

ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ

ปริญญาโท
ของ
จาริณี แสนยาพันธุ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
มีนาคม 2550

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ

บทคัดย่อ
ของ
จาริณี แสนยาพันธุ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ

มีนาคม 2550

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

จาริณี แสนยาพันธุ์.(2550). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ*. ปริญญาโท รม.ม.(นโยบายสาธารณะ). กรุงเทพฯ:บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม : อาจารย์ ดร.สุชาติ ผิวงาม,อาจารย์ชวีรินทร์ ฉายาชาวลิต.

การศึกษาครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการยื่นแบบเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ และวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่สรรพากรจำนวน 49 คน และประชาชนที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำนวน 394 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามมาตรฐานประมาณค่าแบบลิเคิร์ต(Likert) 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance)ทดสอบค่า F-test และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีของเซฟเฟ้(Scheffe's) วิเคราะห์สมการถดถอยแบบพหุคูณ(Stepwise-Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า

1. ความชัดเจนของนโยบาย ระบบการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต กลไกและกระบวนการ การติดต่อสื่อสารข้อมูล การสนับสนุนของผู้ปฏิบัติงาน และความเพียงพอของทรัพยากร มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต คือ ปริมาณงาน ๓ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามีปริมาณลดลง และจำนวนรายที่ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

2. การให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ การบริการทางด้านเทคโนโลยี และคุณภาพของระบบในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

TITLE FACTORS INFLUENCING THE IMPLEMENTATION OF
TAX PAYMENT POLICY THROUGH INTERNET

AN ABSTRACT
BY
JARINEE SANYAPHAN

Presented In Partial Fulfillment of the Requirements
for the Master of Public Administration degree In Public Policy
at Srinakarinwirot University

March 2007

Jarinee Sanyaphan (2007) *Title Factors Influencing the Implementation of Tax Payment Policy Through Internet*. Master thesis, M.P.A (Public policy) Bangkok : Graduate School, Srinakarinwirot University. Advisor Committee : Dr. Suchart Phiewngarm. Lecturer Cheewin Chayachavalit.

An objective for this study is to factors influencing the implementation of tax payment policy of submitting tax payment forms through internet system to practice and analyzed the influence of factors resulting in the success in adoption of tax payment policy through internet system to practice.

Sample groups used in this research were revenue authorities in numbers of 49 persons and people who paid income tax of ordinary person through internet system in numbers of 394 persons. Instruments used in gathering data were inquiries of 5 level Likert assessment scale. Statistics used in analyzing data were frequency distribution, percentages, means, standard deviation values, t-test values, values of One Way Analysis of Variance, F-test values and comparision of dual means by Scheff's methods. Stepwise-Multiple Regression Analysis was conducted.

Study results were found that;

1. Clearness of policies, systems of form submitting and tax payment through internet system, mechanisms and processes, communitons of data, supporting of work performers and sufficiency of resources had relationship with the success in submitting forms representing descriptions of tax payment through internet system, namely, quality of works at Revenue office of Branch area was decreased and numbers of cases submitting forms representing descriptions of tax payment through internet system were achieve d according to targets set.

2. Providing knowledge and public relations, service in area of technologies and quality of systems in submitting forms and tax payment through internet system had relationship with the success in submitting forms representing descriptions of tax payment through internet system in area of clients' satisfaction.

ประกาศคุณูปการ

ปริญญาโทฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก อาจารย์ ดร.สุชาติ ผิวงาม อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโท ซึ่งได้ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่อง ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ชีวินทร์ ฉายาชวลิต อาจารย์จักราทิตย์ รัตนาคม และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์วัชรชัย วิริยะสุทธิวงศ์ ที่ได้ให้ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องในการสอบปริญญาโท และขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ในภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทุกท่านที่ได้ให้ความรู้แก่ผู้วิจัย

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่กรุณาให้ความช่วยเหลือทำให้ปริญญาโทฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

จาริณี แสนยาพันธุ์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
สมมติฐานในการวิจัย.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการภาษีอากร.....	17
แนวคิดเกี่ยวกับภาษีอากร.....	20
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	26
3 วิธีดำเนินการวิจัย	34
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	34
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	34
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย.....	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	36
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	38
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	66
บรรณานุกรม.....	72
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	76
ภาคผนวก.....	84
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	96

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวน ร้อยละ ของเจ้าหน้าที่สรรพากรที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่ง ระดับตำแหน่งงาน.....	40
2 แสดงข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบ อินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ ด้านความชัดเจนของนโยบาย.....	42
3 แสดงข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบ อินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ ด้านระบบการยื่นแบบและชำระภาษี ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต.....	43
4 แสดงข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบ อินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ ด้านกลไกและกระบวนการ.....	44
5 แสดงข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบ อินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ ด้านการติดต่อสื่อสารข้อมูล.....	45
6 แสดงข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบ อินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ ด้านการสนับสนุนของผู้ปฏิบัติงาน.....	46
7 แสดงข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบ อินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ ด้านความเพียงพอของทรัพยากร.....	47
8 แสดงข้อมูลความสำเร็จในการนำนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ.....	48
9 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของเจ้าหน้าที่สรรพากรในด้านปัจจัยที่ส่งผล ต่อความสำเร็จในการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำแนกตามอายุ.....	49
10 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของเจ้าหน้าที่สรรพากรในด้านปัจจัยที่ส่งผล ต่อความสำเร็จในการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำแนกตามระดับการศึกษา.....	49
11 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของเจ้าหน้าที่สรรพากรในด้านปัจจัยที่ส่งผล ต่อความสำเร็จในการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำแนกตามอายุการทำงาน.....	50
12 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของเจ้าหน้าที่สรรพากรในด้านปัจจัยที่ส่งผล ต่อความสำเร็จในการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	50

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
13 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของเจ้าหน้าที่สรรพากรในด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน.....	51
14 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต.....	52
15 แสดงจำนวน และร้อยละ ของประชาชนผู้ยื่นแบบเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน.....	53
16 แสดงข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตด้านการรับรู้และการประชาสัมพันธ์.....	55
17 แสดงข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตด้านการบริการทางด้านเทคโนโลยี.....	56
18 แสดงข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตด้านคุณภาพของระบบในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต.....	57
19 แสดงข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตด้านความพึงพอใจต่อระบบการยื่นแบบเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต.....	58
20 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของประชาชนประชาชนที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการยื่นแบบเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำแนกตามเพศ.....	59
21 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของประชาชนประชาชนที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการยื่นแบบเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำแนกตามอายุ.....	59
22 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของประชาชนประชาชนที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการยื่นแบบเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำแนกตามระดับการศึกษา.....	60
23 การเปรียบเทียบรายคู่ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำแนกตามระดับการศึกษา.....	60
24 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของประชาชนประชาชนที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการยื่นแบบเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำแนกตามอาชีพ.....	61
25 การเปรียบเทียบรายคู่ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำแนกตามอาชีพ.....	62
26 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของประชาชนประชาชนที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการยื่นแบบเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	63

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
27 การเปรียบเทียบรายคู่ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	64
28 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต.....	65

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
2 กรอบแนวคิดของ Van Meter และ Van Horn.....	10
3 กรอบแนวคิดของ George C. Edwards III. (1980).....	13

จาริณี แสนยาพันธุ์.(2550). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ*. ปริญญาโท รม.ม.(นโยบายสาธารณะ). กรุงเทพฯ:บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม : อาจารย์ ดร.สุชาติ ผิวงาม,อาจารย์ชวีรินทร์ ฉายาชาวลิต.

การศึกษาครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการยื่นแบบเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ และวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่สรรพากรจำนวน 49 คน และประชาชนที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำนวน 394 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามมาตรฐานประมาณค่าแบบลิเคิร์ต(Likert) 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance)ทดสอบค่า F-test และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีของเซฟเฟ้(Scheffe's) วิเคราะห์สมการถดถอยแบบพหุคูณ(Stepwise-Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า

1. ความชัดเจนของนโยบาย ระบบการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต กลไกและกระบวนการ การติดต่อสื่อสารข้อมูล การสนับสนุนของผู้ปฏิบัติงาน และความเพียงพอของทรัพยากร มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต คือ ปริมาณงาน ๓ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามีปริมาณลดลง และจำนวนรายที่ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

2. การให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ การบริการทางด้านเทคโนโลยี และคุณภาพของระบบในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

Jarinee Sanyaphan (2007) *Title Factors Influencing the Implementation of Tax Payment Policy Through Internet*. Master thesis, M.P.A (Public policy) Bangkok : Graduate School, Srinakarinwirot University. Advisor Committee : Dr. Suchart Phiewngarm. Lecturer Cheewin Chayachavalit.

An objective for this study is to factors influencing the implementation of tax payment policy of submitting tax payment forms through internet system to practice and analyzed the influence of factors resulting in the success in adoption of tax payment policy through internet system to practice.

Sample groups used in this research were revenue authorities in numbers of 49 persons and people who paid income tax of ordinary person through internet system in numbers of 394 persons. Instruments used in gathering data were inquiries of 5 level Likert assessment scale. Statistics used in analyzing data were frequency distribution, percentages, means, standard deviation values, t-test values, values of One Way Analysis of Variance, F-test values and comparision of dual means by Scheff's methods. Stepwise-Multiple Regression Analysis was conducted.

Study results were found that;

1. Clearness of policies, systems of form submitting and tax payment through internet system, mechanisms and processes, communitions of data, supporting of work performers and sufficiency of resources had relationship with the success in submitting forms representing descriptions of tax payment through internet system, namely, quality of works at Revenue office of Branch area was decreased and numbers of cases submitting forms representing descriptions of tax payment through internet system were achieve d according to targets set.

2. Providing knowledge and public relations, service in area of technologies and quality of systems in submitting forms and tax payment through internet system had relationship with the success in submitting forms representing descriptions of tax payment through internet system in area of clients' satisfaction.

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การบริหารงานในยุคโลกาภิวัตน์ การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ตลอดจนการปฏิรูประบบราชการในปัจจุบันทำให้ทุกหน่วยงานทั้งภาครัฐ เอกชน และรัฐวิสาหกิจ ต้องมีการปรับตัวและกำหนดกลยุทธ์ในการทำงานใหม่ รวมทั้งจัดหาเครื่องมือทางด้านการจัดการเข้ามาช่วยในการบริหารงานมากขึ้น กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานหนึ่งของภาครัฐซึ่งสังกัดกระทรวงการคลัง โดยมีหน้าที่หลัก คือ การจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นรายได้หลักของประเทศที่จะนำไปพัฒนาประเทศ ภาษีที่กรมสรรพากรจัดเก็บ ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ และอากรแสตมป์ โดยมีหลักการจัดเก็บแบบให้ผู้เสียภาษีประเมินตนเอง คือ ผู้เสียภาษีจะต้องแจ้งรายได้ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นและคำนวณภาษีตามที่กฎหมายได้กำหนด พร้อมกับยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาที่สถานประกอบการตั้งอยู่ หรือภูมิลำเนาของผู้เสียภาษี

นับตั้งแต่ประเทศไทยได้ประสบวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจตั้งแต่ปี 2540 เป็นต้นมา การจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากรมีความยุ่งยากและมีข้อจำกัดในหลายด้าน กล่าวคือ ความสามารถในการเสียภาษีของประชาชนลดลง ในขณะที่เป้าหมายในการจัดเก็บภาษีมีเพิ่มขึ้น จึงจำเป็นต้องมีมาตรการทางภาษีเพื่อช่วยสนับสนุนการฟื้นตัวของภาคเศรษฐกิจต่าง ๆ ดังนั้น แนวทางหลักที่จะทำงานให้บรรลุภารกิจได้ก็คือ การเพิ่มประสิทธิภาพทางด้านการจัดเก็บและการให้บริการให้ดีขึ้น เพื่อเพิ่มความสมัครใจในการเสียภาษีของประชาชน กรมสรรพากรจึงได้เร่งปรับปรุงการบริหารงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้ IT เพื่อเป็นแกนนำในการให้บริการผู้เสียภาษีในด้านต่าง ๆ การกำกับดูแลการเสียภาษีให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน เพื่อลดภาระและปัญหาการตรวจสอบภาษีย้อนหลัง รวมทั้งการวางรากฐานทางด้านระบบ IT เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการใหม่ ๆ แก่ผู้เสียภาษีให้มีความรวดเร็ว ลดขั้นตอนงาน ตลอดจนการปรับกระบวนการการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้แนวทางดังกล่าวข้างต้นบรรลุวัตถุประสงค์หน่วยงาน กรมสรรพากรจึงได้กำหนดนโยบายไว้ในแต่ละงบประมาณโดยพยายามที่จะหาวิธีการที่ทันสมัย ที่มีประสิทธิภาพมาใช้ในการบริหารงานทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรในการบริการที่ดีให้แก่ผู้เสียภาษีอากร โดยมีเป้าหมายที่จะเป็นกรมสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์(e-Revenue)และเป็นหน่วยงานของรัฐที่จะก้าวเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์(e-Government) ซึ่งในขณะนี้กรมสรรพากรถือว่าเป็นหน่วยงานหนึ่งของหน่วยราชการขนาดใหญ่ไม่กี่แห่งที่มีเครือข่ายของระบบคอมพิวเตอร์เชื่อมโยงไปถึงหน่วยงานย่อยระดับท้องถิ่น เช่นในระดับท้องถิ่น ที่สามารถติดต่อเชื่อมโยงโดยใช้ระบบเครือข่าย(Network Online) ได้ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าศักยภาพในการเป็นหน่วยงาน e-Revenue ของกรมสรรพากรทุกวันนี้อยู่ในระดับที่ก้าวหน้า แต่อย่างไรก็ตามกรมสรรพากรก็มีได้หยุดยั้งในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสรรพากรยัง

ได้มีการปรับปรุงและพัฒนาให้มีความทันสมัยเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดเก็บภาษีอากรและการให้บริการที่ดีกับผู้เสียภาษีอากรให้ดียิ่งขึ้น โดยกรมสรรพากรได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์ไว้ดังนี้

วิสัยทัศน์

ระบบงานมาตรฐานสากล เพื่อบริการประชาชนและเก็บภาษีทั่วถึงเป็นธรรม

พันธกิจ

1. จัดเก็บภาษีอากรให้ได้ตามประมาณการ
2. ให้บริการและสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี
3. เสนอแนะการใช้นโยบายทางภาษีอากรอย่างทั่วถึงเป็นธรรม สามารถใช้เป็นกลไกใน

การพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม การแข่งขันของประเทศต่อกระทรวงการคลัง

ยุทธศาสตร์กรมสรรพากร

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : เทคโนโลยีสารสนเทศ(IT) เป็นแกนนำผลักดันองค์กร

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : การบริการผู้เสียภาษีแบบมีเจ้าภาพเพื่อสร้างความสมัครใจในการเสีย

ภาษี

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : สำรวจติดตามธุรกิจนอกระบบภาษี

ในปี พ.ศ. 2543 กรมสรรพากรได้มีเป้าหมายที่จะเป็นหน่วยงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เต็มรูปแบบตามยุทธศาสตร์ e-Revenue ที่มุ่งเน้นการใช้ IT เป็นแกนนำในการผลักดันองค์กรโดยมีเป้าประสงค์สำคัญเพื่อให้กรมสรรพากรเป็นผู้นำการใช้ IT และมีระบบมาตรฐานสากล ทำให้ผู้เสียภาษีได้รับบริการที่ดี รวดเร็ว ด้วยต้นทุนที่ต่ำลง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของกระทรวงการคลังในยุทธศาสตร์ที่ 3 คือ การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมที่ยั่งยืน และยุทธศาสตร์ที่ 4 คือ การปรับระบบการบริหารจัดการ กระทรวงการคลัง และเพิ่มประสิทธิภาพ ความทันสมัยและความโปร่งใสในการทำงาน ซึ่งการปรับเปลี่ยนนโยบาย ทศนคติ และการปฏิบัติงานได้ยึดหลักประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centric) มีผลให้กรมสรรพากรในวันนี้เป็นองค์กรหลักในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคม(กรมสรรพากร,2547) นอกจากนี้กรมสรรพากรยังเป็นหน่วยงานหนึ่งในโครงการนำร่องของโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์(e-Government) ในขอบเขตการบริการเชิงรายการ(Simple Transaction Services) และการโอนเงินอิเล็กทรอนิกส์ (Payment Gateway)จึงได้กำหนดแผนพัฒนาเทคโนโลยีภายในกรมสรรพากรเพื่อให้เกิดรายงานข้อมูลซึ่งกันและกันอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร รวมทั้งการพัฒนาเทคโนโลยีภายนอกระหว่างผู้เสียภาษีกับกรมสรรพากร เพื่อให้บริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษีด้วยการกำหนดโครงการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต การเป็นหน่วยงานหลักของกระทรวงการคลังนี้ทำให้กรมสรรพากรจำเป็นต้องสร้างฐานรายได้ภาษีให้มีความทั่วถึง เป็นธรรม และยั่งยืน เพื่อสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชน นอกจากนี้การสร้างระบบภาษีที่สนับสนุนการลงทุนของภาคเอกชนและการดึงดูดนักลงทุนจากต่างประเทศจะเป็นส่วนหนึ่งในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศและการปฏิบัติงาน

ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอันทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจรัฐลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วตอบสนองความต้องการและให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยมีระบบการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล ให้เกิดประสิทธิภาพความคุ้มค่าในการบริหาร เป็นความท้าทายที่กรมสรรพากรจะต้องดำเนินการให้สำเร็จ

กรมสรรพากรได้กำหนดนโยบายการจัดเก็บภาษีที่มุ่งเน้นผลลัพธ์จากการปฏิบัติงานโดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานและบริการผู้เสียภาษีนั้น ทำให้กรมสรรพากรจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในปีภาษี 2546 จัดเก็บได้ 2,038,857 ฉบับ เป็นเงิน 280,084,749.- บาท ปีภาษี 2547 จัดเก็บได้ 3,976,075 ฉบับ เป็นเงิน 857,805,990.-บาท และในปีภาษี 2548 จัดเก็บได้ 6,149,552 ฉบับ เป็นเงิน 1,656,687,046 บาท ซึ่งเมื่อพิจารณาถึงการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจะเป็นได้ว่ามีอัตราการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นทุกปี ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร โดยศึกษาเฉพาะการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาว่าในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตนั้นมีปัจจัยอะไรบ้างที่นำไปสู่ความสำเร็จของการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในการพัฒนา วางแผน ปรับปรุง และกำหนดนโยบายในการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงผลสำเร็จของการดำเนินงานของระบบการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรที่นำมาให้บริการแก่ประชาชน
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีบทบาทต่อผลสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการนำไปปรับปรุงและพัฒนาโปรแกรมการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนและมาตรการในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

1. พื้นที่ศึกษา ได้แก่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 1, สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 2 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3 รวมทั้งประชาชนผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในเขตบางรัก

2. เป็นการศึกษาและวิเคราะห์การให้บริการยื่นแบบเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยจะศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ โดยศึกษาเฉพาะภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ซึ่งขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า คือ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่สรรพากรที่ปฏิบัติงาน จำนวน 126 คน และประชาชนที่ยื่นแบบเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในปีภาษี 2548 ในเขตบางรัก จำนวน 27,912 ราย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่สรรพากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 1, บางรัก 2 และบางรัก 3 โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 49 คนและประชาชนที่ยื่นแบบเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในปีภาษี 2548 ในเขตบางรัก โดยวิธีสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random sampling) และใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน (ตามตาราง Yamane)

ตัวแปรที่ศึกษา

1. เจ้าหน้าที่สรรพากร แบ่งเป็น

1.1 ตัวแปรอิสระ (X) แบ่งเป็นดังนี้

1.1.1 ความชัดเจนของนโยบาย (X_1)

1.1.2 ระบบการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (X_2)

1.1.3 กลไกและกระบวนการ (X_3)

1.1.4 การติดต่อสื่อสารข้อมูล (X_4)

1.1.5 การสนับสนุนของผู้ปฏิบัติงาน (X_5)

1.1.6 ความเพียงพอของทรัพยากร (X_6)

1.2 ตัวแปรตาม (Y) ได้แก่

1.2.1 ปริมาณงาน ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามีจำนวนลดลง

1.2.2 จำนวนรายที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

2. ประชาชน แบ่งเป็น

2.1 ตัวแปรอิสระ (A) แบ่งเป็นดังนี้

2.1.1 การให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ (A₁)2.1.2 การบริการทางด้านเทคโนโลยี (A₂)

2.1.3 คุณภาพของระบบในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

(A₃)

2.2 ตัวแปรตาม (B) ได้แก่

2.2.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

เจ้าหน้าที่สรรพากร

ตัวแปรอิสระ(x)

1. ความชัดเจนของนโยบาย (X₁)
2. ระบบการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (X₂)
3. กลไกและกระบวนการ (X₃)
4. การติดต่อสื่อสารข้อมูล (X₄)
5. การสนับสนุนของผู้ปฏิบัติงาน (X₅)
6. ความเพียงพอของทรัพยากร (X₆)



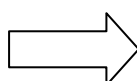
ตัวแปรตาม(Y)

- ความสำเร็จในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ
- ปริมาณงาน ณ สำนักงานพื้นที่สาขามีจำนวนลดลง
 - จำนวนรายที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ประชาชน

ตัวแปรอิสระ(A)

1. การรับรู้และการประชาสัมพันธ์ (A₁)
2. การบริการทางด้านเทคโนโลยี (A₂)
3. คุณภาพของระบบในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (A₃)



ตัวแปรตาม(B)

- ความสำเร็จในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ
- ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ(B)

ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. ด้านเจ้าหน้าที่สรรพากร ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ(X) ได้แก่ ความชัดเจนของนโยบาย ระบบการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต กลไกและกระบวนการ การติดต่อสื่อสารข้อมูล การสนับสนุนของผู้ปฏิบัติงาน และความเพียงพอของทรัพยากร มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต(Y) ใน 2 ด้าน คือปริมาณงาน ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามีปริมาณลดลง และจำนวนรายที่ยื่นแบบเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้

2. ด้านประชาชนผู้เสียภาษี ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ(A) ได้แก่ การรับรู้และการประชาสัมพันธ์ การบริการทางด้านเทคโนโลยี และคุณภาพของระบบในการยื่นแบบเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์ความสำเร็จในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต(B) ในด้านของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาการนำนโยบายไปปฏิบัติ
2. แนวคิดเกี่ยวกับภาวะอากาศ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาการนำนโยบายไปปฏิบัติ

เพรสแมน และวิลด์ฟสกี (สุพร เสียนสลาย. 2539 : 88 ; อ้างอิงจาก Pressman ; & Wildavsky.1979) ได้ให้ความหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติว่าหมายถึง การดำเนินการทำให้สำเร็จทำให้เสร็จสมบูรณ์โดยตัววัตถุประสงค์ที่ถูกกระทำก็คือนโยบาย(policy) แต่ไม่ได้หมายความว่านโยบายทุกนโยบาย แต่มีนโยบายบางเรื่องเท่านั้นที่มีเรื่องการนำนโยบายไปปฏิบัติให้เราศึกษานโยบายนั้นจะต้องมีลักษณะเป็นข้อสมมติฐานอันหนึ่ง(a hypothesis)ซึ่งประกอบด้วยเงื่อนไขเบื้องต้นจำนวนหนึ่งที่พึงมี(initial conditions) กับผลที่คาดหมายว่าจะเกิดตามมา(predicted consequences) นโยบายประเภทนี้เมื่อเงื่อนไขเบื้องต้นถูกทำให้เป็นจริง เช่น มีกฎหมายรองรับ มีงบประมาณให้นโยบายก็จะถูกเปลี่ยนแปลงไปเป็นโครงการ(a program) เป็นการกระทำของรัฐบาลแล้วจะเกิดผลที่คาดหมายตามมา ระดับของการเกิดผลนี้เราเรียกว่า “การนำนโยบายไปปฏิบัติ”

การนำนโยบายไปปฏิบัติอาจมองว่าเป็นกระบวนการของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างการกำหนดเป้าหมายกับการกระทำทั้งหลายที่มุ่งจะให้บรรลุเป้าหมายเหล่านั้น หรือหากมองว่านโยบายเป็นสิ่งที่บ่งบอกโดยนัยถึงทฤษฎีที่ชี้ให้เห็นลูกโซ่เชิงเหตุและผลซึ่งอยู่ระหว่างเงื่อนไขเบื้องต้นกับผลที่จะตามมาในอนาคต การนำนโยบายไปปฏิบัติก็คือ ความสามารถที่จะประสานเชื่อมโยงลูกโซ่เชิงเหตุและผลนั้นเพื่อให้ได้รับผลลัพธ์ที่พึงปรารถนา

แบร์เรตต์ และฟัดจ์ (กิตติ บุณนาค. 2536 : 49 ; อ้างอิงจาก Barrett ; & Fudge.1981 : 12-13) เห็นว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติจะมองเฉพาะเรื่องการผลิตกันให้นโยบายเกิดผลเพียงด้านเดียวคงไม่ได้ แต่คำว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติหมายความรวมถึงการสังเกตปรากฏการณ์เป็นจริงที่เกิดขึ้นหรือถูกกระทำให้เกิดขึ้นและเป็นการแสวงหาคำอธิบายต่อไปอีกว่าปรากฏการณ์หรือการกระทำนั้นเกิดขึ้นได้อย่างไร มีอะไรเกิดขึ้นบ้าง ศูนย์กลางความสนใจการนำนโยบายไปปฏิบัติ ลักษณะนี้จะอยู่ที่ว่าอะไรคือสิ่งที่ถูกกระทำ(What is done)จุดสนใจของการมองจึงอยู่ที่การกระทำของกลุ่มบุคคล และของผู้มีหน้าที่กำหนดพฤติกรรมกระทำขึ้น นอกจากนี้ยังสนใจที่จะตรวจสอบระดับของการกระทำว่ามีความสัมพันธ์กับตัวนโยบายอย่างไรมากกว่าการตรวจสอบลักษณะเพียงการคาดคะเนมุมมองการนำนโยบายไปปฏิบัติในแง่นี้ได้รับการพิจารณาว่าเป็นลำดับขั้นของการตอบสนองต่อ

อุดมการณ์ของข้อผูกพัน ต่อการกดดันจากสภาพแวดล้อมหรือต่อแรงกดดันจากหน่วยงาน หรือกลุ่มต่าง ๆ ที่พยายามจะเข้ามามีอิทธิพลหรือเข้ามาควบคุมการกระทำนั้น

แวน มิเตอร์ และแวน ฮอร์น (Donald S. Van Meter ; & Carl E. Van Horn. n.d. 1976) ได้เสนอกรอบแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่สำคัญในการกำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการนำนโยบายไปปฏิบัติจำนวน 6 ตัว คือ

1. วัตถุประสงค์และมาตรฐานนโยบาย(Policy Standards and Objectives) เป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญในการนำนโยบายไปปฏิบัติ เพราะวัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบาย คือปัจจัยกำหนดรายละเอียดของเป้าหมายนโยบาย ทั้งนี้ การวัดผลการปฏิบัติตามนโยบายจะกระทำได้ชัดเจนเพียงใดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับความชัดเจนของการกำหนดมาตรฐานนโยบายและความชัดเจนของวัตถุประสงค์ของนโยบาย ในทางตรงกันข้ามหากวัตถุประสงค์และมาตรฐานนโยบายมีความคลุมเครือและมีขัดแย้งกันย่อมทำให้ยากต่อการวัดและยากต่อการนำไปปฏิบัติเพราะวัตถุประสงค์ของการศึกษานโยบายไปปฏิบัติประการหนึ่งคือความต้องการทราบว่านโยบายใดประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวอย่างไร ดังนั้น ผู้กำหนดนโยบายควรเลือกถ้อยคำหรือข้อความในการเรียบเรียงแนวปฏิบัติและข้อกำหนดมาใช้อย่างพิถีพิถันให้สามารถสะท้อนการประเมินการปฏิบัติตามนโยบายได้อย่างชัดเจน

2. ทรัพยากร (Resources) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่อการบริหารนโยบาย ทรัพยากรนโยบายอาจรวมถึง เงิน และสิ่งเสริมทั้งปวงที่กำหนดไว้ในแผนงานและโครงการ ทรัพยากรเหล่านี้จะเป็นสิ่งช่วยส่งเสริมหรือช่วยให้ความสะดวกต่อประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าทรัพยากรที่เป็นตัวเงินเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอที่จะทำให้นโยบายบรรลุผล แต่การนำนโยบายไปปฏิบัติมีความต้องการทรัพยากรเสริมอื่น ๆ อีกมา

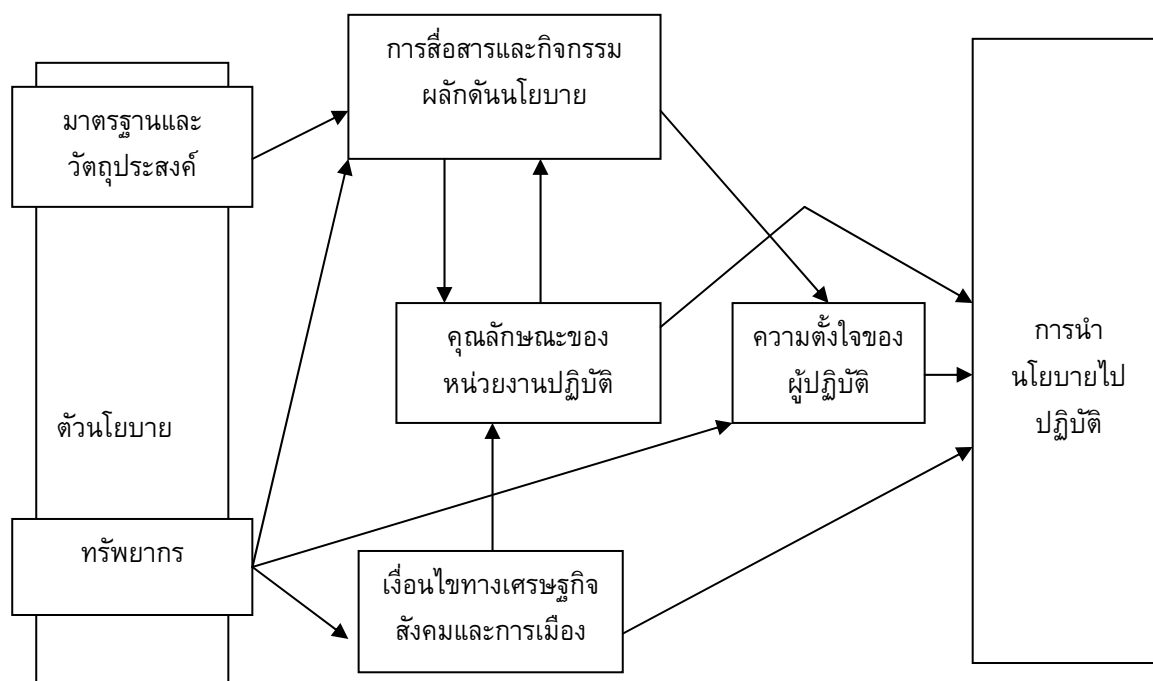
3. การสื่อสารและกิจกรรมผลักดันนโยบาย(Communications) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้กำหนดนโยบายและผู้ปฏิบัติตามนโยบายเกี่ยวกับมาตรฐานและกิจกรรมเพื่อผลักดันให้เกิดความสำเร็จของนโยบาย ถ้าไม่มีการสื่อสารข้อความให้ทราบอย่างชัดเจนเพียงพอเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้ปฏิบัติต้องกระทำ ผู้ปฏิบัติอาจจะไม่ยินยอมทำตาม การสื่อสารข้อความระหว่างองค์กรโดยเฉพาะในระดับของระบบรัฐบาลกลางเป็นงานที่ยากและซับซ้อน ความชัดเจนและถูกต้องของข้อความที่สื่อโดยผู้ติดต่อสื่อสารเป็นเรื่องที่ยากต่อการหลีกเลี่ยงที่จะบิดเบือนอาจจำเป็นต้องตีความเองส่งผลให้เกิดความบิดเบือนของมาตรฐานของนโยบาย ขาดรูปแบบที่เป็นเอกภาพในการให้คำสั่ง การตีความ ดังนั้นจึงเป็นเรื่องที่สำคัญที่ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติจากระดับรัฐบาลกลางสู่หน่วยปฏิบัติระดับมลรัฐ และระดับท้องถิ่นควรได้รับคำแนะนำ คำสั่ง และคำชี้แจงที่ดี

4. ลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ(The characteristics of implementing agencies) มีผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ เช่น โครงสร้างของหน่วยงานที่เกื้อกูลการปฏิบัติตามหน้าที่ ความมากน้อยของระบบโครงสร้างที่เป็นทางการ หรือไม่ทางการของ

องค์กรมีผลกระทบต่อความสามารถในการนำนโยบายไปปฏิบัติเพื่อให้ได้มาตรฐานของนโยบายที่กำหนดไว้ทั้งทางตรงและทางอ้อมซึ่งส่งผลกระทบโดยตรงกับทัศนคติของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานหน่วยงานหรือองค์กรที่นำนโยบายไปปฏิบัติที่มีความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติที่ดี มีแนวโน้มส่งเสริมการนำนโยบายไปปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ประสพการณ์และความสามารถของผู้ปฏิบัติที่ได้รับมอบหมาย และสถานภาพภายในขององค์กร ยังมีผลกระทบต่อความสามารถในการบริหารเช่นกัน องค์กรที่ปราศจากความสนับสนุนทางการเมืองและงบประมาณอย่างเพียงพอ รวมทั้งปราศจากความช่วยเหลือในการตัดสินใจและการจ้างผู้ปฏิบัติที่มีคุณภาพจะประสบปัญหาในการบริหารแผนงานและโครงการอย่างรุนแรง

5. เงื่อนไขทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง(Economic social and political conditions) เป็นการวิเคราะห์ว่าผู้นำองค์กรมีกลุ่มผลประโยชน์ต่างๆในสังคมสนับสนุนนโยบายขนาดไหนขอบเขตของการสนับสนุนหรือคัดค้านต่อวัตถุประสงค์ของนโยบายจากบุคคลชั้นนำในองค์กรและจากปัจจัยบุคคล หรือกลุ่มบุคคลทั้งภาครัฐและเอกชนมีอิทธิพลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติเช่นกัน ทัศนคติเห็นของสาธารณชนและชนชั้นนำต่อแผนงานเป็นปัจจัยสำคัญในกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ ผู้ปฏิบัติมีแนวโน้มที่จะยอมรับเป้าหมายและวัตถุประสงค์มากขึ้น ถ้าปัญหาที่มีความรุนแรงที่ต้องให้การแก้ไข และมีประชาชน และกลุ่มผลประโยชน์เคลื่อนไหวเพื่อสนับสนุนแผนงานในการแก้ปัญหาที่ สำคัญเช่นกัน ได้แก่ คุณภาพของประชาชน ความเชื่อ และค่านิยมของคนในชุมชนหรือสังคมและความร่วมมือของประชาชนหรือประชากรกลุ่มเป้าหมาย ทรัพยากรของชุมชน และระดับการพัฒนาเศรษฐกิจของชุมชนและสังคม เป็นต้น หากเงื่อนไขเหล่านี้มีลักษณะเชิงบวกจะส่งเสริมให้การนำนโยบายไปปฏิบัติมีโอกาสประสบความสำเร็จสูง ในทางตรงกันข้าม ถ้าหากเงื่อนไขเหล่านี้มีลักษณะเชิงลบจะเป็นอุปสรรคสำคัญต่อความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

6. ความตั้งใจของผู้ปฏิบัติ(dispositions of implementers) จากองค์ประกอบทั้ง 5 ประการที่กล่าวมาแล้ว จะถูกกลั่นกรองโดยความรู้สึกนึกคิดของผู้ปฏิบัติ และจะมีการตอบสนองต่อนโยบายที่นำไปปฏิบัติ 3 ระดับ ซึ่งการตอบสนองต่อนโยบายแต่ละระดับจะมีผลกระทบต่อ การแสดงพลังความสามารถและความตั้งใจจริงของผู้ปฏิบัติ คือ 1) ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายที่จะนำไปปฏิบัติ 2) เจตคติต่อนโยบาย และ 3) ความเข้มข้นของเจตคติที่กล่าวถึงในข้อ 2 ต่อนโยบาย



ภาพประกอบ 2 กรอบแนวความคิด Van Meter และ Van Horn ทั้ง 6 ปัจจัย
ที่มีบทบาทในการส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

จี.ซี.เอ็ดเวิร์ด(George C Edwards III.1980) ได้เสนอกรอบแนวคิดปัจจัยเงื่อนไขสำคัญในการกำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติ 4 ประการ ได้แก่

1. การติดต่อสื่อสาร(Communication)

คำสั่งในการนำนโยบายไปปฏิบัตินั้นจะต้องถูกถ่ายทอดไปสู่บุคลากรผู้ปฏิบัติอย่างเหมาะสม มีความชัดเจน(Clarity) ความเที่ยงตรง(Accuracy) และความสม่ำเสมอ(Consistency) การติดต่อสื่อสารที่ดีจะช่วยให้การนำนโยบายไปปฏิบัติมีประสิทธิภาพ ผู้ปฏิบัติต้องทราบว่าตนต้องทำอะไรอย่างไร คำสั่งต้องสั่งให้ถูกผู้ปฏิบัติ เพราะผู้ปฏิบัติอาจจะเข้าใจผิดต่อคำสั่ง ดังนั้น ผู้ปฏิบัติอาจจะทำไม่ตรงตามเจตนารมณ์ คำสั่งที่ไม่ชัดเจน ขาดความสมบูรณ์ มักจะเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติใช้ดุลยพินิจของตนเองพยายามที่จะแปลงความเป็นนามธรรมของนโยบายให้เป็นรูปธรรมที่สามารถปฏิบัติได้ ซึ่งอาจบิดเบือนผลลัพธ์ที่ได้จากการปฏิบัติไปจากวัตถุประสงค์เดิมที่ตั้งไว้ ดังนั้นแนวทางปฏิบัติที่ไม่ได้รับการถ่ายทอดอย่างถูกต้อง บิดเบือน หรือการถ่ายทอดที่คลุมเครือ ไม่สม่ำเสมอ จะกลายเป็นอุปสรรคสำคัญในการนำนโยบายไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จ หรือในกรณีที่คำสั่งในการนำนโยบายไปปฏิบัติตายตัวมากเกินไป ก็อาจเป็นอุปสรรคต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติได้เช่นกัน

เพราะขาดการสร้างสรรค์และการปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ จากที่กล่าวมาแล้ว แสดงให้เห็นว่าผลกระทบของการสื่อข้อความต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นผลกระทบทางอ้อมผ่านปัจจัยทรัพยากร ทักษะของผู้ปฏิบัติและโครงสร้างขององค์กรไปสู่การนำนโยบายไปปฏิบัติอีกด้วย

สรุป การสื่อข้อความตามคำสั่งในการนำนโยบายไปปฏิบัติที่มีความเที่ยงตรงมาก จะทำให้โอกาสของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติประสบความสำเร็จสูง การสื่อข้อความคำสั่งในการนำนโยบายไปปฏิบัติที่ขาดความเที่ยงตรงมาก จะทำให้โอกาสของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติประสบความสำเร็จต่ำ และการสื่อข้อความสามารถส่งผลกระทบต่อทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ

2. โครงสร้างองค์กร (Organizational structure)

ถึงแม้การติดต่อสื่อสารที่ดีต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติผู้ปฏิบัติรู้ว่าต้องทำอะไรและต้องการที่จะทำตามนโยบาย แต่การนำนโยบายไปปฏิบัติอาจจะประสบปัญหาอื่นอีกได้ ทั้งนี้เพราะโครงสร้างขององค์กรสนับสนุนกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ การแบ่งส่วนงานขององค์กรซับซ้อน ระเบียบการปฏิบัติขององค์กรที่ยุกยักหลายชั้นตอนจะเป็นอุปสรรคต่อการประสานงานการติดต่อสื่อสารต้องเกี่ยวข้องกับผู้ร่วมนำนโยบายไปปฏิบัติจำนวนมากซึ่งบางสายงานที่เกี่ยวข้องอาจก่อให้เกิดความสับสนเปล่าต่อทรัพยากรที่มีจำกัด ก่อให้เกิดความสับสน ทำให้การนำนโยบายไปปฏิบัติไม่บรรลุวัตถุประสงค์เท่าที่ควร อาจส่งผลให้หน้าที่สำคัญที่ต้องปฏิบัติถูกมองข้ามไปในการปฏิบัติ

สรุปโครงสร้างและมาตรฐานของระเบียบการปฏิบัติขององค์กรมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติ โครงสร้างองค์กรที่ไม่ซับซ้อน มีมาตรฐานของระเบียบการปฏิบัติที่ดีจะช่วยประหยัดเวลาของผู้ปฏิบัติมากทำให้ผู้ปฏิบัติสามารถตัดสินใจในงานประจำได้เร็วยิ่งขึ้น ซึ่งก่อให้เกิดแบบแผนในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ขององค์กรขนาดใหญ่และซับซ้อน ในขณะที่เดียวกันก็จะก่อให้เกิดความยืดหยุ่นโดยบุคลากรสามารถโยกย้ายจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งได้สะดวก และมีความเสมอภาคในการใช้กฎระเบียบ ข้อเสียประการหนึ่งเกี่ยวกับมาตรฐานของกฎระเบียบการปฏิบัติขององค์กรคือ ไม่มีการประเมินผลเพื่อการปรับปรุงให้เหมาะสมกับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้กลายเป็นอุปสรรคของการนำนโยบายไปปฏิบัติ นอกจากนี้การออกแบบเกี่ยวกับงานกิจกรรมในอดีตอาจเป็นอุปสรรคต่อการเปลี่ยนแปลงนโยบายเพราะ ระเบียบเดิมไม่สอดคล้องกับสถานการณ์หรือแผนงานใหม่ที่กำหนดนโยบายต้องการนำไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จ

3. ทรัพยากร (Resources)

ทรัพยากรที่สำคัญในการนำนโยบายไปปฏิบัติรวมถึง จำนวนบุคลากรที่มีความชำนาญ และเพียงพอในการทำงาน ความร่วมมือจากผู้เกี่ยวข้อง ระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสอดคล้องพอเพียงกับความต้องการ ผู้มีอำนาจสร้างความมั่นใจ ตั้งใจที่จะจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ อาคารสถานที่ปฏิบัติงาน วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ระบบประมาณที่จำเป็นและเหมาะสม ข้อมูลข่าวสาร จะทำให้การนำนโยบายไปปฏิบัติมีประสิทธิภาพมากขึ้น การที่มีทรัพยากรไม่เพียงพอ ไม่ว่า

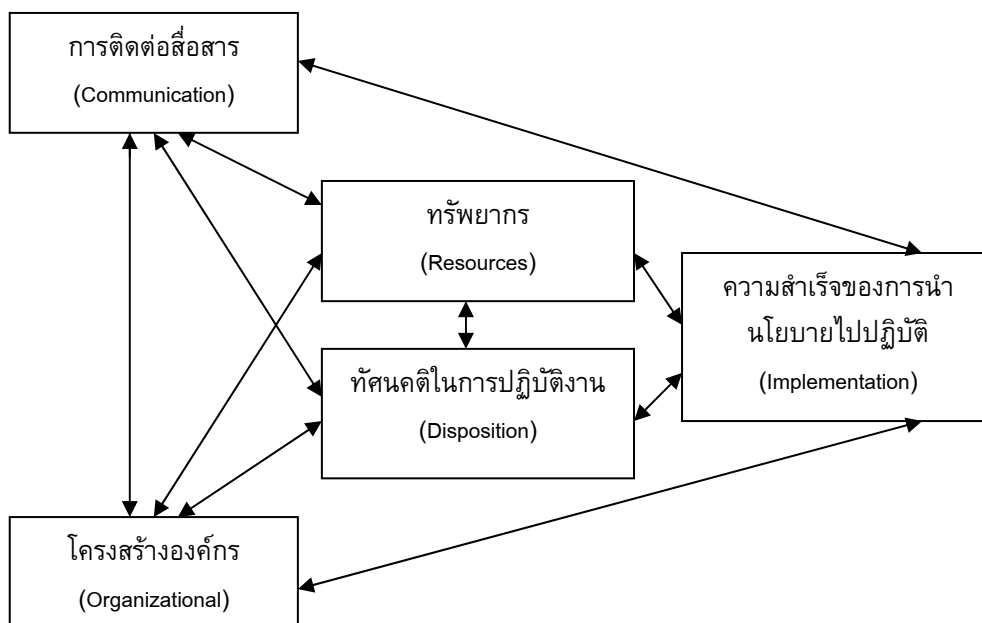
จะมีการถ่ายทอดข้อความที่เที่ยงตรงแค่ไหน มีโครงสร้างและมาตรฐานของระเบียบการปฏิบัติงานขององค์กรที่พอเหมาะเพียงใด แต่ถ้าผู้ปฏิบัติที่รับผิดชอบการนำนโยบายไปปฏิบัติขาดทรัพยากรที่จำเป็นในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ การนำนโยบายไปปฏิบัติก็สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ได้

สรุป ทรัพยากรเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติทั้งทางตรงและทางอ้อมถ้าปราศจากทรัพยากร การนำนโยบายไปปฏิบัติจะไม่สามารถดำเนินการให้สำเร็จลุล่วงลงได้

4. ทักษะหรือจุดยืนในการปฏิบัติงาน(Disposition of implementers)

เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นอย่างยิ่ง การนำนโยบายไปปฏิบัติจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ ไม่เพียงแต่ผู้ปฏิบัติต้องรู้ว่าต้องทำอะไร มีความสามารถที่จะทำสิ่งนั้นเพียงใด ยังต้องมีทัศนคติหรือจุดยืนในการปฏิบัติงาน มีความปรารถนาที่จะนำนโยบายไปปฏิบัติให้เกิดความสำเร็จ เนื่องจากเหตุผลสำคัญที่ว่า ผู้ปฏิบัติมักเป็นอิสระจากผู้บังคับบัญชาที่นำนโยบายมาปฏิบัติ ความซับซ้อนของตัวนโยบายเอง โดยผู้ปฏิบัติจะพิจารณาว่านโยบายมีผลประโยชน์ขององค์กร และต่อบุคลากรอย่างไร ดุลยพินิจของผู้ปฏิบัติขึ้นอยู่กับจุดยืนหรือทัศนคติของผู้ปฏิบัติที่มีต่อนโยบาย ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติที่มีจุดยืนที่ไม่มั่นคงในการนำนโยบายไปปฏิบัติเหมือนกับผู้กำหนดนโยบายต้องการ ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจในการพยายามนำนโยบายไปปฏิบัติ

สรุป ผู้ปฏิบัติมีโอกาสใช้ดุลยพินิจในการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นอย่างมาก เพราะการสื่อข้อความจากผู้กำหนดนโยบายส่วนใหญ่อ้างความชัดเจน ขาดความสม่ำเสมอ และผู้ปฏิบัติส่วนใหญ่มักมีความอิสระจากผู้บังคับบัญชา ดังนั้นจุดยืนหรือทัศนคติของผู้ปฏิบัติส่งผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ ทัศนคติหรือจุดยืนที่ขัดแย้งกับผลประโยชน์ส่วนตัว และผลประโยชน์ขององค์กรจึงเป็นอุปสรรคต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติเช่นกัน วิธีแก้ไขสามารถทำได้ 3 วิธีได้แก่ การโยกย้ายคนที่ไม่เห็นด้วยกับนโยบายไปปฏิบัติหน้าที่อื่น การเลือกเฉพาะคนที่มีแนวโน้มเห็นด้วยกับนโยบาย การใช้หลักการจูงใจ



ภาพประกอบ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้ง 4 ที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติของ จี.ซี.เอ็ดเวิร์ด
ที่มา : George C Edwards III.(1980)

การวัดความสำเร็จหรือล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

ทศพร ศิริสัมพันธ์(2539) มองว่าปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จที่มีทั้งปัจจัยภายในที่สามารถควบคุมแก้ไขได้และปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ในการนำเอานโยบายไปปฏิบัติอย่างประสบความสำเร็จนั้นประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. เป้าหมายต่าง ๆ ของนโยบายตลอดจนแนวทางปฏิบัติจะต้องมีการกำหนดอย่างแน่ชัด ทั้งนี้เพื่อป้องกันการบิดเบือนแก้ไขในขณะที่ปฏิบัติการหรืออย่างน้อยที่สุดจะต้องอยู่ในระดับที่สามารถใช้อ้างอิงสำหรับการประเมินผลและจัดข้อขัดแย้งหรือข้อพิพาทได้

2. นโยบายที่ถูกกำหนดขึ้นมาต้องตั้งอยู่บนหลักเหตุผล สามารถที่จะแยกแยะความสัมพันธ์เชื่อมโยงระหว่างปัจจัยนำเข้า กิจกรรม และผลผลิตของนโยบายกับผลกระทบและเป้าหมายของนโยบายได้ รวมถึงการมอบอำนาจหน้าที่แก่หน่วยงานที่ปฏิบัติการอย่างเพียงพอที่จะสามารถบังคับใช้หรือให้บริการต่าง ๆ ได้

3. โครงสร้างการปฏิบัติการของนโยบายดังกล่าว จะต้องถูกกำหนดขึ้นมาให้อี้อำนวยต่อความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นการจัดรูปแบบการประสานงานทั้งภายในและระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การสร้างระเบียบวิธีการตัดสินใจในการปฏิบัติงานที่แน่นอนนั้น การอนุมัติเบิกจ่ายงบประมาณที่เพียงพอต่อเนื่อง และการมีโอกาสได้รับความสนับสนุนจากภายนอก

4. บุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติการต้องมีความพร้อมและความผูกพันในการทำงาน ต้องยอมรับในเป้าหมายและระเบียบกฎเกณฑ์ต่าง ๆ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งในระดับสูงจะต้องมีบุคลากรที่มีความสามารถทั้งทางด้านการจัดการและทางด้านการเมือง

5. นโยบายที่จะปฏิบัตินั้น ต้องการแรงสนับสนุนจากภายนอกนั่นคือ กลุ่มผลประโยชน์ผู้มีอำนาจและอิทธิพลที่เกี่ยวข้องตลอดจนประชาชนทั่วไปหรืออย่างน้อยที่สุดควรที่จะเป็นกลาง ไม่มีปฏิกริยาตอบโต้ชัดเจน

6. การเปลี่ยนแปลงในสภาพการณ์ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีที่แปรผันตามกาลเวลาต้องไม่รุนแรงพอ ที่จะมากระทบต่อการปฏิบัติการตลอดจนนโยบายที่ถูกกำหนดขึ้นมาใหม่ต้องไม่ขัดแย้งหรือลดความสำคัญของตัวนโยบายที่ปฏิบัติการอยู่

ศุภชัย ยาวะประภาส(2538) ได้รวบรวมปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติจากผลงานของนักวิชาการต่าง ๆ รวม 8 ประการ คือ

1. ลักษณะของนโยบาย

1.1 ประเภทของนโยบาย หมายความว่า นโยบายที่เรียกร้องให้มีการเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ น้อยที่สุดและมีความเห็นพ้องต้องกันในวัตถุประสงค์ในระดับสูง การปฏิบัติตามนโยบายจะประสบความสำเร็จมากที่สุด

1.2 ผลประโยชน์สัมพัทธ์ของนโยบายนั้น ๆ คือ ถ้าน้ำหนักของผลกระทบทางเศรษฐกิจ และสังคมที่นโยบายนั้นจะผลักดันขึ้นมา มีมาก โอกาสที่นโยบายจะประสบความสำเร็จจะสูง

1.3 ความสอดคล้องกับค่านิยมที่มีอยู่ ประสบการณ์ที่ผ่านมาและความต้องการของผู้ที่จะได้รับผลกระทบจากนโยบายนั้น ๆ กล่าวคือถ้าขีดขั้นของความสอดคล้องระหว่างนโยบายกับสิ่งเหล่านี้ยังมีสูงเท่าไร โอกาสที่จะประสบความสำเร็จจะสูงยิ่งขึ้น

1.4 ความเป็นไปได้ในการทดลองปฏิบัติ คือ นโยบายนั้นสามารถนำมาทดลองปฏิบัติก่อนได้ จะมีโอกาสประสบความสำเร็จมากกว่านโยบายที่ไม่สามารถทำเป็นโครงการทดลองก่อนได้

1.5 ความเห็นผลได้ของนโยบายนั้น คือ นโยบายที่สามารถส่งผลได้ชัดเจนจะมีโอกาสประสบความสำเร็จในทางปฏิบัติมากกว่านโยบายที่ไม่สามารถเห็นถึงผลที่ชัดเจน

1.6 คุณภาพของการส่งข้อมูลย้อนกลับ มีความจำเป็นอย่างยิ่งโดยเฉพาะนโยบายที่พยายามเสนอการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ นโยบายที่ทำเป็นกิจวัตรและมีมานานแล้วและการควบคุมดูแลและประเมินผลนโยบายอย่างสม่ำเสมอก็มีความสำคัญต่อผลสำเร็จของนโยบาย

2. วัตถุประสงค์ของนโยบาย

2.1 ความชัดเจนของวัตถุประสงค์ยิ่งวัตถุประสงค์ของนโยบายไม่กระจ่างชัด โอกาสที่จะล้มเหลวจะมีสูง เพราะการตีความผิดของผู้ปฏิบัติ

2.2 ความสอดคล้องต้องกันของวัตถุประสงค์

2.3 ความยากง่ายในการรับรู้วัตถุประสงค์ คือ ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติจะต้องรู้ว่ามียุทธศาสตร์ออกมาแล้ว และรู้ว่านโยบายนั้น ๆ มีวัตถุประสงค์อย่างไร

2.4 ดัชนีชี้ความสำเร็จของนโยบาย การนำนโยบายไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จได้นั้นต้องแสดงให้เห็นถึงว่า อะไรคือดัชนีที่จะชี้ว่านโยบายนั้นประสบความสำเร็จ

2.5 ความเที่ยงตรงของข่าวสารที่มีไปยังผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ ถ้าคำสั่งข่าวสารหรือข้อมูลต่าง ๆ ที่กำหนดนโยบายมีไปยังผู้นำนโยบายไปปฏิบัติยังชัดเจนเท่าไร โอกาสที่นโยบายนั้นจะได้รับการปฏิบัติให้สำเร็จหรือลุล่วงไปด้วยดีก็มีมากขึ้นเท่านั้น

3. ความเป็นไปได้ทางการเมือง

3.1 การเจรจาระหว่างรัฐบาลกับเอกชน ความสำเร็จของนโยบายจะขึ้นอยู่กับระดับของการสนับสนุนหรือคัดค้านของกลุ่มเอกชนที่มีต่อนโยบาย

3.2 ความสนับสนุนจากทุก ๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ถ้านโยบายขาดการสนับสนุนจากกลุ่มผลประโยชน์และกลุ่มบุคคลสำคัญในวงรัฐบาลและรัฐสภามีโอกาสอย่างมากที่จะถูกโจมตีและถูกแก้ไขให้เปลี่ยนไปจากเดิม หรืออาจประสบปัญหาในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

3.3 ผลกระทบของนโยบายที่มีต่อกลุ่มอาชีพที่มีอิทธิพล หากกลุ่มอาชีพที่มีอิทธิพลเล็งเห็นว่าจะส่งผลกระทบต่อกลุ่มตน จะประสบปัญหาในการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นอย่างมาก

3.4 ความสนับสนุนจากชนชั้นนำ หากขาดความสนับสนุนอย่างจริงจังจากชนชั้นนำ โอกาสที่จะประสบความสำเร็จมีน้อยมาก

3.5 การสนับสนุนจากสื่อมวลชน รวมทั้งประชาชนมีส่วนร่วมสำคัญในการผลักดันให้นโยบายนั้นประสบความสำเร็จ

3.6 การสนับสนุนจากผู้ที่มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้ง หากผู้มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้งไม่ชอบนโยบายนั้น โอกาสที่จะล้มเหลวมีสูง

4. ความเป็นไปได้ในทางเทคนิคหรือทฤษฎี

4.1 การร่างนโยบาย นโยบายที่ไม่สลบซับซ้อนและมีผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินงานไม่มากนัก จะมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จในทางปฏิบัติมากกว่านโยบายที่มีโครงสร้างสลบซับซ้อน

4.2 ข้อเรียกร้องให้มีการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ หากนโยบายต้องการให้ผู้ปฏิบัติเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจากที่เคยทำอยู่จนชินจะมีโอกาสประสบปัญหา

4.3 ทฤษฎีที่เชื่อถือได้ นโยบายที่ดีควรเลือกทฤษฎีมาเป็นกรอบในการมองปัญหา ซึ่งจะมีผลอย่างมากต่อนโยบายที่สร้างขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าหรือตอบสนองแรงกดดันทางการเมือง

4.4 ลักษณะของเทคโนโลยี เทคโนโลยีที่นำมาใช้ต้องสอดคล้องกับสถานการณ์

5. ความพอเพียงของทรัพยากร

5.1 การสนับสนุนทางการเงิน นโยบายจะประสบความสำเร็จต้องได้รับการสนับสนุนทางการเงินอย่างเพียงพอ

5.2 กำลังและคุณภาพของบุคลากร การขาดแคลนจำนวนและคุณภาพของบุคลากร อาจก่อให้เกิดปัญหาในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

5.3 ปัจจัยทางด้านบริการ ความเพียงพอของปัจจัยด้านบริการที่มีผลต่อความสำเร็จ

6. ลักษณะของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ

6.1 ประเภทของหน่วยงาน นโยบายที่ประสบความสำเร็จนั้นมักเป็นนโยบายที่มอบหมายให้แก่หน่วยงานที่มีอยู่แล้ว และสนับสนุนนโยบายนั้น และยังคงมีกำลังคนและทรัพยากร

6.2 โครงสร้างและลำดับชั้นการบังคับบัญชา ระดับชั้นการบังคับบัญชา รวมทั้งจำนวนผู้ใต้บังคับบัญชามีผลต่อความสำเร็จหรือล้มเหลว

6.3 ความสามารถของผู้นำ ภาวะผู้นำที่เข้มแข็งและสามารถแสวงหาความสนับสนุนจากแหล่งต่าง ๆ ได้ มีผลต่อความสำเร็จของนโยบาย

6.4 ความสัมพันธ์กับหน่วยงานที่กำหนดนโยบาย ความสัมพันธ์ที่ไม่เป็นทางการระหว่างหน่วยปฏิบัติตามนโยบายกับหน่วยงานที่กำหนดนโยบายยิ่งมากยิ่งเป็นผลดี

6.5 ลำดับขั้นของการสื่อสารแบบเปิด การเปิดโอกาสให้มีการพูดคุยกับบุคคลภายนอก และการสร้างสายความสัมพันธ์ทั้งแนวตั้งและแนวนอน เป็นส่วนสำคัญในการกำหนดความสำเร็จหรือล้มเหลวของนโยบาย

7. ทศนคติของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ

7.1 ทศนคติที่มีต่อวัตถุประสงค์ของนโยบาย นโยบายที่ผู้ปฏิบัติจะนำไปปฏิบัติด้วยดี ต้องเป็นนโยบายที่ผู้ปฏิบัติเข้าใจเห็นด้วยและมีความรู้สึกผูกพัน

7.2 ผลกระทบที่จะมีต่อพฤติกรรมของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ นโยบายที่มีผลให้ผู้ปฏิบัติต้องเปลี่ยนแปลงไปจากแนวทางเดิมที่ปฏิบัติเป็นเวลานาน มักจะประสบความสำเร็จ

7.3 ความขัดแย้งที่มีต่อค่านิยมของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ ถ้าผู้นำนโยบายไปปฏิบัติไม่เห็นด้วยกับนโยบายจะนำไปสู่ความเพิกเฉยหรือเลือกปฏิบัติ จะส่งผลให้นโยบายล้มเหลว

7.4 ผลกระทบที่มีต่องาน อำนาจ ศักดิ์ศรี และผลประโยชน์ของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ เพราะการมอบหมายนโยบายให้ผู้ที่มีความเห็นไม่สอดคล้องกับนโยบายจะเท่ากับทำให้นโยบายประสบความสำเร็จ เนื่องจากผู้ปฏิบัติมักจะพยายามหลีกเลี่ยงหรือดื้อไม่ปฏิบัติ

8. ความสัมพันธ์ระหว่างกลไกต่าง ๆ ที่นำนโยบายไปปฏิบัติ

8.1 จำนวนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ยิ่งมีจำนวนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมากเท่าใด ปัญหาการประสานงานจะเพิ่มขึ้น และโอกาสจะล้มเหลวจะมากขึ้นด้วย

8.2 จำนวนจุดตัดสินใจ ยิ่งจำนวนจุดตัดสินใจมีมากเท่าใด ความล่าช้าในการปฏิบัติ จะมากขึ้นและก่อให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติ

8.3 ความสัมพันธ์ดั้งเดิม ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานที่ร่วมกันปฏิบัติมีส่วน สำคัญต่อความสำเร็จ ถ้าในอดีตมีความสัมพันธ์ที่ดีจะส่งผลให้การนำไปปฏิบัติเป็นไปด้วยดี

8.4 การแทรกแซงของหน่วยงานระดับบน การแทรกแซงที่มากเกินไปนโยบายอาจ ประสบปัญหาได้

แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ(Management Information System)

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์(2546 : 17) ได้ให้ความหมายของระบบสารสนเทศเพื่อการ จัดการ ไว้ดังต่อไปนี้

- ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ หมายถึง ระบบต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กันและ ช่วยกันทำงานเพื่อรวบรวม ประมวล เก็บรักษา และเผยแพร่สารสนเทศเพื่อใช้ในการสนับสนุนการ ตัดสินใจ การประสานงาน การควบคุมและการวิเคราะห์การทำงานภายในองค์กร

- ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ คือ ระบบที่รวบรวม ประมวล เก็บรักษา วิเคราะห์และ เผยแพร่สารสนเทศเพื่อจุดมุ่งหมายใดโดยเฉพาะ

- ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ หมายถึงระบบที่ประกอบด้วย คน ข้อมูล และ กระบวนการวิธีที่ทำให้ทำงานด้วยกันเพื่อให้มาซึ่งสารสนเทศที่มีประโยชน์

- ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ หมายถึง การรวมคน กระบวนการ ซอฟต์แวร์ ฐานข้อมูลและเครื่องหมายต่าง ๆ อย่างเป็นระบบเพื่อจัดหาสารสนเทศให้กับผู้บริหารและผู้ตัดสินใจ

- ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ เกี่ยวข้องกับการวางแผน การพัฒนา การจัดการและ การใช้เครื่องมือ เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อช่วยคนในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องประมวลสารสนเทศและ การบริหาร

ประโยชน์ของระบบสารสนเทศ

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์(2546 : 2-25) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของระบบสารสนเทศ ไว้ดังต่อไปนี้

1. ประสิทธิภาพ (Efficiency)

1.1 ระบบสารสนเทศทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วมากขึ้นโดยใช้กระบวนการ ประมวลผลข้อมูลซึ่งจะทำให้สามารถเก็บรวบรวม ประมวลผลและปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยได้ อย่างรวดเร็ว

1.2 ระบบสารสนเทศช่วยในการจัดเก็บข้อมูลที่มีขนาดใหญ่ หรือมีปริมาณมาก และช่วยทำให้การเข้าถึงข้อมูลต่างเหล่านั้นมีความรวดเร็วด้วย

1.3 ช่วยทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว การใช้เครือข่ายทางคอมพิวเตอร์ทำให้มีการติดต่อได้ทั่วโลกภายในเวลาที่รวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์กับเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยกัน หรือคนกับคน หรือคนกับเครื่องคอมพิวเตอร์ และการติดต่อสื่อสารดังกล่าวจะทำให้ข้อมูลที่เป็นทั้งข้อความ เสียง ภาพนิ่ง และภาพเคลื่อนไหวสามารถส่งได้ทันที

1.4 ช่วยลดต้นทุน การที่ระบบสารสนเทศช่วยทำให้การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลซึ่งมีปริมาณมาก มีความล้นซ้ำซ้อนให้ดำเนินการได้โดยเร็ว หรือการช่วยให้เกิดการติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดการประหยัดต้นทุนการดำเนินการอย่างมาก

1.5 ระบบสารสนเทศช่วยทำให้การประสานงานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ เป็นไปได้ด้วยดี โดยเฉพาะหากระบบสารสนเทศนั้นออกแบบเพื่อเอื้ออำนวยให้หน่วยงานทั้งภายในและภายนอกที่อยู่ในระบบของซัพพลายทั้งหมด จะทำให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมดสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้ และทำให้การประสานงาน หรือการทำความเข้าใจเป็นไปด้วยดียิ่งขึ้น

2. ประสิทธิภาพ (Effectiveness)

2.1 ระบบสารสนเทศช่วยในการตัดสินใจ ระบบสารสนเทศที่ออกแบบสำหรับผู้บริหาร เช่น ระบบสารสนเทศที่ช่วยในการสนับสนุนการตัดสินใจหรือระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร จะเอื้ออำนวยให้ผู้บริหารมีข้อมูลในการประกอบการตัดสินใจได้ดีขึ้น อันจะส่งผลให้การดำเนินงานสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ไว้ได้

2.2 ระบบสารสนเทศช่วยในการเลือกผลิตสินค้า/บริการที่เหมาะสม ระบบสารสนเทศจะช่วยให้องค์กรทราบถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับต้นทุน ราคาในตลาด รูปแบบของสินค้า/บริการที่มีอยู่ หรือช่วยทำให้หน่วยงานสามารถเลือกผลิตสินค้า/บริการที่มีความเหมาะสมกับความเชี่ยวชาญ หรือทรัพยากรที่มีอยู่

2.3 ระบบสารสนเทศช่วยปรับปรุงคุณภาพของสินค้า/บริการให้ดีขึ้น ระบบสารสนเทศทำให้การติดต่อระหว่างหน่วยงานและลูกค้า สามารถทำได้โดยถูกต้องและรวดเร็วขึ้น ดังนั้นจึงช่วยให้หน่วยงานสามารถปรับปรุงคุณภาพของสินค้า/บริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้นและรวดเร็วขึ้นด้วย

3. ความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage)

ปัจจุบันระบบสารสนเทศได้มีการนำมาใช้ตลอดทั้งระบบซัพพลายเชน เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน นอกจากนี้ระบบสารสนเทศช่วยทำให้การผลิตสินค้า/บริการใหม่ ๆ ที่มีความแตกต่างจากคู่แข่งได้ รวมทั้งระบบสารสนเทศทำให้การบริการลูกค้าดีขึ้น โดยการปรับปรุงคุณลักษณะของสินค้า/บริการเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ในปริมาณที่มากขึ้น

4. คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life)

จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันปรากฏว่ามีหลายหน่วยงานซึ่งมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการดำเนินงานและในขณะเดียวกันก็ได้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือการบริหารในการควบคุมผู้ปฏิบัติงานอย่างเข้มงวดด้วยไม่ว่าจะเป็นการตรวจสอบเวลาการทำงาน การควบคุมการใช้อินเทอร์เน็ต การใช้อีเมล การติดตั้งเครื่องวีดีโอเพื่อจับภาพ การทำงานของผู้ปฏิบัติงาน

การวัดความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

ทิพย์วรรณ หล่อสุวรรณรัตน์(2546 : 258-259) การวัดความสำเร็จของระบบสารสนเทศมีตัวชี้วัดหลายตัว ตัวชี้วัดที่นิยมใช้มากที่สุด ได้แก่

1. ระดับการใช้งาน(Utilization) ซึ่งหมายถึงทั้งปริมาณและคุณภาพของการใช้งาน
2. ความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อระบบ(User Satisfaction) ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อระบบการป้อนข้อมูล การประมวลผล รายงานและคุณภาพของการบริการตลอดจนกำหนดเวลาในการปฏิบัติงาน รวมทั้งความพึงพอใจของผู้บริหาร
3. ประสิทธิภาพ(Efficiency) คือ ความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร หรือการเปรียบเทียบต้นทุนที่ใส่เข้าไปในระบบเทียบกับผลผลิตที่ได้รับ ตัวชี้วัดของประสิทธิภาพ เช่น กำไรหรือประโยชน์ที่ได้รับ การลดค่าใช้จ่าย/กำลังคน การประหยัดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน
4. ประสิทธิผล(Effectiveness) คือ ระดับของความสามารถในการตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน หรือความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ

ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของระบบ

ทิพย์วรรณ หล่อสุวรรณรัตน์(2546 : 259-262) ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการนำระบบสารสนเทศไปใช้ ได้แก่

1. การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ (User Participation) หรือการมีส่วนเกี่ยวข้องของผู้ใช้ เนื่องจากการมีส่วนร่วมของผู้ใช้จะทำให้เกิดผลดี คือ ประการแรก ทำให้ผู้ใช้มีบทบาทในการออกแบบให้ตรงกับความต้องการของตนเองได้ ประการที่สอง ทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อระบบ เนื่องจากตนเองมีส่วนร่วมในกระบวนการเปลี่ยนแปลง ประการที่สาม การนำความรู้และความเชี่ยวชาญของผู้ใช้จะนำไปสู่การแก้ปัญหาได้ดีกว่า อย่างไรก็ตามหากผู้ใช้เป็นผู้ออกแบบเองทั้งหมดอาจทำให้เกิดข้อจำกัดในการพัฒนาการทำงานของหน่วยงานก็ได้เนื่องจากข้อจำกัดของมุมมองของผู้ใช้
2. การสนับสนุนจากผู้บริหาร หากระบบงานได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารในทุกระดับก็จะมีแนวโน้มที่ทำให้ผู้ใช้และเจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศเกิดทัศนคติที่ดีต่อระบบด้วยการพัฒนา ระบบจะได้รับความสำคัญจากผู้ที่เกี่ยวข้องและเป็นหลักประกันในการได้รับเงินทุนและทรัพยากรที่เพียงพอในการผลักดันระบบให้ประสบความสำเร็จหากผู้บริหารให้ความสำคัญกับระบบสารสนเทศเป็นอันดับแรก ผู้บังคับบัญชาก็มีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญอย่างเดียวกัน

3. ช่องว่างการสื่อสารระหว่างผู้ออกแบบและผู้ใช้ โดยทั่วไปความสัมพันธ์ระหว่างผู้ออกแบบระบบสารสนเทศและผู้ใช้เป็นเรื่องที่มีมักจะเกิดปัญหา อันเนื่องมาจากความแตกต่างในภูมิหลัง ความสนใจ และการลำดับความสำคัญของผู้ออกแบบและผู้ใช้ และส่งผลทำให้การสื่อสารและการแก้ปัญหาาร่วมกันมักจะไม่น่าประทับใจเท่าที่ควร

4. ระดับความซับซ้อนและความเสี่ยง ระบบสารสนเทศจะมีลักษณะแตกต่างกันในเรื่องของขนาด ขอบเขต ระดับความซับซ้อน และส่วนประกอบด้านองค์การและเทคนิค ซึ่งความเสี่ยงในการดำเนินการขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ 3 ประการคือ

(1) ขนาดของโครงการ ยิ่งโครงการมีขนาดใหญ่เท่าไร ก็ทำให้จำนวนคนที่ใช้ในการติดตั้งมีมาก เวลาในการติดตั้งและจำนวนผู้ที่ได้รับผลกระทบจากระบบก็มีมากด้วยและผลก็คือความเสี่ยงจะสูงตามไปด้วย

(2) โครงสร้างของโครงการบางโครงการมีความต้องการชัดเจนและตรงไปตรงมา ดังนั้น Output และกระบวนการสามารถกำหนดได้ง่าย ผู้ใช้ทราบว่าจะต้องทำอะไรและระบบจะต้องทำงานอะไร ระบบที่มีโครงสร้างที่ชัดเจนเช่นนี้มีความเสี่ยงในการดำเนินงานน้อยกว่าโครงการที่ไม่มีความชัดเจน หรือความต้องการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาขึ้นอยู่กับความเห็นของผู้ใช้ในแต่ละช่วงหรือผู้ใช้เองอาจจะตกลงกันเองไม่ได้ว่าสิ่งที่ตนต้องการคืออะไร ซึ่งทำให้ Output ไม่สามารถกำหนดให้แน่นอนได้

(3) ประสบการณ์ทางด้านเทคโนโลยี โครงการจะมีความเสี่ยงสูงถ้าผู้ร่วมงานโครงการและผู้เชี่ยวชาญด้านระบบสารสนเทศขาดความเชี่ยวชาญทางด้านเทคนิค หรือถ้าผู้ร่วมงานไม่คุ้นเคยกับฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ หรือฐานข้อมูลของโครงการ ผลที่ตามมาก็คือ สูญเสียเวลาในการเรียนรู้และเพิ่มทักษะด้านเทคนิคต่าง ๆ ทำให้ปัญหาด้านเทคนิคอื่น ๆ ติดตามมา และค่าใช้จ่ายและเวลาที่จะเพิ่มขึ้นมากเกินจำเป็น

ระบบสารสนเทศ ควรมีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการประมวลผล นอกจากนี้ระบบสารสนเทศที่ดี และประสบความสำเร็จหรือนำไปใช้ประโยชน์ได้ดีหรือไม่เพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ของผู้บริหาร ความพร้อมของทรัพยากรและการออกแบบระบบให้สัมพันธ์กันระหว่างผู้เชี่ยวชาญและผู้ใช้ ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของโครงการเช่นกัน

แนวคิดเกี่ยวกับภาษีอากร

ภาษีอากร หมายถึง เงิน หรือทรัพย์สินที่รัฐบังคับเรียกเก็บจากประชาชน เพื่อนำไปจ่ายในกิจการอันเป็นสาธารณะประโยชน์ทั่ว ๆ ไป โดยผู้เสียภาษีอากรไม่ได้รับประโยชน์ตอบแทน(นภดล อัมกระจำง. 2543 : 171)

ภาษีอากร คือ การโอนทรัพยากรใด ๆ อันมีลักษณะบังคับ แต่มิได้เป็นการลงโทษจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐบาลโดยเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า และไม่คำนึงถึง

ผลประโยชน์ที่ได้รับโดยเฉพาะ ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ทางเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติบางประการ(สมคิด บางโม. 2537 : 5)

ภาษี คือ สิ่งที่รัฐบาลบังคับเก็บจากราษฎร และนำมาใช้เพื่อประโยชน์ของสังคมส่วนรวม โดยมีได้มีสิ่งตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษี (เกริกเกียรติ พิพัฒนเสรีธรรม. 2543 : 130-131)

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่าภาษีอากร หมายถึง ทรัพย์สินที่รัฐบาลเรียกเก็บจากประชาชนหรือผู้ที่มีรายได้จากการขายสินค้าหรือให้บริการ สำหรับการจ้ดเก็บนั้นรัฐเป็นผู้กำหนดหลักเกณฑ์ในการจัดเก็บจากประชาชนที่มีรายได้ทุกคนเพื่อนำไปใช้จ่ายในการบริหารและพัฒนาประเทศ ซึ่งจะส่งผลกลับมาเป็นความสะดวกสบายให้แก่ประชาชนภายในประเทศโดยส่วนรวม

วัตถุประสงค์ในการจัดเก็บภาษี

ในการจัดเก็บภาษีอากรของรัฐมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญคือ เพื่อนำรายได้ที่จัดเก็บไปพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ซึ่งวัตถุประสงค์ดังกล่าวสามารถที่จะแบ่งได้ ดังนี้

1. เพื่อหารายได้ให้แก่รัฐ เนื่องจากรัฐบาลต้องใช้จ่ายในการบริหารกิจการของประเทศในด้านต่าง เช่น ด้านความมั่นคง ความปลอดภัย ด้านการศึกษา และสาธารณสุขโรคต่าง ๆ
2. เพื่อรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ เนื่องจากรัฐบาลได้ใช้ระบบภาษีอากรเพื่อป้องกันมิให้เกิดภาวะเงินเฟ้อและเงินฝืดขึ้น ดังนั้น นโยบายภาษีอากรของรัฐจะช่วยปรับระดับการออมและการลงทุนให้อยู่ในระดับดุลยภาพ
3. เพื่อกระจายรายได้และทรัพย์สินอย่างเป็นธรรม โดยรัฐบาลจะใช้ภาษีอากรเป็นเครื่องมือสำคัญในการกระจายรายได้ เช่น การใช้อัตราภาษีก้าวหน้าภาษีทรัพย์สิน ภาษีมรดก เป็นต้น
4. เพื่อช่วยจัดสรรทรัพยากรของชาติให้มีความเหมาะสม เนื่องจากทรัพยากรธรรมชาติมีอยู่อย่างจำกัด การใช้กลไกทางการตลาดในการจัดสรรเพียงอย่างเดียวอาจไม่ได้ผลดีเท่าที่ควร รัฐบาลอาจใช้การจัดเก็บภาษีในอัตราที่ต่ำเพื่อดึงดูดให้มีการลงทุนและส่งเสริมให้มีการผลิตสินค้าและบริการที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต
5. เพื่อช่วยส่งเสริมความเป็นประชาธิปไตยและการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางสังคม ซึ่งภาษีอากรที่ดีจะสามารถสร้างจิตสำนึกทางการเมืองและความรับผิดชอบต่อสังคมให้กับประชาชนได้

นโยบายการจัดเก็บภาษี

กรมสรรพากรได้กำหนดนโยบายการจัดเก็บภาษี ที่มุ่งเน้นผลลัพธ์จากการปฏิบัติงานทำให้กรมสรรพากรจัดเก็บภาษีเพิ่มขึ้นทุกปีซึ่งผลงานอันเป็นรูปธรรมเหล่านี้เกิดจากที่กรมสรรพากรปรับเปลี่ยนปรัชญาการจัดเก็บภาษีอากรใหม่ ด้วยการนำระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีอย่างใกล้ชิด เป็นรายผู้ประกอบการ และเป็นปัจจุบัน เพื่อมาปรับใช้แทนการตรวจสอบภาษีย้อนหลัง ให้หน่วยปฏิบัติจัดทีมงานขึ้นมาดูแลผู้เสียภาษีตามประเภทของการประกอบกิจการ รวมถึงการติดตาม ผู้ที่อยู่นอกระบบภาษี ตลอดจนการเพิ่มศักยภาพการให้บริการทั้งการให้คำปรึกษาปัญหาข้อกฎหมาย ทำให้ประกอบ

การปฏิบัติอย่างถูกต้อง นอกจากนี้ได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้สนับสนุน ให้เจ้าหน้าที่สืบค้นข้อมูลและประมวลผลข้อมูลที่เกี่ยวข้องทางภาษีอากรทุกประเภท รวมถึงข้อมูลภายนอกที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการเก็บภาษีอากร ภายใต้การปฏิบัติงานแบบ Online บนเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นการปฏิบัติงานที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบการทำงานได้ทุกขั้นตอนอย่างมีประสิทธิภาพ

โครงการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร (e-Revenue)

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานในโครงการนำร่องของโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ในขอบเขตของการให้บริการเชิงรายการ (Simple Transaction Services) และการโอนเงินอิเล็กทรอนิกส์ (Payment Gateway) และกรมสรรพากรมีนโยบายชัดเจนที่จะต้องเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ชั้นนำของประเทศไทย จึงต้องพัฒนาเทคโนโลยีของกรมสรรพากรเพื่อสนับสนุนนโยบายดังกล่าว โดยมีหลักการสำคัญ คือ พัฒนาเทคโนโลยีภายในกรมสรรพากรให้เกิดการรายงานข้อมูลซึ่งกันและกันอย่างทั่วถึงทั้งองค์กรและการพัฒนาเทคโนโลยีระหว่างผู้เสียภาษีกับกรมสรรพากรเพื่อเป็นการบริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษี ดังนั้นกรมสรรพากรได้กำหนดโครงการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (กรมสรรพากร.2544:5-105) เพื่อเพิ่มทางเลือกให้กับผู้เสียภาษีให้สามารถเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เสียภาษี นอกจากนี้จะเป็นการลดต้นทุนบุคลากรและต้นทุนค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ณ พื้นที่สาขาของผู้เสียภาษีในการเดินทางไปเสียภาษี สำหรับด้านกรมสรรพากรจะเป็นการลดภาระและขั้นตอนการดำเนินงานรับแบบ รับชำระภาษี งานการบันทึกข้อมูลและงานการจัดเก็บเอกสารทั้งหมดที่กล่าวมานี้จะสอดคล้องกับปรัชญาในการจัดเก็บภาษีว่าต้องมีความสะดวกและประหยัดทั้งทางด้านผู้เสียภาษีและภาครัฐซึ่งจะทำให้การพัฒนากระบวนการจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากรมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

หลักการและเหตุผล

ภารกิจหลักของกรมสรรพากรคือ การจัดเก็บภาษีอากรเพื่อเป็นรายได้ของรัฐ ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีสรรพสามิต และอากรแสตมป์ โดยมีหลักการจัดเก็บภาษีเป็นแบบประเมินตนเอง กล่าวคือ ผู้เสียภาษีจะต้องแจ้งรายได้ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นและคำนวณภาษีตามวิธีการที่กฎหมายกำหนดพร้อมทั้งยื่นแบบเพื่อชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาที่สถานที่ประกอบการตั้งอยู่หรือที่ผู้เสียภาษีมีภูมิลำเนาอยู่ กรมสรรพากรตระหนักดีว่าการยื่นรายการและชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา เป็นภาระแก่ผู้เสียภาษี เนื่องจากมีขั้นตอนต่าง ๆ หลายขั้นตอน อาทิ การตรวจแบบขั้นต้น การรับแบบการรับชำระภาษีและการออกไปเสิร์ฟรับเงิน และในแต่ละขั้นตอนใช้เวลานาน จึงได้วางแผนปรับปรุงระบบการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษี เพื่อให้ผู้เสียภาษีเกิดความสะดวกสบายขึ้น อันนำไปสู่แนวความคิดการยื่นแบบ

แสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยเลือกการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นระบบนำร่อง เนื่องจากเห็นว่า ผู้เสียภาษีที่อยู่ในระบบนี้จะต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีเป็นประจำทุกเดือนประกอบกับเป็นกลุ่มที่ประกอบธุรกิจ ขนาดกลางและขนาดใหญ่ มีความพร้อมที่จะใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต พร้อมชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากกว่าและจะได้รับประโยชน์มากในด้านการลดต้นทุนและค่าใช้จ่าย รวมทั้งในกรณีผู้ส่งออกที่ขอคืนภาษีจะได้รับเงินคืนเร็ว เนื่องจากลดขั้นตอนกระบวนการดำเนินงานต่าง ๆ หลายขั้นตอน เช่น การตรวจแบบขั้นต้น การรับเงิน การบันทึกข้อมูล และการตรวจผลข้อมูล เป็นต้น

ระยะเวลาในการดำเนินการ

กรมสรรพากรได้เริ่มดำเนินงานยื่นแบบแสดงรายเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตตั้งแต่วันที่ 2 เมษายน 2542 โดยจะเริ่มใช้ยื่นแบบภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นประเภทแรก และติดตั้งใช้งานจริงในวันที่ 2 เมษายน 2544

ขั้นตอนในการดำเนินงาน

ในการพัฒนาระบบการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (e-Filing และ e-Payment) จะต้องคำนึงถึงเรื่องต่าง ๆ หลายด้าน ทั้งทางเทคโนโลยี (ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และเครือข่ายคอมพิวเตอร์) กฎหมายและแนวปฏิบัติ การประชาสัมพันธ์ และการจัดการ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องวางแผนให้งานด้านต่าง ๆ สอดคล้องกันและจัดทำแผนงานเป็นช่วง (Milestone) เพื่อใช้ในการควบคุมการทำงานให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้

การกำหนดความต้องการของระบบงาน

เพื่อให้ได้ระบบงานที่ใช้ง่ายและใช้ได้ในวงกว้างพร้อมทั้งเป็นระบบงานที่ปลอดภัย นอกจากความต้องการทางด้านฟังก์ชันงานแล้ว กรมสรรพากรจึงได้กำหนดคุณลักษณะของระบบงานที่สำคัญไว้ดังนี้

1. เป็นระบบงานบนอินเทอร์เน็ตเพื่อให้ผู้เสียภาษีทั่วไปสามารถเข้าถึงระบบงานได้โดยง่ายและสะดวก
2. ใช้ชุดคำสั่งทำให้ส่วนต่าง ๆ ของระบบสามารถสื่อสารกับผู้ใช้ (User Interface) ผ่าน Web Browser (เป็นซอฟต์แวร์ที่ทำให้สามารถดูเอกสาร HTML ได้) เพื่อให้ง่ายต่อผู้ใช้บริการ
3. เป็นระบบที่รักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่ส่งผ่านและที่เก็บบันทึกไว้เป็นอย่างดี รวมทั้งมีกระบวนการทำงานที่สามารถประกันความปลอดภัย เพื่อให้ผู้เสียภาษีมีความสบายใจในการยื่นแบบและชำระผ่านระบบงาน

การออกแบบ

จากความต้องการทางด้านคุณลักษณะระบบงานกล่าวข้างต้นนำไปสู่การออกแบบโปรแกรมระบบงาน Web-based (ผ่านเว็บไซต์) ผู้เสียภาษีจะใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (PC)

ติดต่อกับระบบงานทางอินเทอร์เน็ต โดยใช้ Web Browser เป็น User Interface ส่วนเครื่อง Server (เครื่องประมวลสารสนเทศ) ของกรมสรรพากรทำหน้าที่เป็นทั้ง Web Application (โปรแกรมที่ออกแบบไว้สำหรับบนเว็บ) และ Database Server (เครื่องประมวลสารสนเทศฐานข้อมูล) โดย Application Server จะติดต่อกับ Web Server โดยใช้ CGI (Common Gateway Interface) และติดต่อกับ Database Server โดยใช้ Database Middleware สำหรับการแบ่งสถาปัตยกรรมซอฟต์แวร์และระบบงานที่เป็น 3 Server เช่นนี้ เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นในการขยายฮาร์ดแวร์หากระบบมีภาระงานที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้เพราะ Server ทั้งสามสามารถแยกติดตั้งบนเครื่องคอมพิวเตอร์ต่างกันได้ ทำให้กำลังของฮาร์ดแวร์เพิ่มขึ้น ทางด้านระบบความปลอดภัยตามความต้องการนั้น กรมสรรพากรเลือกใช้เทคโนโลยีที่ง่าย เนื่องจากขณะที่ออกแบบ ความรู้ทางเทคโนโลยีระบบความปลอดภัยยังไม่เป็นที่แพร่หลายในประเทศไทย แต่กรมสรรพากรได้ใช้มาตรการอื่น ๆ เช่น ขั้นตอนการยืนยัน (Confirmation) มาเสริมความปลอดภัยดังกล่าว

การพัฒนาระบบงาน

ในระยะแรกกรมสรรพากรได้จ้างบริษัทภายนอกมาพัฒนาโปรแกรม ต่อมากรมสรรพากรได้ปรับเปลี่ยนความต้องการเพื่อให้สอดคล้องกับระเบียบแนวปฏิบัติที่ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมจึงได้พัฒนาระบบงานเพิ่มเติมเองจนเสร็จ

การทำงานของระบบ

1. การลงทะเบียน ผู้เสียภาษีจะต้องป้อนรายการข้อมูลบนแบบแสดงรายการลงทะเบียนเพื่อขอใช้บริการยื่นแบบแสดงรายได้และชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เมื่อป้อนรายการเรียบร้อยแล้วต้องพิมพ์แบบฯ ที่ได้รับยืนยันจากระบบแล้ว นำมายืนยันที่กรมสรรพากรพร้อมเอกสารเพื่อรับหมายเลขผู้ใช้และรหัสผ่าน เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลจะตรวจสอบข้อมูลโดยเรียกข้อมูลที่ลงทะเบียน เพื่ออนุญาตให้ยื่นแบบได้

2. การยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีและชำระภาษี เมื่อผู้เสียภาษีใส่หมายเลขผู้ใช้และรหัสผ่านเพื่อเข้าไปใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีและชำระภาษีแล้ว ระบบจะทำการตรวจสอบข้อมูลและดึงข้อมูลรายละเอียดของผู้เสียภาษีจากฐานข้อมูลแสดงบนหน้าจอ จากนั้นผู้เสียภาษีป้อนรายการข้อมูลแบบในส่วนที่ต้องการและกด “ตกลง” ระบบจะตรวจสอบข้อมูลตามเงื่อนไขและจะออกหมายเลขอ้างอิงแจ้งกลับไปให้ผู้เสียภาษีที่ทราบ ในกรณีเป็นการยื่นแบบชำระเงินจะแสดงจอธนาคารที่เข้าร่วมโครงการรับชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อให้ผู้เสียภาษีเลือก เมื่อเลือกแล้วระบบจะส่งข้อมูลการชำระเงินไปยังธนาคารนั้น เมื่อธนาคารดำเนินในส่วนธนาคารแล้วจะส่งข้อมูลกลับมายังกรมสรรพากรเพื่อแจ้งว่าการโอนเงินสำเร็จหรือไม่ จากนั้นข้อมูลทั้งหมดจะถูกจัดเก็บลงในฐานข้อมูล ในกรณีแบบที่มีภาษีที่ต้องชำระระบบจะดำเนินการเช่นเดียวกันกับแบบมีเงินต้องชำระเพียงแต่จะข้ามขั้นตอนการแจ้งรายการข้อมูลไปยังธนาคารเท่านั้น

3. การยืนยันการชำระภาษีโดยการส่งอีเมล หลังจากระบบตรวจสอบข้อมูลจากธนาคารว่าถูกต้องเรียบร้อยแล้ว ระบบจะหาอีเมลแอดเดรสของผู้เสียภาษีและส่งอีเมลแจ้งให้ผู้เสียภาษีทราบว่าการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และชำระภาษีเรียบร้อยแล้วอีกครั้ง

4. การพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน หลังจากระบบตรวจสอบข้อมูลจากธนาคารว่าถูกต้องเรียบร้อยแล้วระบบจะพิมพ์ใบเสร็จรับเงินเพื่อส่งให้ผู้เสียภาษี ทางไปรษณีย์ลงทะเบียน

แผนงาน e-Revenue ของกรมสรรพากร

1. แผนพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตภายในหรือ พัฒนาระบบเครือข่ายการเข้าถึงข้อมูลให้เข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว เช่น การขยายระบบงานให้กว้างขวางขึ้น การเร่งพัฒนาการทำงานแบบ Online มากขึ้น

2. แผนพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ต เช่น การพัฒนาการเสียภาษีแบบ Online ให้มากขึ้น การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสารกับประชาชนและหน่วยงานอื่น ๆ ได้มากขึ้น กรมสรรพากรจะดำเนินการขยายการยื่นแบบแสดงรายการทางอินเทอร์เน็ตทุกประเภทภาษี ซึ่งกรมสรรพากรได้ตั้งคณะทำงานขึ้นมาดูแลในเรื่องของการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น

3. จัดทำ Server สำหรับการร้องทุกข์เพื่อเป็นช่องทางในการร้องทุกข์ของผู้เสียภาษี การแจ้งแหล่งภาษี การแจ้งเบาะแส การทำลายระบบ และแจ้งการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะก่อให้เกิดความโปร่งใสตรวจสอบการปฏิบัติงานได้ การเก็บภาษีอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ป้องปรามการหลีกเลี่ยงภาษี

4. การให้บริการออกเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรแบบ Online ผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ผู้เสียภาษีไม่จำเป็นต้องมาติดต่อที่หน่วยงาน ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย ทั้งทางด้านของผู้เสียภาษีและกรมสรรพากรเองที่ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานลงได้ เป้าหมายของงาน คือสามารถเปิดให้บริการผู้เสียภาษีมาใช้บริการออกเลขผ่านระบบ Online

5. พัฒนาให้มีระบบบัญชีรายตัวผู้เสียภาษีอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อลดขั้นตอนการทำงาน ความรวดเร็ว และลดความผิดพลาดจากการบันทึกข้อมูล โดยมีเป้าหมาย คือ สามารถเปิดใช้ระบบบัญชีรายตัวผู้เสียภาษีอิเล็กทรอนิกส์

6. ขยายระบบการบริหารงานภายในสำนักงานทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยการพัฒนาโปรแกรมระบบสารบัญชียุติอิเล็กทรอนิกส์และระบบทะเบียนทรัพย์สินติดตั้งใช้งานในหน่วยงานทั่วประเทศ เพื่อให้การบริหารงานภายในสำนักงานรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ลดค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการ ผลสำเร็จของงานคือ สามารถเรียกใช้ระบบงานแบบ Online ได้

7. ปรับปรุงการบริหารตรวจสอบการจดทะเบียนภาษีทางอินเทอร์เน็ต โดยจะเพิ่มการค้นหาค่าตามเลขที่สาขาและเพิ่มบริการการตรวจสอบประวัติการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ทำให้ผู้เสีย

ภาษีสามารถตรวจสอบได้ด้วยตนเอง โดยมีเป้าหมายและผลสำเร็จของงาน คือ สามารถเรียกใช้งานผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้

8. ระบบบริการถ่ายโอนข้อมูล (Download) แบบแสดงรายการภาษีและคำร้อง คำขอต่าง ๆ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ผู้เสียภาษีสามารถจัดหาแบบแสดงรายการภาษีเพื่อยื่นภาษีด้วยตนเอง โดยไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายที่ต้องเดินทางมาขอที่หน่วยงานกรมสรรพากรเอง โดยมีเป้าหมายและผลสำเร็จของงาน คือ การดำเนินการจัดทำระบบแล้วเสร็จและสามารถใช้ระบบ Download แบบแสดงรายการและคำร้องต่าง ๆ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้

9. ขยายระบบการเก็บและคิดค้นภาพถ่ายแบบแสดงรายการภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยเพิ่มแบบแสดงรายการที่เข้าระบบการประมวลผลรูปภาพ (Image Processing) และขยายระบบการค้นหาผ่านระบบออนไลน์ เพื่อให้ค้นหาข้อมูลเป็นไปได้อย่างรวดเร็วและง่ายต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในลักษณะ Work Stations เพื่อลดภาระการจัดการเกี่ยวกับแบบแสดงรายการของผู้เสียภาษี โดยมีเป้าหมายและผลสำเร็จของงานอยู่ที่การดำเนินงานสำเร็จตามกำหนดเวลาและสามารถเรียกใช้ผ่านระบบได้

10. ขยายบริการยื่นแบบชำระภาษี และชำระภาษีโดยผู้เสียภาษีไม่ต้องมาที่หน่วยงานของกรมสรรพากร ลดค่าใช้จ่ายของผู้เสียภาษีและลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การจัดเก็บเอกสารเป้าหมายและผลสำเร็จของงาน คือ การให้ผู้ประกอบการมาใช้บริการยื่นแบบชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

11. โครงการห้องสมุดระบบอิเล็กทรอนิกส์กรมสรรพากร เพื่อให้บริการสืบค้นและยืมหนังสือภายในอาคารสำนักงานใหญ่ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อความรวดเร็วและเอื้อต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่

เมื่อกรมสรรพากรได้มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และได้รับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งเริ่มใช้งานจริงตั้งแต่วันที่ 2 เมษายน 2544 ปัจจุบันได้ให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ทุกประเภทภาษี และประสบความสำเร็จเป็นอย่างมากซึ่งปรากฏจากยอดผลการจัดเก็บภาษีที่สูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้ทุกปี ซึ่งทำให้ผู้วิจัยสนใจเลือกที่จะทำการวิจัยโครงการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรเป็นกรณีศึกษา

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

สมพร สมผดุง(2543) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายปฏิรูประบบราชการไปปฏิบัติ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อ การดำเนินปฏิรูประบบราชการ มีดังนี้

1. ความชัดเจนของนโยบาย มีเป้าหมายชัดเจนที่ต้องการให้ราชการมีขนาดกะทัดรัด มีความคล่องตัว สามารถปรับเปลี่ยนยืดหยุ่นและมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล แต่มีความหลากหลายของเนื้อหาทำให้เป็นปัญหาของกลุ่มเป้าหมาย

2. กลไกและกระบวนการ การดำเนินการในรูปคณะกรรมการมีจุดอ่อนจุดแข็งอยู่ด้วยกัน องค์การประเมินผลมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการติดตามตรวจสอบผลการดำเนินการ

3. ทรัพยากร ทรัพยากรด้านการเงินและกำลังคนไม่ขึ้นอยู่กับปริมาณแต่ขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการได้ถูกต้องเหมาะสม

4. หน่วยงานปฏิบัติ การดำเนินการตามนโยบายยังไม่สามารถประสานแผนีกกำลังหน่วยงานต่าง ๆ ให้มีทัศนคติยอมรับ พร้อมใจสนับสนุนการปฏิบัติการให้สอดคล้องกันอย่างมีประสิทธิภาพ

5. การมีส่วนร่วมของสังคม ประชาชนสนใจต่อการปฏิรูประบบราชการแต่ยังไม่เปิดโอกาสการมีส่วนร่วมของประชาชนมากนักทำให้การรวมตัวของผู้เสียประโยชน์เป็นไปได้มากกว่าผู้ได้ประโยชน์

6. มาตรการทางด้านกฎหมาย กฎระเบียบที่ใช้อยู่ปัจจุบันไม่เอื้อและไม่มีความเหมาะสมเฉพาะเพื่อการปฏิรูประบบราชการ

7. ภาวะผู้นำ ผู้นำในฝ่ายการเมืองได้มีความแน่วแน่และเด็ดขาดในการตัดสินใจมาตรการต่าง ๆ ส่วนในฝ่ายประจำมีความสามารถระดมการสนับสนุนจากฝ่ายการเมืองและนักวิชาการ

สมชาย จรสุวรรณและคณะ(2546) ได้ศึกษาถึง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล กรณีศึกษาจังหวัดสงขลาและจังหวัดพัทลุง ซึ่งพบว่า ประชากรส่วนใหญ่เห็นว่าผู้บริหาร อบต. นั้นให้การสนับสนุนโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลนั้นน้อยซึ่งอยู่ในระดับร้อยละ 51.90 และการใช้งานมีความสัมพันธ์กับการสนับสนุนของผู้บริหาร อบต. ลักษณะของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตตำบล คุณภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ คุณภาพของการเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ต และความเพียงพอของทรัพยากร ส่วนความพึงพอใจของผู้ใช้มีความสัมพันธ์กับการสนับสนุนของผู้บริหาร อบต. คุณภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ คุณภาพของการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับลักษณะของผู้ใช้งาน และความเพียงพอของทรัพยากรของ อบต. สำหรับประสิทธิผลของโครงการมีความสัมพันธ์กับการสนับสนุนของผู้บริหารอบต. ลักษณะของผู้ใช้งานคุณภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ คุณภาพการเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ต แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความเพียงพอของทรัพยากร อบต. ปัญหาที่พบในการดำเนินงานคือ ประชาชนมาใช้บริการอินเทอร์เน็ตตำบลน้อยมาก ซึ่งมีสาเหตุเบื้องต้น คือ การบริหารจัดการไม่มีประสิทธิภาพ การประชาสัมพันธ์ของโครงการนั้นน้อย การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการให้บริการมีน้อย บุคลากรขาดทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์ จึงไม่กล้าเปิดให้บริการแก่ประชาชน คณะผู้วิจัยจึงได้เสนอแนะว่าควรมีความปรับปรุงการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ มีการวางแผนการพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารของ อบต. การ

ติดตามการนิเทศงานของผู้บริหาร การสนับสนุนด้านระบบงาน โปรแกรมการใช้งานต้องได้มาตรฐาน และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในตำบลรวมทั้งการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์เพิ่มเติมสำหรับการทำงานในอบต. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในตำบลทราบถึงโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล และเปิดให้บริการแก่ประชาชนให้มากขึ้น

สมชาย ธนารักษ์พงศกรและคณะ(2545) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบการยื่นแบบชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต(e-Revenue) กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่ระยอง ซึ่งพบว่า ผู้ใช้บริการยื่นแบบชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตยังมีน้อยเมื่อเทียบกับผู้เสียภาษีทั้งหมด ซึ่งมีสาเหตุมาจากการไม่เข้าใจในบริการ ไม่แน่ใจ ในความปลอดภัยของระบบ ไม่ทราบว่ากรมสรรพากรเปิดให้บริการยื่นแบบชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตไม่มีคอมพิวเตอร์ ไม่มีระบบอินเทอร์เน็ต และอื่น ๆ ตามลำดับ สำหรับผู้ใช้บริการยื่นแบบการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องพบว่า ระบบการให้บริการยื่นแบบชำระภาษีอินเทอร์เน็ตว่า เป็นผลดีอยู่แล้ว ทั้งในด้านการประชาสัมพันธ์ การอำนวยความสะดวก การตอบสนองความปลอดภัยของระบบ ความง่ายในการเข้าถึงระบบ และความพร้อมของทรัพยากร โดยมีข้อเสนอแนะจากผู้เกี่ยวข้องในอันที่จะพัฒนาระบบการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ให้มีประสิทธิภาพและมีจำนวนผู้ใช้บริการมากขึ้น เป็นต้นว่า การประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายเพื่อเชิญชวน ผู้เสียภาษีให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น โดยชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ที่ผู้เสียภาษีจะได้รับ และสร้างความเชื่อมั่นในระบบความปลอดภัยของระบบ นอกจากนี้ กรมสรรพากรจะต้องมีการพัฒนาให้ระบบมีความซับซ้อนน้อยลง เพิ่มความรวดเร็วในการตอบสนอง มีบุคลากรผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำแนะนำ เมื่อประสบปัญหาในการใช้บริการอย่างเพียงพอ ใช้มาตรการสร้างแรงจูงใจให้กับผู้เสียภาษียื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ซึ่งจะส่งผลสำเร็จต่อการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต อันจะนำไปสู่การบรรลุปณิธานที่มุ่งมั่นให้กรมสรรพากรเป็น e-Revenue และเป็นหน่วยงานภาครัฐที่จะเข้าสู่ e-Government ในที่สุด

วิลาวัณย์ อาชวกุลเทพและคณะ(2547) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต(e-Revenue) ผลการศึกษาพบว่า ความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐมีความสัมพันธ์กับการอำนวยความสะดวกในการรับบริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต การสนับสนุนของกรมสรรพากรมีความสัมพันธ์กับการอำนวยความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ความรู้ความเข้าใจด้านคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้มีความสัมพันธ์กับการอำนวยความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต คุณภาพของระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับการอำนวยความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่าน

อินเทอร์เน็ตและความเพียงพอด้านทรัพยากรของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต แต่ความเพียงพอด้านทรัพยากรของผู้ใช้ ไม่มีความสัมพันธ์กับการอำนวยความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ปัญหาที่พบในการดำเนินงานคือ ประชาชนใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตจำนวนน้อยเนื่องจาก การประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากรไม่ทั่วถึง การจัดจุดให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรยังมีน้อย การเชื่อมต่อเข้าระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรจะขัดข้องบ่อยในช่วงเดือนมีนาคมและผู้ที่ไม่ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่มั่นใจในคุณภาพของระบบด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล สำหรับข้อเสนอแนะคือการประชาสัมพันธ์เชิงรุก เพิ่มช่องทางการให้บริการตามสถานที่ชุมชนโดยจัดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและจัดให้มีทีมเทคนิคเพื่อแก้ไขปัญหาเมื่อระบบขัดข้อง

อาคม ใจแก้ว(2533) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การนำนโยบายไปปฏิบัติในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ : ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จ” ซึ่งงานวิจัยนี้ได้มีวัตถุประสงค์ที่จะมุ่งศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของนโยบายที่นำไปปฏิบัติในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้โดยเฉพาะนโยบายในการส่งเสริมการศึกษาของชาวไทยมุสลิมในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพโดยได้ทดสอบตัวแบบ 2 ตัว คือ ตัวแบบที่ 1 เป็นการศึกษถึงความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติโดยสุ่มตัวอย่างเป็นเยาวชนไทย ตัวแบบที่ 2 เป็นการศึกษาถึงการนำนโยบายไปปฏิบัติ โดยกลุ่มตัวอย่างจะเป็นข้าราชการผู้ปฏิบัติ โดยจะใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างพื้นที่ในการศึกษาคือ จังหวัดปัตตานี ยะลา และสงขลา

จากการศึกษาพบว่า ในการทดสอบเชิงปริมาณ ตัวแบบตัวแรก ปัจจัยด้านชุมชนด้านประชาชนจะมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติในเชิงทัศนคติ ขณะที่ปัจจัยในด้านชุมชนมีความสัมพันธ์กับผลการเรียนด้านอิสลามศึกษา และปัจจัยในด้านประชาชนมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการนำนโยบายเกี่ยวกับการเรียนการสอนภาษาไทย ตัวแบบที่สองจะพบว่าปัจจัยของทางด้านข้าราชการและปัจจัยด้านงบประมาณจะมีความสัมพันธ์ทางตรงกับความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติในเชิงทัศนคติ ส่วนปัจจัยด้านนโยบายจะมีความสัมพันธ์กับด้านองค์กร และปัจจัยด้านข้าราชการ ด้านการใช้ข้อมูลและการติดต่อประสานงานไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในเชิงทัศนคติ

ส่วนการศึกษาในเชิงคุณภาพโดยการสังเกต สัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องนั้น ทุกปัจจัยจะมีผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติในทุกมิติของตัวแปรนโยบายและปัจจัยด้านข้าราชการมีความสำคัญมากที่สุดเรียงตามลำดับ

กล้า ทองขาว(2534) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ : กรณีศึกษานโยบายรณรงค์เพื่อการรู้หนังสือของชาติ” การวิจัยในปี 2534 พบว่านอกจากปัจจัยในเรื่องของการกำหนดภารกิจและการมอบหมายงานแล้วนั้น

หน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติการสนับสนุนจากส่วนกลางและส่วนท้องถิ่น มาตรการควบคุม การประเมินผลและการกระตุ้นส่งเสริมที่มีความสัมพันธ์ในลักษณะเชิงบวกกับความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติไปแล้ว ปัจจัยด้านความชัดเจนของเป้าหมายในการนำนโยบายไปปฏิบัตินั้นก็มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติเช่นเดียวกัน

ชาญณรงค์ ไชยรักษา(2541) ได้ศึกษาการนำนโยบายภาครัฐไปปฏิบัติกรณีแต่งตั้งผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง(CIO)และการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศของกระทรวง ทบวง กรม พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อความสำเร็จ ได้แก่ ปัจจัยการควบคุมและการประเมินผล ในเรื่องของการให้ความสำคัญและการสนับสนุนจากหน่วยเหนือหรือผู้บังคับบัญชาระดับสูง คือ อธิบดี หรือผู้ดำรงตำแหน่ง CIO ปัจจัยต่อมาคือ ลักษณะของนโยบายต้องมีความชัดเจนในเป้าหมายหรือผลลัพธ์ รวมทั้งนโยบายที่นำมาปฏิบัติจะต้องมีเงื่อนไขที่ไม่ยากลำบากในการปฏิบัติ เช่น อุปสรรคจากกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติราชการ ปัจจัยอันดับที่สาม คือ การสนับสนุนของผู้ปฏิบัติตามนโยบายจะต้องเห็นความสำคัญของตนเองต่อความสำเร็จที่จะเกิดขึ้นต่อนโยบายเมื่อปฏิบัติแล้วจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานและการปฏิบัติงานของตนอย่างไร ปัจจัยสุดท้าย คือ ด้านสมรรถนะของหน่วยงานที่เกี่ยวกับจำนวนบุคลากร ระดับความรู้ความสามารถของบุคลากรรวมทั้งงบประมาณ หากมีสมรรถนะสูงย่อมส่งผลให้การปฏิบัติตามนโยบายสำเร็จผลได้

ภิญโญ แสงพงศ์ชวาล(2543) ศึกษาแนวทางการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศสำนักงาน อุตสาหกรรมจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่าการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยจัดการด้านข้อมูล การพัฒนาองค์กร ทำการปฏิบัติงานสะดวก รวดเร็ว คล่องตัว ประหยัดเวลา และสามารถเรียกดูข้อมูลได้ ทุกส่วนงาน ประโยชน์ที่ได้รับคือ ลดภาระและแรงงานในการจัดการด้านเอกสาร ลดการสิ้นเปลืองกระดาษ ลดขั้นตอนการทำงานและค่าใช้จ่าย สร้างความพึงพอใจในบริการข้อมูลต่อผู้ใช้บริการ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศยังช่วยจัดการข้อมูลสารสนเทศให้สามารถนำข้อมูลมาใช้ประกอบการวางแผนเชิงกลยุทธ์ในการกำหนดนโยบาย การจัดทำลัคน การจัดทำงบประมาณ การติดตามประเมินผลงาน ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น สะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง ทันต่อการใช้งาน ซึ่งเป็นผลดีต่อการพัฒนาองค์กร

ไพบุลย์ วุฒิสมนุรักษ์พันธ์และคณะ(2546) ได้ศึกษาเรื่องการใช้ประโยชน์ของระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านบริการลูกค้าส่วนหน้าของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)ภาค 6 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการใช้ประโยชน์จากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านบริการลูกค้าส่วนหน้าเพื่อประเมินการใช้ประโยชน์จากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเพื่อเสนอแนะการปรับปรุงเพิ่มการใช้ประโยชน์จากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางด้านความพร้อมของบุคลากรมีอิทธิพลต่อการใช้ประโยชน์จากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 และความซับซ้อนของระบบ ผลต่อการใช้ประโยชน์จากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .019 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย ส่วนตัวแปรอีก 2 ตัว คือ ความ

พร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือและการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง มีผลต่อการใช้ประโยชน์จากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก จากบุคลากรกลุ่มบริหารจำนวน 12 คน พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่เห็นว่าระยะเวลาในการแก้ไขเครื่องหรือระบบต้องใช้เวลาช้านาน เนื่องจากต้องแก้ไขที่คอมพิวเตอร์หลักที่ควบคุมการทำงานของเครื่องอื่นในเครือข่าย และต้องรอบบุคลากรจากสำนักงานใหญ่ และเห็นว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสำเร็จในการใช้งานของโปรแกรม คือ ความร่วมมือของบุคลากรและความทันสมัยของอุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่นำมาใช้ ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงได้เสนอว่า ควรมีการปรับปรุงระบบงานในการแก้ไขโปรแกรมเมื่อเกิดขัดข้อง เช่น ฝึกอบรมพนักงานในเรื่องการแก้ไขระดับเบื้องต้น มีการปรับเครื่องมืออุปกรณ์ และเทคโนโลยีให้มีความทันสมัย ง่ายต่อการใช้งาน และมีการเตรียมความพร้อมของบุคลากรและผลจากแบบสอบถามพบว่า ความเห็นด้านความพร้อมของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในอนาคตว่า ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวคิดและทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาควรเพิ่มให้ครอบคลุมในภาคอื่น ๆ ด้วย และควรศึกษาเปรียบเทียบระหว่างภาค นอกจากนี้ กรอบแนวคิดในการวิจัย อาจนำไปศึกษาแนวทางอื่น เช่น ประสิทธิภาพขององค์การเพื่อเพิ่มประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากยิ่งขึ้น

กุศล รักษา(2539) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ : ศึกษากรณีโครงการเร่งรัดการออกโฉนดที่ดินทั่วประเทศ งานวิจัยนี้เป็นวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมีสมมติฐาน ซึ่งตั้งขึ้นตามทฤษฎีว่าด้วยการปฏิบัตินโยบายว่าปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของโครงการจากมากไปหาน้อย มีดังนี้ คือ 1. ความชัดเจนของเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของโครงการ 2. การกำหนดภารกิจและการมอบหมายงาน 3. สมรรถนะของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติด้านการสนับสนุนจากส่วนกลางและท้องถิ่น 4. มาตรการควบคุมประเมินผล และการกระตุ้นส่งเสริม 5. การประชาสัมพันธ์ 6. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ผลการศึกษาพบว่าสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ นั้น ได้รับการยืนยันบางส่วน กล่าวคือ ปัจจัยทั้ง 6 ที่ระบุไว้ สมมติฐานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของโครงการการเดินสำรวจเพื่อออกเอกสารสิทธิที่ดินให้แล้วเสร็จภายใน 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และเมื่อนำค่าความสัมพันธ์ดังกล่าวมาจัดเรียงลำดับตามความสำคัญมากน้อยของการส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของโครงการแล้ว ปรากฏผลที่แตกต่างจากสมมติฐาน โดยมีความสัมพันธ์เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ คือ 1.การประชาสัมพันธ์ 2.แรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ 3.สมรรถนะของหน่วยงานปฏิบัติ 4. การควบคุม การกระตุ้น การส่งเสริมและการประเมินผล 5.การมอบหมายภารกิจและการมอบหมายงาน และ 6.ความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์

ธนวุฒิ กิตติพงษ์ไพโรจน์(2546) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายโครงการประกันภัยอุบัติเหตุเอื้ออาทรไปปฏิบัติ : ศึกษากรณีบริษัทออคเนย์ประกันภัย(2000) จำกัด งานวิจัยนี้เป็นเอกสารวิจัยปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในกรวิจัยครั้งนี้ใช้การวิจัยเชิงพรรณนาและเชิงปริมาณ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ และเก็บข้อมูลจากโดยใช้แบบสอบถาม เพื่อสอบถามพนักงานที่ปฏิบัติงานให้กับ บริษัทออคเนย์ประกันภัย(2000) จำกัด จำนวน 155 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของบริษัทออคเนย์ประกันภัย (2000) จำกัด จำนวน 8 ปัจจัย มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้ ความชัดเจนของโครงการ ความเหมาะสมของโครงสร้างองค์กร จำนวนบุคลากรที่เหมาะสม คุณภาพของบุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ สถานที่ในการปฏิบัติงาน ทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน การสื่อข้อความ

เสาวนีย์ ศิริบุญญาคม(2544) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมราชทัณฑ์ เพื่อศึกษาระดับของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ ที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ ตลอดจนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนา กลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการราชทัณฑ์ ที่ผ่านการฝึกอบรมจากสถาบันพัฒนาข้าราชการกรมราชทัณฑ์ และปฏิบัติหน้าที่ภายในเรือนจำ/ทัณฑสถาน จำนวน 270 ตัวอย่าง พบว่า องค์กรมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระดับสูง โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวมมี 5 ปัจจัย เรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานของภารกิจหลักอื่น ๆ ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เช่น การสรรหา การคัดเลือก การจ่ายเงินเดือนและค่าตอบแทน และการพนักงานสัมพันธ์ ปัจจัยด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง ปัจจัยด้านขนาดและความซับซ้อนขององค์กร ปัจจัยด้านความตั้งใจและความมุ่งมั่นของทีมงาน ปัจจัยด้านความรู้ใหม่ทางด้านพฤติกรรมศาสตร์

สำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายมาปฏิบัติโดยเลือกจากปัจจัยจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายยื่นแบบเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่สรรพากร (X)

1. ความชัดเจนของนโยบาย หมายถึง นโยบายในการนำระบบการยื่นแบบเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการกำหนดกรอบและแนวทางในการปฏิบัติ วัตถุประสงค์ ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา การติดตามประเมินผลไว้อย่างชัดเจนและมีความเหมาะสมกับความต้องการขององค์กร

2. ระบบการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หมายถึง ระบบการยื่นแบบและชำระภาษีที่ได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้อย่างชัดเจน ผลการดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ

3. กลไกและกระบวนการ หมายถึง ขั้นตอนในการนำระบบการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ ได้แก่ การกำหนดผู้รับผิดชอบ กำหนดขอบเขตของงานและจัดทำแผนปฏิบัติการ ประเมินความเสี่ยงและกำหนดกิจกรรมการทำงาน ติดตามประเมินผล

4. การติดต่อสื่อสารข้อมูล หมายถึง การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการนำระบบยื่นแบบชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ ได้แก่ การสื่อสารข้อมูลระหว่างผู้ปฏิบัติและบุคคลที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปได้อย่างรวดเร็ว และมีความชัดเจนถูกต้อง ทัวถึงและทันเวลา

5. การสนับสนุนของผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความสามารถ ความเข้าใจ มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ การให้การยอมรับและการมีส่วนร่วมในการนำระบบยื่นแบบชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้

6. ความเพียงพอของทรัพยากร หมายถึง ความพร้อมทางด้านของเครื่องคอมพิวเตอร์

7. ความสำเร็จของการนำนโยบายยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมาปฏิบัติ

- ปริมาณงาน ณ สำนักงานพื้นที่สาขามีจำนวนลดลง

- จำนวนรายที่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ตามที่เป้าหมายที่ตั้งไว้

ประชาชน(A)

1. การให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ หมายถึง การให้ความรู้และข่าวสารเกี่ยวกับข้อมูลต่าง ๆ ในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

2. การให้บริการทางด้านเทคโนโลยี หมายถึง การอำนวยความสะดวกของกรมสรรพากรที่ให้บริการทางด้านเครื่องคอมพิวเตอร์แก่ประชาชนเพื่อความสะดวกของประชาชน

3. คุณภาพของระบบในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หมายถึง การเชื่อมต่อของเครือข่าย ความปลอดภัยของข้อมูลของประชาชนในการยื่นแบบฯ และการเก็บรักษาข้อมูล

4. ความสำเร็จของการนำนโยบายยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมาปฏิบัติ นั้น หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ(B)

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและสุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและสุ่มตัวอย่าง

การศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เป็นการศึกษาถึงข้อมูลของเจ้าหน้าที่สรรพากร และผู้ทำงานและยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีโดยชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในปีภาษี 2548

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่สรรพากรที่ปฏิบัติงาน จำนวน 126 คนและประชาชนที่ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในปีภาษี 2548 ในเขตบางรักจำนวน 27,912 ราย

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยจะเลือกกลุ่มของเจ้าหน้าที่สรรพากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรักแบบเฉพาะเจาะจง(Purposive sampling) จำนวน 49 คน และประชาชนที่ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในปีภาษี 2548 ในเขตบางรัก โดยวิธีสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย(Simple Random Sampling) และใช้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากตาราง Taro Yamane

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยแบบสอบถามจำนวน 2 ชุด ดังนี้

แบบสอบถามชุดที่ 1. เป็นแบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่สรรพากร เป็นข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำระบบการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยด้านความชัดเจนของนโยบาย ด้านระบบการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษี ด้านกลไกและกระบวนการ ด้านการติดต่อสื่อสารข้อมูล ด้านการสนับสนุนของผู้ปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของระบบการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษี ด้านความเพียงพอของทรัพยากรคอมพิวเตอร์ และแบบสอบถามเกี่ยวกับความสำเร็จในการนำระบบการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ โดยมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า

(Rating Scale) เป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert) ตลอดจนข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดที่ 2. เป็นแบบสอบถามสำหรับประชาชนที่ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เป็นการสอบถามถึงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตลอดจนความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำระบบการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยทางด้านการรับรู้และการประชาสัมพันธ์ ด้านการให้บริการทางด้านเทคโนโลยี ด้านคุณภาพของระบบในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษี และสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert) ตลอดจนข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1. ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัยและสร้างเครื่องมือในการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย
2. ศึกษาหลักเกณฑ์และวิธีการสร้างเครื่องมือจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. สร้างแบบสอบถามเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาไปปฏิบัติ
4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบและเสนอแนะเพิ่มเติม
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องและความเหมาะสมของเนื้อหาเพื่อพิจารณาและตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ข้อเสนอแนะต่าง ๆ แล้วผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไข
6. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่าง
7. นำแบบสอบถามทั้งสองฉบับไปหาความเชื่อมั่น

การหาคุณภาพแบบสอบถาม

1. การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการค้นคว้าจากทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติ จากผลงานวิจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้นำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษา พิจารณาตรวจสอบ แก้ไข แล้วนำมาปรับปรุงเพื่อให้มีเนื้อหา และข้อคำถามต่าง ๆ ตรงกับกรอบแนวคิดในการศึกษาที่ต้องการจะวัด

2. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัก (Cronbach 's Alpha) (ศุภชัย ยาวะประภาษ. 2545 : 8-11)

จากการคำนวณได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามชุดที่ 1 เท่ากับ 0.8514 และได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามชุดที่ 2 เท่ากับ 0.9135

เกณฑ์การให้คะแนนทั้ง 2 ชุด ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ดังนี้

คะแนน 5	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
คะแนน 4	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมาก
คะแนน 3	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
คะแนน 2	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อย
คะแนน 1	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

การอภิปรายผลการวิจัยลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ใช้เกณฑ์เฉลี่ยการอภิปรายผล ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

สรุปเกณฑ์การแปลความหมายของข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.21 – 5.00	ความคิดเห็นในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	ความคิดเห็นในระดับมาก
2.61 – 3.40	ความคิดเห็นในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	ความคิดเห็นในระดับน้อย
1.00 – 1.80	ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ขออนุญาต และขอความอนุเคราะห์ในการแจกแบบสอบถามให้แก่เจ้าหน้าที่สรรพากรและประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 1, บางรัก 2 และ บางรัก 3 โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง

2. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนน แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ

การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการลงรหัสในแบบสอบถาม เปลี่ยนข้อมูลทั้งหมดที่ได้มาเป็นตัวเลข ทำการประมวลข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และในการทดสอบสมมติฐานครั้งนี้ ยอมรับที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย สำหรับอธิบายข้อมูลทั่วไป ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics)

2.1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของแบบสอบถาม ในกลุ่มที่มีตัวแปร 2 กลุ่ม เป็นอิสระจากกัน โดยใช้การทดสอบค่าที(t-test) ในกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ทดสอบค่าเอฟ(F-test) ถ้าพบว่ามี ความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe)

2.2 วิเคราะห์สมการถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression) และคัดเลือกตัวแปรเข้าสมการแบบรายขั้นตอน (Stepwise Selection)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนประชากร
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F- distribution
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean of Square)
B	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยของการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
Beta (β)	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยของการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ
R^2	แทน	ค่ากำลังสองของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็น (Probability) สำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
X_1	แทน	ความชัดเจนของนโยบาย
X_2	แทน	ระบบการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
X_3	แทน	กลไกและกระบวนการ
X_4	แทน	การติดต่อสื่อสารข้อมูล
X_5	แทน	การสนับสนุนของผู้ปฏิบัติงาน
X_6	แทน	ความเพียงพอของทรัพยากร
A_1	แทน	การรับรู้และการประชาสัมพันธ์

A ₂	แทน	การบริการทางด้านเทคโนโลยี
A ₃	แทน	คุณภาพของระบบในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
Y	แทน	ความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ
B	แทน	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 6 ส่วน ตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่สรรพากรที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่ง ระดับตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ ได้แก่ ความชัดเจนของนโยบาย (X₁) ระบบการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (X₂) กลไกและกระบวนการ (X₃) การติดต่อสื่อสารข้อมูล (X₄) การสนับสนุนของผู้ปฏิบัติงาน (X₅) ความเพียงพอของทรัพยากร (X₆) และความสำเร็จในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (Y)

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานในส่วนของเจ้าหน้าที่สรรพากร

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ได้แก่ การรับรู้และการประชาสัมพันธ์(A₁) การบริการทางด้านเทคโนโลยี (A₂) คุณภาพของระบบในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (A₃) และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (B)

ส่วนที่ 6 การทดสอบสมมติฐานในส่วนของประชาชนที่ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่สรรพากรที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่ง ระดับตำแหน่งงาน วิเคราะห์โดยการหาค่าร้อยละ ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 แสดงจำนวน (ความถี่)และร้อยละของเจ้าหน้าที่สรรพากรที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่ง ระดับตำแหน่งงาน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.อายุ		
20-30 ปี	16	32.7
31-40 ปี	11	22.4
41-50 ปี	15	30.6
51 ปีขึ้นไป	7	14.3
รวม	49	100.0
2.ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	10	20.4
ปริญญาตรี	34	69.4
สูงกว่าปริญญาตรี	5	10.2
รวม	49	100.0
3. อายุการทำงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	9	18.4
5-10 ปี	19	38.7
11-20 ปี	7	14.3
21 ปีขึ้นไป	14	28.6
รวม	49	100.0
4. ตำแหน่ง		
นักวิชาการสรรพากร	18	36.7
เจ้าหน้าที่บริหารงานสรรพากร	7	14.3
เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล	4	8.2
เจ้าหน้าที่สรรพากร	20	40.8
รวม	49	100.0
5. ระดับตำแหน่งงาน		
ระดับ 1-3	14	28.6
ระดับ 4-5	26	53.1
ระดับ 6-7	6	12.2

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับ 8 ขึ้นไป	3	6.1
รวม	49	100.0

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่สรรพากรที่ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 49 คน สามารถอธิบายได้ดังนี้

อายุ เจ้าหน้าที่สรรพากรที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุ 20-30 ปี มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 รองลงมามีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6 อายุ 31-40 ปี มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 และมีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3

ระดับการศึกษา เจ้าหน้าที่สรรพากรที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 69.4 รองลงมามีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 และมีระดับการสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 5 คนคิดเป็นร้อยละ 10.2

อายุการทำงาน เจ้าหน้าที่สรรพากรที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุการทำงาน 5-10 ปี มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 รองลงมามีอายุการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 ต่ำกว่า 5 ปี มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 และ 11-20 ปี มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่สรรพากรที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีตำแหน่งเจ้าหน้าที่สรรพากร มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8 รองลงมาได้แก่ตำแหน่งนักวิชาการสรรพากร มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานสรรพากร มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 และเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2

ระดับตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่สรรพากรที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีระดับตำแหน่งงานระดับ 4-5 มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 53.4 รองลงมามีระดับตำแหน่งงานระดับ 1-3 มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 ระดับ 6-7 มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 และระดับ 8 ขึ้นไป มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.2

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ ได้แก่ ความชัดเจนของนโยบาย (X_1) ระบบการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (X_2) กลไกและกระบวนการ (X_3) การติดต่อสื่อสารข้อมูล (X_4) การสนับสนุนของผู้ปฏิบัติงาน (X_5) ความเพียงพอของทรัพยากร (X_6) และความสำเร็จในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (Y) วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงในตาราง 2 - 8

ตาราง 2 แสดงข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ ด้านความชัดเจนของนโยบาย (X_1)

ความชัดเจนของนโยบาย (X_1)	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การนำระบบการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ นั้น ได้กำหนดกรอบและแนวทางการปฏิบัติไว้อย่างชัดเจน	4.02	0.38	มาก
2. การรับทราบถึงวัตถุประสงค์ในการนำระบบการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมาปฏิบัติ	3.98	0.38	มาก
3. ความเข้าใจในระบบการยื่นแบบฯ ได้อย่างชัดเจน	3.84	0.47	มาก
4. การกำหนดผู้รับผิดชอบระบบการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไว้อย่างชัดเจน	3.90	0.42	มาก
5. มีมาตรการติดตามและประเมินผลในการนำระบบการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	3.84	0.47	มาก
รวม	3.91	.024	มาก

จากตาราง 2 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ ด้านความชัดเจนของนโยบายโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การนำระบบการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ นั้น ได้กำหนดกรอบและแนวทาง การปฏิบัติไว้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.02$) รองลงมาคือ การรับทราบถึงวัตถุประสงค์ในการนำระบบการยื่นแบบฯ มา ปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.98$) การกำหนดผู้รับผิดชอบระบบการยื่นแบบฯ ไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.90$) และความเข้าใจในระบบการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้อย่างชัดเจนและมีมาตรการติดตามและประเมินผลในการนำระบบการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 3.84$)

ตาราง 3 แสดงข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ ด้านระบบการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (X_2)

ระบบการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (X_2)	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีการจัดระบบการยื่นแบบฯที่รวดเร็ว ไม่ซ้ำซ้อน สามารถติดตามได้	3.63	0.57	มาก
2. ข้อผิดพลาดและข้อบกพร่องในการยื่นแบบแสดง รายการเสียภาษีเงินได้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตลดลง	3.78	0.47	มาก
3. การจัดทำรายงานผลการจัดเก็บมีความถูกต้องและ รวดเร็ว	4.02	0.43	มาก
4. ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ	4.02	0.38	มาก
5. ผลการดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้	4.02	0.48	มาก
6. การจัดทำระบบสารสนเทศและการสื่อสารเป็นไป ถูกต้อง รวดเร็วและทันเวลา	4.08	0.49	มาก
รวม	3.93	0.25	มาก

จากตาราง 3 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ ด้านระบบการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การจัดทำระบบสารสนเทศและการสื่อสารเป็นไปถูกต้อง รวดเร็ว และทันเวลามีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.08$) รองลงมาคือ การจัดทำรายงานผลการจัดเก็บมีความถูกต้องและรวดเร็ว ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ และผลการดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ($\bar{X} = 4.02$) ข้อผิดพลาดและข้อบกพร่องในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตลดลง ($\bar{X} = 3.78$) และมีการจัดระบบการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่รวดเร็ว ไม่ซ้ำซ้อน สามารถติดตามได้ ($\bar{X} = 3.63$)

ตาราง 4 แสดงข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ ด้านกลไกและกระบวนการ (X_3)

กลไกและกระบวนการ (X_3)	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีการกำหนดขอบเขตของงานและการจัดทำแผนปฏิบัติงาน งานครอบคลุมไปทุกหน่วยงาน	4.00	0.41	มาก
2. ความสามารถปฏิบัติงานให้สอดคล้องกันอย่างเป็นระบบ กับหน่วยงานเกี่ยวข้อง	4.33	0.69	มากที่สุด
3. การปรับปรุงแก้ไขระบบมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ ที่เปลี่ยนแปลงไป	4.06	0.38	มาก
4. กำหนดให้มีผู้รับผิดชอบและกำหนดวิธีการติดตามผลไว้ อย่างชัดเจน	4.02	0.48	มาก
5. การจัดเก็บข้อมูลและการจัดทำรายงานเป็นไปอย่างมี ระบบ	4.08	0.57	มาก
6. การรายงานผลเป็นไปตามระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้	3.94	0.56	มาก
7. ขั้นตอนในการนำระบบการยื่นแบบแสดงรายการเสีย ภาษีเงินได้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ไม่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน	3.96	0.58	มาก
รวม	4.06	0.32	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ ด้านกลไกและกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 4.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความสามารถปฏิบัติงานให้สอดคล้องกันอย่างเป็นระบบกับหน่วยงานเกี่ยวข้องมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}= 4.33$) รองลงมาคือ การจัดเก็บข้อมูลและการจัดทำรายงานเป็นไปอย่างมีระบบ ($\bar{X}= 4.08$) การปรับปรุงแก้ไขระบบมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ($\bar{X}= 4.06$) กำหนดให้มีผู้รับผิดชอบและกำหนดวิธีการติดตามผลไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X}= 4.02$) มีการกำหนดขอบเขตของงานและการจัดทำแผนปฏิบัติงานครอบคลุมไปทุกหน่วยงาน ($\bar{X}= 4.00$) ขั้นตอนในการนำระบบการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ไม่มีความยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{X}= 3.96$) และการรายงานผลเป็นไปตามระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้ ($\bar{X}= 3.94$)

ตาราง 5 แสดงข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ ด้านการติดต่อสื่อสารข้อมูล (X_4)

การติดต่อสื่อสารข้อมูล (X_4)	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีการแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทุกคนทราบและเข้าใจในระบบการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	3.74	0.84	มาก
2. การติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกเป็นไปอย่างรวดเร็ว	3.82	0.70	มาก
3. ข้อมูลมีความถูกต้องและเชื่อถือได้	3.63	0.70	มาก
4. ความรวดเร็วในการรับทราบข้อมูลเมื่อมีการแก้ไข ปรับปรุงกฎระเบียบและแนวปฏิบัติ	3.69	0.80	มาก
5. มีการเปิดเผยข้อมูลให้เจ้าหน้าที่ทุกคนทราบ	3.59	0.81	มาก
รวม	3.69	0.40	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ ด้านการติดต่อสื่อสารข้อมูล โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 3.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}= 3.82$) รองลงมาคือ มีการแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทุกคนทราบและเข้าใจในระบบการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ($\bar{X}= 3.74$) ความรวดเร็วในการรับทราบข้อมูลเมื่อมีการแก้ไข ปรับปรุงกฎระเบียบและแนวปฏิบัติ ($\bar{X}= 3.69$) ข้อมูลมีความถูกต้องและเชื่อถือได้ ($\bar{X}= 3.63$) และมีการเปิดเผยข้อมูลให้เจ้าหน้าที่ทุกคนทราบ ($\bar{X}= 3.59$)

ตาราง 6 แสดงข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ ด้านการสนับสนุนของผู้ปฏิบัติงาน (X_5)

การสนับสนุนของผู้ปฏิบัติงาน (X_5)	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ความรู้ความเข้าใจในระบบการยื่นแบบยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	3.69	0.82	มาก
2. มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มเติมความรู้ในงานที่ปฏิบัติ	3.80	0.89	มาก
3. การยอมรับและเห็นด้วยในการนำระบบการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้	3.49	0.98	มาก
4. การนำระบบการยื่นแบบฯมาใช้นั้นจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่าย	4.08	0.86	มาก
5. การกรอกแบบแสดงรายการในระบบการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีความชัดเจนกะทัดรัดและเข้าใจง่าย	3.74	0.81	มาก
รวม	3.76	0.52	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ ด้านการสนับสนุนของผู้ปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 3.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การนำระบบการยื่นแบบฯมาใช้นั้นจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}= 4.08$) รองลงมาคือ มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มเติมความรู้ในงานที่ปฏิบัติ ($\bar{X}= 3.80$) การกรอกแบบแสดงรายการในระบบการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีความชัดเจนกะทัดรัดและเข้าใจง่าย ($\bar{X}= 3.74$) ความรู้ความเข้าใจในระบบการยื่นแบบยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ($\bar{X}= 3.69$) และการยอมรับและเห็นด้วยในการนำระบบการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ ($\bar{X}= 3.49$)

ตาราง 7 แสดงข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ ด้านความเพียงพอของทรัพยากร (X_6)

ความเพียงพอของทรัพยากร (X_6)	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในหน่วยงานมีเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	3.63	0.78	มาก
2. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในหน่วยงานมีความทันสมัย	3.84	0.85	มาก
รวม	3.74	0.65	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ ด้านความเพียงพอของทรัพยากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 3.74$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการยื่นแบบฯในหน่วยงานมีความทันสมัยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}= 3.84$) รองลงมาคือ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในหน่วยงานมีเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ($\bar{X}= 3.63$)

ตาราง 8 แสดงข้อมูลความสำเร็จในการนำนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ (Y)

ผลสำเร็จในการนำนโยบายยื่นแบบเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. เมื่อนำระบบการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ ปริมาณงาน ณ สำนักงานพื้นที่ สาขา มีจำนวนลดลง	3.84	0.72	มาก
2. จำนวนรายที่ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	3.16	1.16	ปานกลาง
รวม	3.50	0.71	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ความสำเร็จในการนำนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เมื่อนำระบบการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ ปริมาณงาน ณ สำนักงานพื้นที่ สาขาที่มีจำนวนลดลง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.84$) รองลงมาคือจำนวนรายที่ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ($\bar{X} = 3.16$)

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานในส่วนของผู้ที่สรรพากร

3.1 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ที่สรรพากรด้านความสำเร็จในการนำนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่ง และระดับตำแหน่งงาน ดังแสดงในตาราง 9 - 13

ตาราง 9 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของเจ้าหน้าที่สรรพากรในการนำนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	3	3.325	1.108	2.412	.079
ภายในกลุ่ม	45	20.675	.459		
รวม	48	24.000			

จากตาราง 9 แสดงว่า เจ้าหน้าที่สรรพากรที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นในด้านของการนำนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 10 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของเจ้าหน้าที่สรรพากรในการนำนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	2	1.882	.941	1.957	.153
ภายในกลุ่ม	46	22.118	.481		
รวม	48	24.000			

จากตาราง 10 แสดงว่า เจ้าหน้าที่สรรพากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นในด้านการนำนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 11 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของเจ้าหน้าที่สรรพากรในการนำนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ จำแนกตามอายุการทำงาน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	3	.626	.209	.402	.752
ภายในกลุ่ม	45	23.374	.519		
รวม	48	24.000			

จากตาราง 11 แสดงว่า เจ้าหน้าที่สรรพากรที่มีอายุการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นในด้านการนำนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 12 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของเจ้าหน้าที่สรรพากรในด้านการนำนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ จำแนกตามตำแหน่ง

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	3	1.709	.570	1.150	.339
ภายในกลุ่ม	45	22.291	.495		
รวม	48	24.000			

จากตาราง 12 แสดงว่า เจ้าหน้าที่สรรพากรที่ดำรงตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นในด้านการนำนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 13 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของเจ้าหน้าที่สรรพากรในด้านการนำนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	3	.451	.150	.287	.834
ภายในกลุ่ม	45	23.549	.523		
รวม	48	24.000			

จากตาราง 13 แสดงว่า เจ้าหน้าที่สรรพากรที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีความคิดเห็นในด้านการนำนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 การทดสอบสมมติฐานนี้ใช้วิธีการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ(Multiple Regression) รายขั้นตอน (Stepwise Selection) เพื่อค้นหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ ดังแสดงในตาราง 14

ตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ได้แก่ ปัจจัยด้านความชัดเจนของนโยบายระบบการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต กลไกและกระบวนการ การติดต่อสื่อสาร การสนับสนุนของผู้ปฏิบัติงาน และความเพียงพอของทรัพยากร ที่ใช้ทดสอบความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ

ตัวแปรพยากรณ์ที่อยู่ในสมการ พยากรณ์	ความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบ อินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ					
	B	SE(b)	Beta	t	p	
- ค่าคงที่ (Constant)	2.182	.565		3.864**	.000	
- ความเพียงพอของทรัพยากร (X ₆)	.353	.149	.326	2.368*	.022	
	R	R ²	Adjust R ²	SE(est.)	F	p
	.326	.107	.088	.675	5.606*	.022

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านความเพียงพอของทรัพยากร (X₆) สามารถใช้พยากรณ์ผลปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติได้ร้อยละ 8.8 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน วิเคราะห์โดยการหาค่าร้อยละ ดังแสดงในตาราง 15

ตาราง 15 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของของประชาชนผู้ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	88	22.3
หญิง	306	77.7
รวม	394	100.0
อายุ		
ไม่เกิน 30 ปี	127	32.2
31 – 40 ปี	171	43.4
41 – 50 ปี	63	16.0
50 ปีขึ้นไป	33	8.4
รวม	394	100.0
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	58	14.7
ปริญญาตรี	288	73.1
สูงกว่าปริญญาตรี	48	12.2
รวม	394	100.0
อาชีพ		
พนักงานบริษัทเอกชน	214	54.3
ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ	103	26.1
ธุรกิจส่วนตัว	28	7.1
รับจ้าง/บริการ	35	8.9
ค้าขายและอื่นๆ	14	3.6
รวม	394	100.0

ตาราง 15 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	62	15.7
10,000 – 50,000 บาท	292	74.1
50,001 บาทขึ้นไป	40	10.2
รวม	394	100.0

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งหมด 394 คน สามารถอธิบายได้ดังนี้

เพศ ประชาชนผู้ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง มีจำนวน 306 คน คิดเป็นร้อยละ 77.7 และเป็นเพศชาย มีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3

อายุ ประชาชนผู้ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุอยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี มีจำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 43.4 รองลงมามีอายุไม่เกิน 30 ปี มีจำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 32.2 อายุ 41 – 50 ปี มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 และมีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4

ระดับการศึกษา ประชาชนผู้ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 73.1 รองลงมามีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.7 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2

อาชีพ ประชาชนผู้ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีจำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 54.3 รองลงมามีอาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 26.1 อาชีพรับจ้าง/บริการ มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 อาชีพธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 และมีอาชีพค้าขายและอาชีพอื่นๆ มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6

รายได้ต่อเดือน ประชาชนผู้ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000 – 50,000 บาท มีจำนวน 292 คน คิดเป็นร้อยละ 74.1 รองลงมามีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 และมีรายได้ต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.2

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ได้แก่ การรับรู้และการประชาสัมพันธ์(A₁) การบริการทางด้านเทคโนโลยี (A₂) คุณภาพของระบบในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (X₃) และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (B) วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงในตาราง 16 -19

ตาราง 16 แสดงข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการรับรู้และการประชาสัมพันธ์ (A₁)

การรับรู้และการประชาสัมพันธ์ (A ₁)	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การได้รับข่าวสารเกี่ยวกับระบบการยื่นแบบฯ จากสื่อต่างๆ	4.04	0.65	มาก
2. วิธีที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์มีความทันสมัย	4.38	0.68	มากที่สุด
3. ความเข้าใจในสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากร	3.94	0.56	มาก
4. การเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	3.82	0.61	มาก
5. การได้รับทราบข่าวสารอย่างรวดเร็วเมื่อกรมสรรพากรมีการแก้ไข ปรับปรุง กฎระเบียบ และแนวปฏิบัติ	3.45	0.69	มาก
6. ความเข้าใจในเนื้อหาสาระและประเด็นต่าง ๆ ที่กรมสรรพากรนำเสนอ	3.81	.537	มาก
7. กรมสรรพากรมีการให้ความรู้ในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแก่ประชาชนทั่วไป	3.94	.488	มาก
รวม	3.91	0.45	มาก

จากตาราง 16 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการรับรู้และการประชาสัมพันธ์ (A₁) โดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.91) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า วิธีที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์มีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (\bar{X} = 4.38) รองลงมาคือ การได้รับข่าวสารเกี่ยวกับระบบการยื่นแบบฯ จากสื่อต่าง ๆ (\bar{X} = 4.04) ความเข้าใจในสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากร และ

กรมสรรพากรมีการให้ความรู้ในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแก่ประชาชนทั่วไป (\bar{X} = 3.94) การเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีความชัดเจน เข้าใจง่าย (\bar{X} = 3.82) ความเข้าใจในเนื้อหาสาระและประเด็นต่าง ๆ ที่กรมสรรพากรนำเสนอ (\bar{X} = 3.81) และการได้รับทราบข่าวสารอย่างรวดเร็วเมื่อกรมสรรพากรมีการแก้ไข ปรับปรุง กฎระเบียบ และแนวปฏิบัติ (\bar{X} = 3.45)

ตาราง 17 แสดงข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการบริการทางด้านเทคโนโลยี (A₂)

การบริการทางด้านเทคโนโลยี (A ₂)	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. กรมสรรพากรอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีที่ไม่มีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ให้สามารถเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ โดยการจัดหาคอมพิวเตอร์และบริการอินเทอร์เน็ตไว้ตามจุดต่าง ๆ	4.04	.61	มาก
2. สามารถยื่นแบบได้ตลอด 24 ชม.	4.73	.52	มากที่สุด
3. มีการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เสียภาษีในสำนักงานพื้นที่สาขา	4.31	.58	มากที่สุด
รวม	4.36	.46	มากที่สุด

จากตาราง 17 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการบริการทางด้านเทคโนโลยี (A₂) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.36) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สามารถยื่นแบบได้ตลอด 24 ชม. มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (\bar{X} = 4.73) รองลงมาคือ มีการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เสียภาษีในสำนักงานพื้นที่สาขา (\bar{X} = 4.31) และกรมสรรพากรอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีที่ไม่มีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ให้สามารถเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ โดยการจัดหาคอมพิวเตอร์และบริการอินเทอร์เน็ตไว้ตามจุดต่าง ๆ (\bar{X} = 4.04)

ตาราง 18 แสดงข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านคุณภาพของระบบในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (A₃)

คุณภาพของระบบในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (A ₃)	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ระบบการยื่นแบบฯ ที่คำนวณให้ในเครื่องคอมพิวเตอร์นั้นมีความถูกต้องครบถ้วน	4.51	0.55	มากที่สุด
2. ระบบสามารถตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้	4.58	0.61	มากที่สุด
3. ระบบมีการยืนยันการยื่นแบบฯ ได้ทันที	4.56	0.60	มากที่สุด
4. ระบบมีการป้องกันการเรียกดูข้อมูลการชำระภาษีของผู้เสียภาษี	4.30	0.58	มากที่สุด
5. ความรวดเร็วในการเชื่อมต่อเข้ากับระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร	3.73	0.62	มาก
6. ขั้นตอนในการกรอกแบบฯ ในระบบตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดรายการ มีความรวดเร็วกว่าวิธีการกรอกด้วยกระดาษ	4.64	0.57	มากที่สุด
7. การให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วกว่าที่ท่านเดินทางไปยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่สำนักงานพื้นที่สาขา	4.56	0.60	มากที่สุด
8. มีความรวดเร็วในการคืนเงิน	3.95	0.71	มาก
9. การยื่นแบบในระบบการยื่นแบบฯ ช่วยให้ท่านประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายมากกว่าการเดินทางไปสำนักงานพื้นที่สาขา	4.53	0.57	มากที่สุด
10. กระบวนการในการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีความน่าเชื่อถือ	4.24	0.54	มากที่สุด
รวม	4.36	0.41	มากที่สุด

จากตาราง 18 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านคุณภาพของระบบในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (A₃) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$) เมื่อพิจารณา

เป็นรายข้อพบว่า ขั้นตอนในการกรอกแบบฯ ในระบบตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดรายการ มีความรวดเร็วกว่าวิธีการกรอกด้วยกระดาษ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (\bar{X} = 4.64) รองลงมาคือระบบสามารถตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ (\bar{X} = 4.58) ระบบมีการยืนยันการยื่นแบบฯ ได้ทันทีและการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วกว่าที่ท่านเดินทางไปยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ที่สำนักงานพื้นที่สาขา (\bar{X} = 4.56) การยื่นแบบในระบบการยื่นแบบฯ ช่วยให้ท่านประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายมากกว่าการเดินทางไปสำนักงานพื้นที่สาขา (\bar{X} = 4.53) ระบบการยื่นแบบฯ ที่คำนวณให้ในเครื่องคอมพิวเตอร์นั้นมีความถูกต้องครบถ้วน (\bar{X} = 4.51) ระบบมีการป้องกันการเรียกดูข้อมูลการชำระภาษีของผู้เสียภาษี (\bar{X} = 4.30) กระบวนการในการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีความน่าเชื่อถือ (\bar{X} = 4.24) มีความรวดเร็วในการคืนเงิน (\bar{X} = 3.95) และ ความรวดเร็วในการเชื่อมต่อเข้ากับระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร (\bar{X} = 3.73)

ตาราง 19 แสดงข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านความพึงพอใจต่อระบบการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ผลสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึง พอใจ
ความพึงพอใจต่อระบบการยื่นแบบแสดงรายการผ่าน ระบบอินเทอร์เน็ต	4.29	.574	มากที่สุด

จากตาราง 19 พบว่า ประชาชนผู้ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีความพึงพอใจต่อระบบการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.29)

ส่วนที่ 6 การทดสอบสมมติฐานในส่วนของประชาชนที่ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

6.1 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นของประชาชนที่ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ต่อเดือน ดังแสดงในตาราง 20 - 28

ตาราง 20 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ของประชาชนที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำแนกตามเพศ

เพศ	N	\bar{X}	S.D.	t	p
ชาย	88	4.16	.585	-2.447*	.015
หญิง	305	4.33	.565		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 20 แสดงว่า ประชาชนที่ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นในปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 21 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของประชาชนที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	3	1.897	.632	1.937	.123
ภายในกลุ่ม	389	127.034	.327		
รวม	392	128.931			

จากตาราง 21 แสดงว่า ประชาชนที่ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นในด้านของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 22 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของประชาชนที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	2	12.041	6.021	20.087**	.000
ภายในกลุ่ม	390	116.890	.300		
รวม	392	128.931			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

จากตาราง 22 แสดงว่า ประชาชนที่ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นในด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้วิธีของเซฟเฟ เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังแสดงในตาราง 23

ตาราง 23 ผลการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	\bar{X}	3.91	4.32	4.56
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.91	-	-0.41*	-0.65*
ปริญญาตรี	4.32		-	-0.24*
สูงกว่าปริญญาตรี	4.56			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 23 แสดงว่า ประชาชนที่ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นในด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ แตกต่างกับประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความคิดเห็นสูงกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

ประชาชนที่ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อระบบการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต แตกต่างกับประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความคิดเห็นที่สูงกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

ประชาชนที่ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อระบบการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต แตกต่างกับประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความคิดเห็นที่สูงกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

ตาราง 24 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ของประชาชนที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	4	11.553	2.888	9.547**	.000
ภายในกลุ่ม	388	117.379	.303		
รวม	392	128.931			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

จากตาราง 24 แสดงว่า ประชาชนที่ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นในด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้วิธีของเซฟเฟ่ เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังแสดงในตาราง 25

ตาราง 25 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	พนักงานบริษัทเอกชน	ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจส่วนตัว	รับจ้าง/บริการ	ค้าขายและอื่นๆ
\bar{X}	4.30	4.36	4.64	3.89	3.93
พนักงานบริษัทเอกชน	4.30	-	-0.34*	0.41*	0.37*
ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.36	4.36	-0.28*	0.47*	0.43*
ธุรกิจส่วนตัว	4.64	4.64	4.64	0.75*	0.71*
รับจ้าง/บริการ	3.89	3.89	3.89	3.89	-0.04
ค้าขายและอื่นๆ	3.93	3.93	3.93	3.93	3.93

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 25 แสดงว่า ประชาชนที่ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความคิดเห็นต่อระบบการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยประชาชนที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวมีความคิดเห็นสูงกว่าประชาชนที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน

ประชาชนที่ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความคิดเห็นต่อระบบการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพรับจ้าง/บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยประชาชนที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมีความพึงพอใจสูงกว่าประชาชนที่มีอาชีพรับจ้าง/บริการ

ประชาชนที่ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความคิดเห็นต่อระบบการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพค้าขายและอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยประชาชนที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นสูงกว่าประชาชนที่มีอาชีพค้าขายและอื่นๆ

ประชาชนที่ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีอาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อระบบการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยประชาชนที่มีประชาชนที่มีอาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจมีความคิดเห็นสูงกว่าประชาชนที่มีอาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ

ประชาชนที่ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีอาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อระบบการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพรับจ้าง/บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยประชาชนที่มีประชาชนที่มีอาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจมีความคิดเห็นสูงกว่าประชาชนที่มีอาชีพรับจ้าง/บริการ

ประชาชนที่ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีอาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อระบบการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพค้าขายและอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยประชาชนที่มีประชาชนที่มีอาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจมีความคิดเห็นสูงกว่าประชาชนที่มีอาชีพค้าขายและอื่นๆ

ประชาชนที่ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความคิดเห็นต่อระบบการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพรับจ้าง/บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยประชาชนที่มีประชาชนที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความคิดเห็นสูงกว่าประชาชนที่มีอาชีพรับจ้าง/บริการ

ประชาชนที่ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความคิดเห็นต่อระบบการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพค้าขายและอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยประชาชนที่มีประชาชนที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความคิดเห็นสูงกว่าประชาชนที่มีอาชีพค้าขายและอื่นๆ

ตาราง 26 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของประชาชนที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	2	6.630	3.315	10.572**	.000
ภายในกลุ่ม	390	122.301	.314		
รวม	392	128.931			

**แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

จากตาราง 26 แสดงว่า ประชาชนที่ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระบบการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้วิธีของเซฟเฟ เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังแสดงในตาราง 27

ตาราง 27 การเปรียบเทียบรายคู่ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	ต่ำกว่า 10,000	10,000–50,000	50,001 บาทขึ้นไป
		บาท	บาท	
		4.23	4.25	4.68
ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.23	-	-0.02	-0.45*
10,000– 50,000 บาท	4.25		-	-0.43*
50,001 บาทขึ้นไป	4.68			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 27 แสดงว่า ประชาชนที่ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นต่อระบบการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยประชาชนที่มีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นสูงกว่าประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท

ประชาชนที่ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีรายได้ 10,000 – 50,000 บาท มีความคิดเห็นต่อระบบการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยประชาชนที่มีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นสูงกว่าประชาชนที่มีรายได้ 10,000 – 50,000 บาท

6.2 การทดสอบสมมติฐานนี้ใช้วิธีการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ(Multiple Regression) รายขั้นตอน (Stepwise Selection) เพื่อค้นหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ ดังแสดงในตาราง 28

ตาราง 28 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้และการประชาสัมพันธ์(A₁) การบริการทางด้านเทคโนโลยี (A₂) คุณภาพของระบบในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (A₃) ที่ใช้ทดสอบความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ

ตัวแปรพยากรณ์ที่อยู่ในสมการ พยากรณ์	ความพึงพอใจที่มีต่อระบบการยื่นแบบแสดงรายการผ่าน ระบบอินเทอร์เน็ต					
	B	SE(b)	Beta	t	p	
- ค่าคงที่ (Constant)	.747	.255		2.924**	.004	
คุณภาพของระบบในการยื่นแบบและ ชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (A ₃)	.640	.080	.461	8.040**	.000	
การรับรู้และการประชาสัมพันธ์ (A ₁)	.192	.072	.152	2.653**	.008	
	R	R ²	Adjust R ²	SE(est.)	F	p
	.576	.332	.329	.470	97.05**	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ พบว่า คุณภาพของระบบในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (A₃) และ การรับรู้และการประชาสัมพันธ์ (A₁) ซึ่งปัจจัยทั้ง 2 นี้สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติของประชาชนที่เสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้คิดเป็นร้อยละ 32.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ โดยสรุปผลการศึกษาวิจัยดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงผลสำเร็จของการดำเนินงานของระบบการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรที่นำมาให้บริการแก่ประชาชน
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีบทบาทต่อผลสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ

สมมติฐานในการวิจัย

1. ด้านเจ้าหน้าที่สรรพากร ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ(X) ได้แก่ ความชัดเจนของนโยบาย ระบบการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต กลไกและกระบวนการ การติดต่อสื่อสารข้อมูล การสนับสนุนของผู้ปฏิบัติงาน และความเพียงพอของทรัพยากร มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต(Y)ใน 2 ด้าน คือปริมาณงาน ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามีปริมาณลดลง และจำนวนรายที่ยื่นแบบเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้
2. ด้านประชาชนผู้เสียภาษี ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ(A) ได้แก่ การรับรู้และการประชาสัมพันธ์ การบริการทางด้านเทคโนโลยี และคุณภาพของระบบในการยื่นแบบเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์ความสำเร็จในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต(Y)ในด้านของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่สรรพากรที่ปฏิบัติงาน จำนวน 126 คน และประชาชนที่ยื่นแบบเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในปีภาษี 2548 ในเขตบางรัก จำนวน 27,912 ราย

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่สรรพากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 1, บางรัก 2 และบางรัก 3 โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง(Purposive sampling) จำนวน 49 คน และประชาชนที่ยื่นแบบเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในปีภาษี 2548 ในเขตบางรัก โดยวิธีสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย(Simple Random Sampling) และใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน (ตามตาราง Taro Yamane)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และวิธีการทางสถิติ ดังนี้

1. วิเคราะห์จำนวนและคำร้อยละสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. วิเคราะห์สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย \bar{X} และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการยื่นแบบเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติโดยรวม และรายด้านและรายข้อ
3. ใช้ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย \bar{X} และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการยื่นแบบเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติโดยรวมและรายด้าน
4. เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ ระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบค่าที (t - test) และใช้ค่าความแปรปรวนแบบทิศทางเดียว (One - Way ANOVA) เปรียบเทียบระหว่างค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม และเมื่อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีการของ เชฟเฟ (Scheffe)
5. ใช้การแจกแจงความถี่ของข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการยื่นแบบเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ สรุปผลได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่สรรพากร

1. ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของเจ้าหน้าที่สรรพากร จำนวน 49 คน พบว่าส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี รองลงมาเป็นกลุ่มที่มีอายุ 41-50 ปี จบปริญญาตรี มีอายุการทำงานอยู่ระหว่าง 5-10 ปี ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่สรรพากร และปฏิบัติราชการอยู่ในระดับ 4-5

2. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า เจ้าหน้าที่สรรพากรที่มีช่วงอายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน และระดับตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ ในด้านความชัดเจนของนโยบาย ระบบการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต กลไกและกระบวนการ การติดต่อสื่อสารข้อมูล การสนับสนุนของผู้ปฏิบัติงาน และความเพียงพอของทรัพยากร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งจากการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยด้านความเพียงพอของทรัพยากรเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติมากที่สุด

ประชาชนผู้เสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

1. ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของประชาชนที่ยื่นแบบเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต กลุ่มตัวอย่างจำนวน 394 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จบปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน โดยรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 10,000 - 50,000 บาท

2. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนผู้เสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีเพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ ด้านการรับรู้และการประชาสัมพันธ์ การบริการทางด้านเทคโนโลยี และ คุณภาพของระบบในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีความแตกต่างกันในด้านการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ซึ่งเมื่อทดสอบหาคู่ที่แตกต่าง พบว่า ด้านการศึกษา ประชาชนที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จะมีความคิดเห็นในปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากกว่าคนที่จบปริญญาตรีและต่ำกว่าปริญญาตรี ในด้านของอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวจะมีความคิดเห็นในปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากกว่าอาชีพอื่น ๆ และในด้านรายได้ จะพบว่าประชาชนที่มีรายได้สูงกว่า 50,001 บาทขึ้นไปจะมีความคิดเห็นในปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากกว่าคนที่รายได้ระดับอื่น ๆ

อภิปรายผลการวิจัย

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ ตามความมุ่งหมายของการวิจัยและสมมติฐานในการวิจัย โดยรวมและรายได้

1.1 ด้านความชัดเจนของนโยบาย หมายถึง ความชัดเจนที่จะให้ผู้ปฏิบัติได้รับรู้ และเข้าใจถึงเป้าหมายและวัตถุประสงค์ตลอดจนมาตรการแนวทาง ขั้นตอนระเบียบการปฏิบัติ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติได้นำไปปฏิบัติได้เป็นอย่างดี จากการศึกษาของ แวน มิเตอร์ และแวนฮอร์น(1976) กล่าวว่า นโยบายเป็นองค์ประกอบในการตัดสินใจในการนำนโยบายไปปฏิบัติ มาตรฐานนโยบายเป็นเป้าหมายของการรับนโยบายไปปฏิบัติ บาร์เรตต์ และพีตซ์ ได้จำแนกแนวทางในการศึกษาการนำนโยบายไปปฏิบัติ ไว้ 3 ลักษณะ โดยภาพรวมได้แก่ ความชัดเจนของนโยบาย ทรัพยากร และการควบคุมระเบียบการปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สาคร บุญอาจ (2536) ได้ศึกษาไว้ว่า กระบวนการนำนโยบายป้องกันปราบปรามทุจริตเลือกตั้งขององค์กรกลางไปปฏิบัติจะประสบผลสำเร็จได้ด้วย ความแจ่มชัดของนโยบาย

1.2 ระบบการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งงานวิจัยของสมชาย ธนารักษ์พงศกรและคณะ(2545) ได้ศึกษาการพัฒนากระบวนการยื่นแบบชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต(e-Revenue) เป็นผลดีอยู่แล้ว ทั้งในด้านการประชาสัมพันธ์ การอำนวยความสะดวก การตอบสนองความปลอดภัยของระบบ ความง่ายในการเข้าถึงระบบ และความพร้อมของทรัพยากร

1.3 กลไกและกระบวนการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมพร สมดวง (2543) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัตินั้นกลไกและกระบวนการ ทรัพยากร เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญในการปฏิบัติงาน

1.4 การติดต่อสื่อสารข้อมูล หมายถึง ความชัดเจนของข่าวสาร ความถูกต้องของข่าวสาร ความสม่ำเสมอของการได้รับข่าวสารซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการศึกษาของ George C. Edwards III. (1980) กล่าวว่า คำสั่งในการนำนโยบายไปปฏิบัติจะต้องถูกถ่ายทอดไปสู่บุคลากรผู้ปฏิบัติอย่างเหมาะสม มีความชัดเจน เพียงตรง และสม่ำเสมอ จะทำให้โอกาสของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติประสบความสำเร็จสูง ธนวุฒิ กิติพงศ์ไพโรจน์(2546 : บทคัดย่อ) พบว่า การสื่อข้อความมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

1.5 การสนับสนุนของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่ง ศุภชัย ยาวะประภาษ(2538) กล่าวว่า นโยบายที่ผู้ปฏิบัติจะนำไปปฏิบัติด้วยดี จะต้องเป็นนโยบายที่ผู้ปฏิบัติเข้าใจ เห็นด้วย และมีความรู้สึกผูกพัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวการศึกษาของ เสาวนีย์ ศิริบุญญาคม(2544) เห็นว่า ความตั้งใจและความมุ่งมั่นของทีมงานผู้รับผิดชอบ เป็นปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้ประสบผลสำเร็จ

1.6 ความเพียงพอของทรัพยากร ความเพียงพอของงบประมาณ ความเพียงพอของบุคลากรในองค์กรความสามารถ ความเพียงพอของสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ความพอเพียงสอดคล้องกับระบบสารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติของ George C. Edwards III. (1980) กล่าวว่า ทรัพยากรที่สำคัญในการนำนโยบายไปปฏิบัติรวมถึงระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสอดคล้องพอเพียงกับความต้องการ

1.7 การรับรู้และการประชาสัมพันธ์ หมายถึงการให้ความรู้และการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับข้อมูลต่าง ๆ ในการยื่นแบบเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จากงานวิจัยของ กุศล รักษา (2539) ที่พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของโครงการมากที่สุด คือการประชาสัมพันธ์

1.8 การบริการทางด้านเทคโนโลยี หมายถึง การอำนวยความสะดวกของกรมสรรพากร ที่ให้บริการทางด้านเครื่องคอมพิวเตอร์แก่ประชาชนเพื่อความสะดวก

1.9 คุณภาพของระบบในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับแผนงาน e-Revenue ของกรมสรรพากร ที่จะพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสารกับประชาชนและหน่วยงานอื่นให้มากขึ้น

2. ผลของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ โดยสามารถอธิบายถึงผลสำเร็จของการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติด้านเจ้าหน้าที่สรรพากรคือ ความชัดเจนของนโยบาย ระบบการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต กลไกและกระบวนการ การติดต่อสื่อสารข้อมูล การสนับสนุนของผู้ปฏิบัติงาน และความเพียงพอของทรัพยากร โดยทุกปัจจัยมีผลเป็นบวก จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลลัพธ์ที่ได้คือ ความเพียงพอของทรัพยากร สามารถพยากรณ์ถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ และยังสามารถอธิบายหรือทำนายถึงผลสำเร็จของการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ และปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติด้านประชาชนที่ยื่นแบบเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต คือ การรับรู้และการประชาสัมพันธ์ การบริการทางด้านเทคโนโลยี และคุณภาพของระบบการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยทุกปัจจัยมีผลเป็นบวก จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลลัพธ์ที่ได้คือ ด้านคุณภาพของระบบในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และการรับรู้และการประชาสัมพันธ์ สามารถพยากรณ์ถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ และยังสามารถอธิบายหรือทำนายถึงผลสำเร็จของการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ

ปัจจัยด้านความเพียงพอของทรัพยากร มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับผลสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ และสามารถอธิบายถึงผลสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติได้มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับกรอบแนวคิดของ จี.ซี.เอ็ดเวิร์ด(1980) กล่าวว่า ทรัพยากรที่สำคัญในการนำนโยบายไปปฏิบัติรวมถึง ระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสอดคล้องกับความพอเพียงและความต้องการ แวน มิเตอร์ และแวน ฮอร์น(1976) กล่าวว่า นโยบายที่มีอิทธิพลต่อการ

น่านโยบายไปปฏิบัติให้สำเร็จได้แก่ นโยบายที่มีทรัพยากรสนับสนุน ทั้งงบประมาณและสิ่งจูงใจที่เพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนวุฒิ กิติพงศ์ไพโรจน์(2546 : บทคัดย่อ) พบว่า คุณภาพของบุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ ความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลของการน่านโยบายไปปฏิบัติ

ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต สามารถอธิบายถึงผลสำเร็จของการน่านโยบายไปปฏิบัติได้มากที่สุด การรับรู้และการประชาสัมพันธ์สามารถอธิบายถึงผลสำเร็จของการน่านโยบายไปปฏิบัติได้รองลงมา

ข้อเสนอแนะ

1. ควรปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริการงานการจัดเก็บในด้านขององค์กร การบริหารงานให้มีประสิทธิภาพสูงอย่างสม่ำเสมอ โดยจะต้องดำเนินการคือ
 - จัดฝึกอบรมบุคลากรในหน่วยงานให้มีความรู้ และเพิ่มสมรรถนะอย่างสม่ำเสมอ
 - ปรับปรุงเครื่องมือ เครื่องใช้ วัสดุ ครุภัณฑ์ ให้มีความทันสมัย และเพียงพอต่อการใช้งานควรนำมาใช้ให้มากขึ้น จัดหาระบบเครือข่ายทางคอมพิวเตอร์มาใช้อย่างกว้างขวาง
 - ให้บริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษี โดยเจ้าหน้าที่ต้องแสดงความเป็นมิตรแก่ผู้เสียภาษี การให้บริการที่รวดเร็ว
2. การสร้างความสำนึกในการเสียภาษีให้แก่ประชาชนและผู้ประกอบการ
 - มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสารต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนและผู้ประกอบการทราบอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะการประชาสัมพันธ์ทางโทรทัศน์
 - สร้างแรงจูงใจในการที่จะให้ประชาชนเข้ามาเสียภาษีอย่างเต็มใจ
3. ปราบปรามผู้กระทำผิดที่หลีกเลี่ยงภาษีอย่างเฉียบขาดทั้งทางแพ่งและทางอาญา

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

1. งานวิจัยในครั้งนี้อาจมีความชัดเจนของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการน่านโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติไม่ละเอียดพอในด้านของเจ้าหน้าที่สรรพากรเนื่องจากผู้วิจัยได้ศึกษาเพียงกลุ่มเดียวไม่ครอบคลุมทั่วถึง ดังนั้นควรศึกษาให้มีความครอบคลุมยิ่งขึ้นเพื่อความชัดเจนของตัวนโยบายที่ส่งผลต่อความสำเร็จ
2. ควรมีการทำวิจัยเชิงคุณภาพประกอบด้วย เช่น การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อให้ผลการวิจัยละเอียดขึ้น เนื่องจากแบบสอบถามไม่สามารถประเมินความคิดเห็นได้ละเอียดลึกซึ้ง
3. ควรมีการศึกษาในเรื่องเดียวกันกับหน่วยงานในระดับที่สูงขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กรมสรรพากร.ม.ป.ป. ยุทธศาสตร์กรมสรรพากร ปี 2547-2551.

กล้า ทองขาว. (2534). การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ : กรณีศึกษานโยบายแรงจูงใจเพื่อการรู้หนังสือแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์ดุสิตบัณฑิต. (การบริหารการพัฒนา) กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

กิตติ บุญนาค. (2536). การนำนโยบายภาษีมูลค่าเพิ่มไปปฏิบัติ : การศึกษาวิเคราะห์เชิงปรากฏการณ์ในธุรกิจโรงแรม. วิทยานิพนธ์ดุสิตบัณฑิต. (การบริหารการพัฒนา) กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

กุศล รักษา. (2539). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ : ศึกษากรณีโครงการเร่งรัดการออกใบอนุญาตที่ดินทั่วประเทศ. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. (การปกครอง) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

โกเมนทร์ สืบวิเศษ. (2535). ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา. กรุงเทพฯ : อักษรสาส์น.

เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม. (2543). การคลังว่าด้วยการจัดสรรและการกระจาย. พิมพ์ครั้งที่ 7 กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชาญณวุฒิ ไชยรักษา. (2541). การนำนโยบายไปปฏิบัติ : ศึกษากรณีนโยบายการแต่งตั้งผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (Chief Information Officer : CIO) และการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศของกระทรวง ทบวง กรม. เอกสารวิจัยการศึกษาปริญญาโท (รป.ม.). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2539). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2546). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ : แชนโพร่ พรินติ้ง จำกัด.

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานของกรุงเทพมหานคร. ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร์ดุสิตบัณฑิต (การบริหารการพัฒนา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

ธนวุฒิ กิตติพงศ์ไพโรจน์. (2546). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายโครงการประกันภัยอุบัติเหตุเอื้ออาทรไปปฏิบัติ : ศึกษากรณีบริษัทอาคเนย์ประกันภัย(2000). เอกสารวิจัยการศึกษาตามกำหนดวิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

ธัญวัฒน์ รัตนศักดิ์. (2546). นโยบายสาธารณะ. เชียงใหม่ : คณิงนิจการพิมพ์.

นภดล อิมกระจ่าง. (2545). ระเบียบและแนวปฏิบัติงานสรรพากร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชวพิมพ์.

- พิทยา บวรวัฒนา. (2545). *รัฐประศาสนศาสตร์ : ทฤษฎีและแนวการศึกษา(ค.ศ.1970-ค.ศ.1980)*. พิมพ์ครั้งที่ 10 กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไพบุลย์ วุฒิสมาบูรณ์พันธ์และคณะ. (2546). *การใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศด้านงานบริการลูกค้าส่วนหน้าของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) : กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ภาค 6.ภาคนิพนธ์ พบ.ม.(การจัดการ) กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.*
- ภิญโญ แสงพงษ์वाल. (2543). *แนวทางการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสุพรรณบุรี. เอกสารการวิจัยวิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.(นโยบายสาธารณะ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.*
- วรเดช จันทรศร. (2537). *การนำนโยบายไปปฏิบัติ : ตัวแบบและคุณค่า, วารสารพัฒนบริหารศาสตร์. ปีที่ 24 ฉบับที่ 4 (ตุลาคม).*
- วิชาดา ไตรรัตน์.(2540). *ปัญหาและอุปสรรคในการนำนโยบายการจัดระบบเพื่อควบคุมการทำงานของแรงงานต่างชาติผิดกฎหมายไปปฏิบัติ. ภาคนิพนธ์ พบ.ม.(พัฒนาสังคม) กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.*
- วิลาวัณย์ อาชวกุลเทพและคณะ. (2547). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต. ภาคนิพนธ์ พบ.ม.(การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน) กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.*
- ศุภชัย ยาวะประภาษ. (2545). *นโยบายสาธารณะ .พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*
- สมคิด บางโม. (2537). *ภาษีอากรธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์อักษรกราฟฟิค.*
- สมชาย จรสวรรณและคณะ. (2546). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล กรณีศึกษา จังหวัดสงขลา และจังหวัดพัทลุง. ภาคนิพนธ์ พบ.ม.(การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.*
- สมชาย ธนารักษ์พงศกร. (2546). *การพัฒนาระบบการยื่นแบบชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-Revenue) กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่ระยอง. ภาคนิพนธ์ พบ.ม.(การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน) กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.*
- สมบัติ ชำรงชัยวงศ์. (2544). *นโยบายสาธารณะ : แนวคิด การวิเคราะห์ และกระบวนการ. พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*
- สมพร สมผดุง. (2543). *ปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายปฏิรูประบบราชการไปปฏิบัติ. ภาคนิพนธ์ พบ.ม.(พัฒนาสังคม) กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.*

- เสาวนีย์ ศิริบุญญาคม.(2544). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมราชทัณฑ์*.
 วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.(รัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิต
 วิทยาลัย มหาวิทยาลัยธันวาคม. ถ่ายเอกสาร.
- สุรพร เสียนสลาย. (2539). *การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ : ศึกษา
 กรณีนโยบายการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์
 ดุษฎีบัณฑิต.(การบริหารการพัฒนา) กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
 ถ่ายเอกสาร.
- อาคม ใจแก้ว.(2533). *การนำนโยบายไปปฏิบัติในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ : ศึกษาปัจจัยที่
 ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต. (การ
 บริหารการพัฒนา) กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

Edwards III, George C. (1980). *Implementing Public Policy*. Washington,D.C. :
 Congressional Quarterly Press.

Van Meter, Donald S. and Carl E. Van Horn. (1975,February). "The Policy Implementation
 Process : A Conceptual Framework," *Administration and Society*.6 : 445-485.

เว็บไซต์

กรมสรรพากร 2547.เกี่ยวกับกรมสรรพากร.Available URL:
<http://www.rd.go.th>.

แบบสอบที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิจัยของนิสิตปริญญาโทรัฐประศาสนศาสตร์
ภาควิชารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ(ประสานมิตร)โดยแบบสอบถาม
แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
2. คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ
3. คำถามเกี่ยวกับความสำเร็จ ในการนำนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ
4. เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นทั่วไป และข้อเสนอแนะต่อการนำนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม(สำหรับเจ้าหน้าที่สรรพากร)

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย / ในช่อง หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงในความคิดของท่าน

- | | | |
|------------------------|--|--|
| 1) อายุ | <input type="checkbox"/> 20-30 | <input type="checkbox"/> 31-40 |
| | <input type="checkbox"/> 41-50 | <input type="checkbox"/> 51 ปีขึ้นไป |
| 2) ระดับการศึกษา | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี |
| | <input type="checkbox"/> ปริญญาโท | <input type="checkbox"/> ปริญญาเอก |
| 3) อายุการทำงาน | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 5 ปี | <input type="checkbox"/> 5-10 ปี |
| | <input type="checkbox"/> 11-20 ปี | <input type="checkbox"/> 21 ปีขึ้นไป |
| 4) ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง | <input type="checkbox"/> นักวิชาการสรรพากร | <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่บริหารงานสรรพากร |
| | <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล | <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่สรรพากร |
| 5) ระดับตำแหน่งงาน | <input type="checkbox"/> ระดับ 1-3 | <input type="checkbox"/> ระดับ 4-5 |
| | <input type="checkbox"/> ระดับ 6-7 | <input type="checkbox"/> ระดับ 8 ขึ้นไป |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ(เจ้าหน้าที่สรรพากร)
โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความชัดเจนของนโยบาย					
1. การนำระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตมาใช้นั้น ได้กำหนดกรอบและแนวทางการปฏิบัติไว้อย่างชัดเจน					
2. ท่านทราบถึงวัตถุประสงค์ในการนำระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตมาปฏิบัติ					
3. ได้กำหนดผู้รับผิดชอบระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตไว้อย่างชัดเจน					
ระบบการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต					
4. การกรอกแบบแสดงรายการในระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
5. ขั้นตอนในการนำระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตมาใช้ไม่มีความยุ่งยากซับซ้อน					
6. มีการจัดระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตที่รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน สามารถติดตามได้					
7. ข้อผิดพลาดและข้อบกพร่องในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตลดลง					
8. การจัดทำรายงานผลการจัดเก็บมีความถูกต้องและรวดเร็ว					
9. ข้อมูลการจัดเก็บภาษีมีความน่าเชื่อถือ					
10. การจัดทำระบบสารสนเทศและการสื่อสารเป็นไปอย่างถูกต้องรวดเร็วและทันเวลา					
กลไกและกระบวนการ					
11. มีมาตรการติดตามและประเมินผลในการนำระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต					
12. ผลการดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้					
13. การนำระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตมาใช้จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่าย					
14. มีการกำหนดขอบเขตของงาน และการจัดทำแผนปฏิบัติงานครอบคลุมไปทุกหน่วยงาน					
15. การรายงานผลเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้					

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
16. การปรับปรุงแก้ไขระบบยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป					
17. กำหนดให้มีผู้รับผิดชอบและกำหนดวิธีการติดตามผลไว้ อย่างชัดเจน					
18. การจัดเก็บภาษีและการจัดทำรายงานเป็นไปอย่างมีระบบ					
19. ท่านสามารถปฏิบัติงานให้สอดคล้องกันอย่างเป็นระบบกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง					
การติดต่อสื่อสารข้อมูลจากกรมสรรพากร					
20. มีการแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบและเข้าใจในระบบ การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตจากกรมสรรพากร					
21. การติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกเป็นไปอย่างรวดเร็ว					
22. ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากรมีความถูกต้อง และเชื่อถือได้					
23. เมื่อมีการแก้ไข ปรับปรุง กฎระเบียบและแนวปฏิบัติ ท่านได้ รับทราบข้อมูลอย่างรวดเร็ว					
24. มีการเปิดเผยข้อมูลการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากรให้ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบ					
การสนับสนุนของผู้ปฏิบัติงาน					
25. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในระบบการยื่นแบบผ่าน อินเทอร์เน็ต					
26. มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มเติมความรู้ในงานที่ปฏิบัติ					
27. ท่านให้การยอมรับและเห็นด้วยในการนำระบบการยื่นแบบ ผ่านอินเทอร์เน็ตมาใช้					
ความเพียงพอของทรัพยากร					
28. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตใน หน่วยงานของท่านมีเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน					
29. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตใน หน่วยงานของท่านมีความรวดเร็วในการเชื่อมต่อกับระบบการยื่น แบบผ่านอินเทอร์เน็ต					

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความสำเร็จในการนำนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ(เจ้าหน้าที่สรรพากร)

โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. เมื่อนำระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตมาใช้ ปริมาณงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามีจำนวนลดลง					
2. จำนวนรายที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงระบบการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

.....

.....

.....

.....

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิจัยของนิสิตปริญญาโทรัฐประศาสนศาสตร์
ภาควิชารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ(ประสานมิตร) โดยแบบสอบถาม
แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
2. คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ
3. คำถามเกี่ยวกับความสำเร็จในการนำนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ
4. เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นทั่วไป และข้อเสนอแนะต่อการนำนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม(สำหรับประชาชนผู้ที่ยื่นแบบฯผ่านระบบอินเทอร์เน็ต)

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย / ในช่อง หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงในความคิดของท่าน

- | | | |
|-------------------|--|---|
| 1) เพศ | <input type="checkbox"/> ชาย | <input type="checkbox"/> หญิง |
| 2) อายุ | <input type="checkbox"/> 20-30 | <input type="checkbox"/> 31-40 |
| | <input type="checkbox"/> 41-50 | <input type="checkbox"/> 51 ปีขึ้นไป |
| 3) ระดับการศึกษา | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี |
| | <input type="checkbox"/> ปริญญาโท | <input type="checkbox"/> ปริญญาเอก |
| 4) อาชีพ | <input type="checkbox"/> พนักงานบริษัทเอกชน | <input type="checkbox"/> ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ |
| | <input type="checkbox"/> ประกอบธุรกิจส่วนตัว | <input type="checkbox"/> รับจ้าง/บริการ |
| | <input type="checkbox"/> ค้าขาย | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ |
| 5) รายได้ต่อเดือน | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 10,000 บาท | <input type="checkbox"/> 10,000-50,000 บาท |
| | <input type="checkbox"/> 50,001-100,000 บาท | <input type="checkbox"/> 100,001 บาทขึ้นไป |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (สำหรับประชาชนที่ยื่นแบบฯผ่านระบบอินเทอร์เน็ต) โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
การรับรู้และการประชาสัมพันธ์					
1. ท่านได้รับข่าวสารเกี่ยวกับระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตจากสื่อต่าง ๆ					
2. วิธีที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์มีความทันสมัย					
3. ท่านเข้าใจในสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากร					
4. การเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
5. เมื่อกรมสรรพากรมีการแก้ไข ปรับปรุง กฎระเบียบและแนวปฏิบัติ ท่านได้รับทราบข่าวสารรวดเร็ว					
6. ท่านเข้าใจในเนื้อหาสาระและประเด็นต่าง ๆ ที่กรมสรรพากรนำเสนอ					
7. กรมสรรพากรมีการให้ความรู้ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตแก่ประชาชนทั่วไป					
การบริการด้านเทคโนโลยี					
8. กรมสรรพากรอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีที่ไม่มีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ให้สามารถเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ โดยการจัดหาคอมพิวเตอร์และบริการอินเทอร์เน็ตไว้ตามจุดต่าง ๆ					
9. ท่านสามารถยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตได้ตลอดเวลา					
10. มีการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เสียภาษีในสำนักงานพื้นที่สาขา					
คุณภาพของระบบในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต					
11. ระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตที่คำนวณให้ในเครื่องคอมพิวเตอร์นั้นมีความถูกต้องครบถ้วน					
12. ระบบสามารถตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตได้					

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
13. ระบบมีการยืนยันการยืนยันแบบผ่านอินเทอร์เน็ตได้ทันที					
14. ระบบมีการป้องกันการเรียกดูข้อมูลการชำระภาษีของผู้เสียภาษี					
15. ความรวดเร็วในการเชื่อมต่อเข้ากับระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร					
16. ขั้นตอนในการกรอกแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ในระบบตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดรายการมีความรวดเร็วกว่าวิธีการกรอกด้วยกระดาษ					
17. การให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วกว่าที่ท่านเดินทางไปยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา					
18. มีความรวดเร็วในการคืนเงิน					
19. การยื่นแบบในระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ช่วยที่ท่านประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายมากกว่าการเดินทางไปสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา					
20. กระบวนการในการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีความน่าเชื่อถือ					

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความสำเร็จในการนำนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ (สำหรับประชาชนที่ยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต)

โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ท่านมีความพึงพอใจต่อระบบการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงระบบการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

.....

ภาคผนวก

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X6	.	Stepwise (Criteria: Probability -of-F-to-e nter <= .050, Probability -of-F-to-r emove >= .100).

a. Dependent Variable: Y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.326 ^a	.107	.088	.67544

a. Predictors: (Constant), X6

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.558	1	2.558	5.606	.022 ^a
	Residual	21.442	47	.456		
	Total	24.000	48			

a. Predictors: (Constant), X6

b. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.182	.565		3.864	.000
	X6	.353	.149	.326	2.368	.022

a. Dependent Variable: Y

Excluded Variables^b

Model	Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics	
					Tolerance	
1	X1	.075 ^a	.538	.593	.079	.994
	X2	-.089 ^a	-.620	.538	-.091	.929
	X3	.070 ^a	.500	.619	.074	1.000
	X4	-.206 ^a	-1.503	.140	-.216	.990
	X5	-.253 ^a	-1.824	.075	-.260	.943

a. Predictors in the Model: (Constant), X6

b. Dependent Variable: Y

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	QUALITY	.	Stepwise (Criteria: Probability -of-F-to-e nter <= .050, Probability -of-F-to-r emove >= .100).
2	PR	.	Stepwise (Criteria: Probability -of-F-to-e nter <= .050, Probability -of-F-to-r emove >= .100).

a. Dependent Variable: Q21

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.566 ^a	.320	.319	.473
2	.576 ^b	.332	.329	.470

a. Predictors: (Constant), QUALITY

b. Predictors: (Constant), QUALITY, PR

ANOVA^c

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	41.293	1	41.293	184.229	.000 ^a
	Residual	87.638	391	.224		
	Total	128.931	392			
2	Regression	42.846	2	21.423	97.055	.000 ^b
	Residual	86.085	390	.221		
	Total	128.931	392			

a. Predictors: (Constant), QUALITY

b. Predictors: (Constant), QUALITY, PR

c. Dependent Variable: Q21

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.860	.254		3.390	.001
	QUALITY	.786	.058	.566	13.573	.000
2	(Constant)	.747	.255		2.924	.004
	QUALITY	.640	.080	.461	8.040	.000
	PR	.192	.072	.152	2.653	.008

a. Dependent Variable: Q21

Excluded Variables^f

Model		Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics
						Tolerance
1	PR	.152 ^a	2.653	.008	.133	.521
	SERVICE	.040 ^a	.704	.482	.036	.529
2	SERVICE	.024 ^b	.411	.681	.021	.522

a. Predictors in the Model: (Constant), QUALITY

b. Predictors in the Model: (Constant), QUALITY, PR

c. Dependent Variable: Q21

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล	นางสาวจาริณี แสนยาพันธ์ุ์
วันเดือนปีเกิด	16 สิงหาคม 2519
สถานที่เกิด	อำเภอเหนือคลอง จังหวัดกระบี่
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	267 ถ.เขาวราช ต.ตลาดใหญ่ อ.เมือง จ.ภูเก็ต
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่สรรพากร
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองภูเก็ต ๑
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2533	มัธยมศึกษาตอนต้น จากโรงเรียนเหนือคลองประชาบำรุง จ.กระบี่
พ.ศ. 2539	ประกาศนียบัตรชั้นสูง วิทยาลัยเทคนิคกระบี่ จ.กระบี่
พ.ศ. 2541	บัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
พ.ศ. 2550	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ