

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาทัศนคติต่อบริการยื่นแบบภาษีเงิน ได้ศึกษาค้นคว้าจากบทเรียนในสำนักงานสรรพากรภาค 3 ได้ใช้แนวคิด ทฤษฎีในการศึกษาและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังนี้

#### แนวคิดและทฤษฎี

##### แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

คุณทลี เวชสาร และคณะ (2545) ได้ให้แนวคิดในเรื่องทัศนคติและองค์ประกอบของทัศนคติ ดังนี้

ทัศนคติ เป็นสิ่งที่อยู่ภายในความรู้สึกนึกคิดของมนุษย์ ซึ่งจะต้องบังเกิดขึ้นกับสิ่งหนึ่งไม่ว่าจะเป็นวัตถุสิ่งของทั้งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ ซึ่งมีองค์ประกอบ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านสติปัญญา (Cognitive Component) ซึ่งเป็นองค์ประกอบเกี่ยวกับความเข้าใจ หมายถึง ความรู้ การรับรู้ และความเชื่อที่ผู้บริโภคมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
2. องค์ประกอบเกี่ยวกับความชอบซึ่งเป็นส่วนที่สะท้อนถึงอารมณ์ ความรู้สึกของผู้บริโภคที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรมที่จะแสดงออก (Behavioral Component) เป็นแนวโน้มที่จะก่อปฏิกิริยา หรือความตั้งใจก่อพฤติกรรมของผู้บริโภค

ประเภทของทัศนคติ ทัศนคติแบ่งออกเป็น 3 ประเภทคือ

1. ทัศนคติเชิงบวกหรือทัศนคติที่ดี เป็นทัศนคติที่ชักนำไปสู่บุคคลแสดงออกถึงความรู้สึก อารมณ์จากสภาพจิตใจ ได้ตอบทางด้านดีต่อบุคคลอื่น หรือเรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่ง รวมทั้งหน่วยงาน องค์กร สถาบัน การดำเนินการขององค์กรและอื่น ๆ

2. ทัศนคติเชิงลบหรือทัศนคติที่ไม่ดี เป็นทัศนคติที่สร้างความรู้สึกที่เป็นไปในทางเสื่อมเสีย ไม่ได้ได้รับความเชื่อถือหรือไว้วางใจ อาจมีความเคลือบแคลงระแวงสงสัย รวมทั้งเกลียดชังต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่งตลอดจนหน่วยงาน องค์กร สถาบัน และการดำเนินการขององค์กรและอื่น ๆ

3. ทัศนคติที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็นในเรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือต่อบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์กรและอื่น ๆ โดยสิ้นเชิง

### แนวความคิดเกี่ยวกับภาษีอากร

ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์ (2545) กล่าวว่าภาษีอากรเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งของรัฐบาลที่รัฐบาลใช้เป็นมาตรการในการบริหารงานคลังเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้ หลักเกณฑ์ในการจัดเก็บภาษีอากรที่ดีมี 4 ประการคือ

1. หลักความยุติธรรม (Equity) คือ บุคคลที่มีรายได้เท่าเทียมกันก็ควรจะต้องเสียภาษีในอัตราเท่ากันและความยุติธรรมที่เกิดจากความสามารถในการจ่ายภาษีด้วย กล่าวคือ ผู้ที่มีรายได้มากก็ควรเสียภาษีมากกว่าผู้ที่มีรายได้ได้น้อย และผู้ที่มีทรัพย์สินมากก็ควรจะต้องเสียภาษีมากกว่าผู้ที่มีทรัพย์สินน้อย นอกจากนี้ยังมีการยินยอมให้ผู้มีรายจ่ายมาก (เช่น คู่สมรส หรือผู้ที่มีภาระในการเลี้ยงดูบุตร ผ่อนบ้าน) สามารถที่จะหักเป็นรายจ่ายได้ก่อนที่จะคำนวณภาษี ก็เพื่อให้เกิดความยุติธรรมนี้เอง

2. หลักความแน่นอน (Certainty) ภาษีที่ดีจะต้องมีความแน่นอนในด้านต่าง ๆ คือ ความแน่นอน ในแง่รายได้ อัตราภาษี วิธีการจัดเก็บ ระยะเวลาของการจัดเก็บและสถานที่ของการจัดเก็บทั้งนี้เพื่อความสะดวกในการดำเนินการของเจ้าหน้าที่และผู้เสียภาษี กล่าวคือรัฐบาลสามารถประมาณการรายได้อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการจัดทำโครงการต่าง ๆ และผู้เสียภาษีก็สามารถคาดคะเนจำนวนภาษีที่จะต้องเสียและสามารถปฏิบัติตามได้ถูกต้อง

3. หลักความสะดวก (Convenience) การจัดเก็บภาษีควรคำนึงถึงความสะดวกของเจ้าหน้าที่และผู้เสียภาษีด้วย ทั้งในเรื่องเวลา วิธีการจัดเก็บ และสถานที่ กล่าวคือ ให้ความสะดวกในเรื่องเวลา เช่น ภาษีเงินได้เก็บในเดือนมีนาคมเพื่อความสะดวกแก่ห้างร้าน บริษัทต่าง ๆ ในการจัดทำบัญชีสิ้นปี หรือให้ความสะดวกในการจัดเก็บและสถานที่ โดยกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ควรจะใช้วิธีง่าย ๆ ไม่เยิ่นเย้อเกินไป หรืออาจให้มีการหักภาษี ณ ที่จ่าย เสียภาษีทางไปรษณีย์หรือผ่านธนาคาร เป็นต้น

4. หลักประหยัด (Economy) ได้แก่ การประหยัดในด้านการบริหารการ จัดเก็บให้มีประสิทธิภาพและเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด มิฉะนั้นจะทำให้ต้นทุนในการเก็บภาษีสูงเกินไป

### การยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (กรมสรรพากร, 2548: ออนไลน์)

เป็นบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านเครือข่ายที่สามารถส่งและรับข้อมูลข่าวสารระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยผ่านระบบโทรคมนาคม ต่าง ๆ โดยไม่มีข้อจำกัดทางด้านเวลาและสถานที่ ผู้เสียภาษีสามารถยื่นแบบฯ ได้โดยไม่ต้องใช้กระดาษในการกรอกแบบฟอร์ม ไม่ต้องเดินทางไปที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา โดยก่อนที่ผู้เสียภาษีจะยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตได้จะต้องได้รับอนุญาตจากกรมสรรพากรก่อน โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. กรอกแบบคำขอยื่นแบบ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (ภ.อ.01) โดยขอแบบฟอร์มได้ที่สำนักบริหารการทะเบียนทางอิเล็กทรอนิกส์ อาคารศูนย์คอมพิวเตอร์ ชั้น 1 กรมสรรพากร เลขที่ 90 ซอยพหลโยธิน 7 ถนนพหลโยธิน พญาไท กรุงเทพฯ 10400 สำหรับต่างจังหวัดยื่นได้ที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ทุกจังหวัด หรือสามารถเรียกแบบคำขอยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (ภ.อ.01) ได้จากเว็บไซต์ของกรมสรรพากร (<http://www.rd.go.th>) โดยคลิกเลือก “บริการอิเล็กทรอนิกส์” คลิกเลือกหัวข้อ “บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่าน INTERNET” คลิกเลือกหัวข้อ “แนะนำบริการ” และคลิกเลือกหัวข้อ “แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง”
2. กรมสรรพากรจะแจ้งรหัสการจดทะเบียน (Reference no.) ให้ผู้เสียภาษีทราบทาง e-mail Address ที่ได้แจ้งไว้ใน ภ.อ.01
3. ยื่นเอกสารที่ใช้ในการประกอบการยื่นแบบคำขอและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (ภ.อ.01) ดังนี้
  - ข้อตกลงในการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
  - กรณีเป็นบุคคลธรรมดา ต้องแนบภาพถ่ายบัตรประจำตัวประชาชนของผู้เสียภาษีที่ได้ลงลายมือชื่อรับรอง
  - กรณีเป็นนิติบุคคล ต้องแนบสำเนา หรือภาพถ่ายหนังสือรับรองของนายทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท ฉบับปัจจุบันที่มีระยะเวลาไม่เกิน 6 เดือน นับแต่วันที่นายทะเบียน หุ้นส่วนบริษัทได้ลงลายมือชื่อ และภาพถ่ายบัตรประจำตัวประชาชนหรือใบสำคัญคนต่างด้าวของผู้มีอำนาจผูกพันกับนิติบุคคลนั้น โดยผู้มีอำนาจดังกล่าวได้ลงลายมือชื่อรับรองในภาพถ่ายด้วย
  - กรณีมอบอำนาจให้ผู้อื่นทำการแทน ต้องจัดทำหนังสือมอบอำนาจ พร้อมแนบภาพถ่าย บัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจ และผู้รับมอบอำนาจ ที่ได้ลงลายมือชื่อรับรองในภาพถ่ายกรณีผู้เสียภาษีมีความประสงค์ขอยื่นแบบ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขาในคราวเดียวกัน ให้ใช้เอกสารแนบเพียงชุดเดียว
  - กรณียื่นด้วยตนเอง สามารถยื่นแบบคำขอ ภ.อ.01 ที่กรอกข้อมูลครบถ้วนแล้วพร้อมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องได้ในวันและเวลาราชการ ณ สำนักบริหารการทะเบียนทาง

อิเล็กทรอนิกส์ อาคารคอมพิวเตอร์ ชั้นที่ 1 กรมสรรพากร เลขที่ 90 ซอยพหลโยธิน 7 ถนนพหลโยธิน พญาไท กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐ สำหรับต่างจังหวัดยื่นได้ที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ ทุกจังหวัด

- กรณียื่นคำขอ ภ.อ.01 ผ่านเว็บไซต์ของกรมสรรพากร ให้พิมพ์แบบ ภ.อ.01 (ซึ่งมีรหัสการจดทะเบียนปรากฏอยู่บนแบบ) และลงลายมือชื่อผู้เสียภาษี หรือกรรมการ หรือหุ้นส่วนผู้มีอำนาจของนิติบุคคลพร้อมประทับตรา (ถ้ามี) และนำเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องไปยื่นให้แก่เจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับต่างจังหวัดยื่นได้ที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ ทุกจังหวัด ภายใน 15 วันนับจากวันที่ส่งรายการผ่านเว็บไซต์

4. เมื่อเจ้าหน้าที่พิจารณาแบบคำขอ ภ.อ.01 พร้อมเอกสารหลักฐานเรียบร้อยแล้ว หากถูกต้องครบถ้วน กรมสรรพากรจะส่งมอบหมายเลขผู้ใช้ (User Id) และรหัสผ่าน (Password) เพื่อใช้เป็นรหัสผ่านเข้าสู่ระบบการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตต่อไปการได้รับสิทธิใช้บริการยื่นแบบ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในเดือนภาษีใด กรมสรรพากรจะแจ้งให้ทราบทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ผ่าน e-mail) อีกครั้งหนึ่ง

5. เมื่อได้รับหมายเลขผู้ใช้ (User ID) และรหัสผ่าน (Password) จากกรมสรรพากรแล้วจึงจะสามารถเข้าสู่ระบบการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้

6. ต้องทำความเข้าใจกับธนาคารที่เข้าร่วมโครงการฯ เพื่อชำระภาษีโดยการโอนเงินผ่าน ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

#### ประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้บริการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต

1. กรมสรรพากรมิได้คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการสมัครหรือขอใช้บริการในแต่ละครั้ง
2. ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบฯ และชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา
3. ได้รับสิทธิพิเศษในการยื่นแบบฯ หลังเวลา 16.30 น. จนถึง 22.00 น. ของทุกวัน ระหว่างช่วงกำหนดเวลาของการยื่นแบบฯ ตามปกติ โดยไม่เว้นวันหยุดราชการ
4. มีโปรแกรมที่จะช่วยตรวจสอบข้อมูลขั้นต้นตามแบบแสดงรายการ ที่กรอกไว้ในแบบ และหากพบข้อมูลที่ผิดพลาดบางกรณี ระบบจะส่งรายการเดือนกลับไปในพื้นที่เพื่อท่านจะได้แก้ไขให้ถูกต้อง และเพื่อความมั่นใจว่ากรมสรรพากรได้รับแบบฯ และชำระภาษีเรียบร้อยแล้ว จะมีหลักฐานเพื่อยืนยัน 3 ระดับดังนี้
  - ยืนยันตอบรับทันทีเมื่อทำรายการแล้วเสร็จ
  - ยืนยันการรับแบบฯ และรับชำระภาษี (ถ้ามี) ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ในวันถัดไป

- ยืนยันการรับแบบฯ และชำระภาษี (ถ้ามี) โดยใบเสร็จรับเงินที่จัดส่งให้ทางไปรษณีย์  
ลงทะเบียน

### เงื่อนไขการใช้บริการ

ต้องเป็นการยื่นแบบและชำระภาษีภายในกำหนดเวลาปกติเท่านั้น ไม่ว่าจะมิภักดิ์ต้องชำระหรือไม่ก็ตาม หากเป็นแบบฯ ที่ยื่นเกินกำหนดเวลาหรือยื่นเพิ่มเติม ให้ไปยื่นแบบฯ และชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ที่สถานประกอบการตั้งอยู่ตามปกติ เช่น การยื่นแบบ ภ.พ.30 หรือ ภ.ธ.40 ของเดือนภาษีมกราคม 2545 ที่จะต้องกระทำภายในวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2545 ให้ยื่นแบบฯ และชำระภาษีมูลค่าเพิ่ม หรือภาษีธุรกิจเฉพาะผ่านอินเทอร์เน็ตได้ระหว่างวันที่ 1 ถึง 15 กุมภาพันธ์ 2545 หากเป็นการยื่นแบบ ภ.พ.30 หรือ ภ.ธ.40 ของเดือนภาษี ธันวาคม 2544 หรือก่อนหน้านั้น จะต้องยื่นแบบฯ ที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา เท่านั้น ผู้ใช้บริการมีสิทธิเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้ทุกวัน ในระหว่างช่วงเวลายื่นแบบแสดงรายการ เว้นแต่วันสุดท้าย ตรงกับวันหยุดราชการมีสิทธิยื่นแบบฯ ในวันเปิดทำการถัดไปได้อีก 1 วัน และในแต่ละวันสามารถใช้บริการได้ตั้งแต่ช่วงเวลา 06.00 น. จนถึงเวลา 22.00 น.

### บททวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

กรณีศึกษา สุวรรณเกษร (2545) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสรรพากรภาค 3 พบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจด้านความสะดวก ด้านความประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ด้านสิทธิพิเศษ สำหรับด้านความปลอดภัยและความมั่นใจในระบบ ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับปัญหาที่ผู้ประกอบการส่วนใหญ่พบคือ เมื่อทำการยื่นแล้วไม่สามารถแก้ไขได้ ต้องไปยื่นเพิ่มเติมที่สำนักงานสรรพากรเขต และการปิดทศนิยมที่ไม่ตรงกับรายงานภาษีซื้อ-ภาษีขาย คิดเป็นร้อยละ 16.00 การไม่มั่นใจในระบบรักษาความปลอดภัยของเงินในบัญชีของผู้ประกอบการที่ยื่นแบบ ร้อยละ 14.00 และการไม่ได้รับใบเสร็จยืนยันจากการยื่นแบบ ร้อยละ 11.00 นอกจากนี้ยังพบว่าระดับความพึงพอใจในการยื่นแบบและชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตกับขนาดของกิจการ ประเภทของกิจการ และรายรับจากกิจการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความสัมพันธ์กัน โดยสิ่งที่ผู้ประกอบการจะคำนึงถึงมากที่สุดคือ ความสะดวก รวดเร็วในการเปิดเว็บไซต์ ขั้นตอนต่าง ๆ ต้องไม่ยุ่งยาก ความมั่นใจในระบบว่าถูกต้องสมบูรณ์เชื่อถือได้ ซึ่งจะมีผลต่อเนื่องกับการประหยัดค่าใช้จ่ายในการยื่นแบบแสดงรายการ

นิตยา อูริตวี (2545) ได้ศึกษาทัศนคติของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มต่อการบริการยื่นแบบ ภ.พ. 30 ทางอินเทอร์เน็ต พบว่าผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีเพิ่มส่วนใหญ่มีลักษณะการเสียภาษีตามฐานเงินได้นิติบุคคล มีตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบเป็นพนักงานในฝ่ายบัญชี/สมุห์บัญชี ใช้อัตราภาษีมูลค่าเพิ่มแบบอัตราร้อยละ 7 และนิยมยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.30) ณ สำนักงานสรรพากรเขต และจากการสำรวจทัศนคติของผู้ประกอบการจดทะเบียนต่อการบริการยื่นแบบ ภ.พ.30 ทางอินเทอร์เน็ตในด้านความสะดวก ความรวดเร็ว และความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มต่อการบริการยื่นแบบ ภ.พ. 30 ทางอินเทอร์เน็ตพบว่าผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีลักษณะของฐานภาษีเงินได้ ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบและอัตราภาษีมูลค่าเพิ่มที่ใช้แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริการยื่นแบบ ภ.พ.30 ทางอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ผู้ยื่นแบบ ภ.พ. 30 ทางอินเทอร์เน็ตกับผู้ยื่นแบบ ภ.พ.30 ที่สำนักงานสรรพากรเขตมีทัศนคติต่อการบริการยื่นแบบ ภ.พ.30 ทางอินเทอร์เน็ตแตกต่างกันทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เหตุผลของผู้ประกอบการที่ไม่ได้ยื่นแบบ ภ.พ.30 ทางอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ขาดความพร้อมด้านบุคลากรและเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ โดยแสดงทัศนคติว่ากรมสรรพากรควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระผ่านอินเทอร์เน็ตให้มากกว่านี้

สิริพัฒน์ อรรถชัยกุล (2546) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของลูกค้าธนาคารหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่รู้จักบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จากการบริการของธนาคารกสิกร-ไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งแรกใช้บริการโดยการเข้าไปทดลองใช้บริการด้วยตนเอง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตผู้ใช้บริการธนาคาร ทางอินเทอร์เน็ตระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความคล่องตัวในการตรวจสอบสถานภาพทางการเงินได้ และสามารถเข้าถึงได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่ต้องกังวลเรื่องการปิดบริการโดยผู้ใช้บริการมีความพอใจระดับมากต่อการบริการ โอนเงินระหว่างบัญชี บริการชำระค่าสินค้าและบริการ บริการขอรายการเดินบัญชี (Statement) และบริการสอบถามยอดบัญชีตั้งแต่ 6.00 – 22.00 น.ทุกวัน ส่วนปัญหาที่ผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเห็นว่าปัญหาในระดับมาก ได้แก่ ความล่าช้าในการส่งผ่านข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ต และความปลอดภัยของข้อมูล ที่ส่งผ่านอินเทอร์เน็ต ผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตได้แสดงความคิดเห็นต่อการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต โดยเห็นว่าธนาคารควรมีบริการ เพราะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ของธนาคารด้านการบริการ สนใจและต้องการให้ธนาคารแนะนำขั้นตอนการใช้บริการ ถ้าธนาคารให้คำแนะนำการใช้ที่ละเอียด ชัดเจนในทุกขั้นตอน มีกฎหมายรองรับที่ชัดเจน และสามารถทำธุรกรรมได้จริงตามที่โฆษณาโดยไม่มีข้อขัดข้องหรือปัญหาอุปสรรคอื่นดีที่จะใช้บริการ