกว่าการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีด้วยกระดาษ ยื่นแบบแสดงรายการได้ตลอดเวลา ขั้นตอน มีความง่าย สะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน การแจ้งยืนยันผลจากการยื่นแบบแสดงรายการอย่างรวดเร็ว ระบบการติดตาม ตรวจสอบประมวลผลจากการยื่นแบบแสดงรายการ รวดเร็วทันเวลา การจัดทำรายงานผลจากการยื่นแบบแสดงรายการทันกับความต้องการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

12

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับบริการอย่างพอเพียง หมายถึง การได้รับบริการมาเพียงพอและเหมาะสมทั้งบุคลากร สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ข้อมูลข่าวสารทางการบริการ ประกอบด้วย การให้ความรู้คำแนะนำอธิบายเกิดความรู้ มีข้อมูลมากต่อความเข้าใจ ช่องทางในการติดต่อสื่อสาร สอบถามในกรณีที่มีปัญหาระหว่างการให้บริการระบบ การจัดเจ้าหน้าที่เพื่อตอบข้อซักถามข้อมูลในช่วงรอคืนภาษี การให้ข้อมูล คู่มือ วิธีการกรอกข้อมูลใช้งานระบบคำแนะนำระหว่างขั้นตอนของการกรอกแบบฟอร์มลงทะเบียนเพื่อสมัครใช้บริการเพียงพอ มีช่องทางสถานที่ในการเลือกชำระภาษีที่อย่างพอเพียง

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับบริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การดำเนินขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการอย่างครบถ้วนและต่อเนื่องติดต่อกัน ไปไม่เว้นระยะเวลาหรือให้บริการผู้อื่นก่อนโดยไม่จำเป็นประกอบด้วย การชี้แจงประชาสัมพันธ์ขั้นตอนกระบวนการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเว็บไซต์ การกำหนดมาตรฐานปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามความต้องการของผู้ชำระภาษี การติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับผู้ชำระภาษีเพื่อแจ้งข้อมูล ข่าวสารจากสำนักงานให้ผู้ชำระภาษีได้ทราบทันที สอบถามข้อมูลติดต่อสอบถามกับเจ้าหน้าที่สรรพากรในกรณีที่มีการแก้ไข ปรับปรุง กฎหมาย ระเบียบ แนวทางปฏิบัติในการชำระภาษีได้ เปิดเผยข้อมูลประมวลการรายได้การจัดเก็บภาษีในแต่ละปีงบประมาณภาษี ข้อมูลผลการดำเนินงานจัดเก็บภาษีอากรที่เกี่ยวข้องกับผู้ชำระภาษีให้ได้ทราบอย่างต่อเนื่อง

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับบริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การบริการที่ได้รับมีการพัฒนา ปรับปรุง คุณภาพให้ก้าวหน้าเรื่อย ๆ ประกอบด้วย การแลกเปลี่ยนและเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะของผู้ชำระภาษี เพื่อพัฒนาระบบงาน ประสาน ส่งเสริมความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการปรับปรุงแก้ไข ระบบบริการ ให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา แบ่งพื้นที่บริการให้สอดคล้องกับความต้องการและครอบคลุมพื้นที่ พัฒนาช่องทางวิธีการรับชำระภาษีที่มีความหลากหลายเพิ่มมากขึ้นครอบคลุมทุกประเภทอื่น ๆ เพิ่มเติม

แนวทางการพัฒนาระบบการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 จากแบบสอบถามความคิดเห็นที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีประเด็นความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่ทำการศึกษา ใน 5 ด้าน คือ ด้านการได้รับบริการอย่างเสมอภาค ด้านการได้รับบริการทันเวลา ด้านบริการอย่างพอเพียง ด้านบริการอย่างต่อเนื่อง และด้านบริการอย่างก้าวหน้า เพื่อให้ทราบถึงปัญหาจากการให้บริการและนำผลจากการศึกษาวิจัยไปสู่แนวทางการสร้าง



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

13

ยุทธศาสตร์การการพัฒนาระบบการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

ภาษีอากร หมายถึง เงินอากรที่รัฐบังคับเรียกเก็บจากรายการเป็นเงินได้ที่เคลื่อนย้ายจากภาคประชาชนไปสู่ภาครัฐเพื่อนำไปใช้ประโยชน์กิจการสาธารณส่วนรวมดำเนินการจัดเก็บจากผู้ชำระภาษีที่ยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาภายในพื้นที่ความรับผิดชอบโดยสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากบุคคลธรรมดาทั่วไปที่มีลักษณะตามที่กฎหมายกำหนดและมีรายได้เกิดขึ้นตามเกณฑ์ที่กำหนดโดยจัดเก็บเป็นรายปี รายได้ที่เกิดขึ้นในปีใด ๆ ผู้มีเงินได้พึงประเมินตามมาตรา 40 (1-8) แห่งประมวลรัษฎากร มีหน้าที่ต้องไปยื่นแบบแสดงรายการภาษีของตนเองตามแบบแสดงรายการภาษีที่กำหนดภายในระหว่างเดือนมกราคมถึงเดือนมีนาคมของทุกปีกับทางสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1

แบบแสดงรายการชำระภาษี หมายถึง แบบแสดงรายการยื่นชำระและนำส่งภาษีตามที่กรมสรรพากรกำหนดให้ยื่นรายการข้อมูลกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตทางเว็บไซต์กรมสรรพากร ซึ่งแบบแสดงรายการภาษีที่ยื่นชำระได้แก่ แบบแสดงรายการภาษี ภ.ง.ด.90 สำหรับผู้มีเงินได้กรณีทั่วไปเงินได้พึงประเมินตามมาตรา 40 (1-8) แห่งประมวลรัษฎากรและแบบแสดงรายการภาษี ภ.ง.ด.91 สำหรับผู้มีเงินได้จากเงินเดือน ค่าจ้าง โบนัส ประเภทเดียว

ผู้ชำระภาษี หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ในปีภาษี 2553 ช่วงเดือน มกราคม - มีนาคม ของปี จำนวน 9 อำเภอ จำนวน 26,661 ราย และทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทำการวิจัยจริง จำนวน 100 ราย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบความคิดเห็นของผู้ชำระภาษีอากรที่มีต่อกระบวนการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1
2. ทำให้ได้รับแนวทางการพัฒนาระบบการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ให้กับสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1