

การตัดสินใจใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ
เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของผู้มีเงินได้ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร
The decision to use filing the personal income tax returns by the
internet of taxpayer in Bangkok

วรรณิภา ศรีไสว
สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

Wannipha Srisawai
Department of Accounting, Faculty of Business Administration,
Ramkhamhaeng University, Thailand.

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการตัดสินใจใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของผู้มีเงินได้ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ปัจจัยในการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ความมีประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ความปลอดภัย ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี และทัศนคติต่อการใช้งาน รวมถึงเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับการตัดสินใจใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของผู้มีเงินได้ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มีเงินได้ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร และยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จำนวน 410 คน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้มีเงินได้ในจังหวัดกรุงเทพมหานครที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่างกัน ทำให้การตัดสินใจใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตต่างกัน และผู้มีเงินได้ในจังหวัดกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพต่างกัน ทำให้การตัดสินใจใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่ต่างกัน สำหรับปัจจัยด้านการรับรู้ความมีประโยชน์ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านความปลอดภัย ด้านความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี และด้านทัศนคติต่อการใช้งาน มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ผู้มีเงินได้, ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา, อินเทอร์เน็ต

Abstract

This research aims to study the decision to use the personal income tax return filing system via the Internet of taxpayer in Bangkok. There are 5 factors for using the personal income tax return filing system via the Internet, namely, the perception of usefulness, the perception of ease of use, safety, intention to use technology, and attitude to use. The sample used in this research was taxpayer in Bangkok province and filed personal income tax returns via the Internet. The hypothesis test found that taxpayer in Bangkok with different genders, ages, education levels, occupations and incomes made the decision to use the system to file personal income tax returns via the Internet differently, and taxpayer in Bangkok with different statuses. As a result, the decision to use the personal income tax return filing system via the Internet is no different, the factors of perceived usefulness, ease of use, safety, intention to use technology, and attitude to use affected the decision to file personal income tax returns via the Internet with a statistical significance of 0.05.

Keywords: Taxpayer, Personal Income Tax, Internet

บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีมีความสำคัญ และมีบทบาทอย่างมากต่อการดำรงชีวิต ไม่ว่าจะเป็นการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสาร การใช้เทคโนโลยีในด้านการศึกษา และการจัดระบบในหน่วยงานต่างๆ ทำให้เทคโนโลยีมีบทบาทกับมนุษย์จนเทคโนโลยีกลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตมนุษย์ไปแล้ว ปัจจุบันการพัฒนาทางเทคโนโลยีมีความก้าวหน้าอย่างมากไม่เพียงเป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาธุรกิจ การใช้เทคโนโลยีในการสื่อสาร เช่น การประชุมออนไลน์ และการส่งไฟล์ข้อมูล เราสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นตัวกลางในการส่งต่อข้อมูลไปยังบุคคลอื่นๆ ที่เราต้องการ ง่าย สะดวก และรวดเร็ว

การก้าวสู่ยุคสังคมสารสนเทศดังกล่าว ไม่ได้ส่งผลต่อแค่วิถีการดำเนินชีวิตของคนทั่วไปเท่านั้น แต่ยังส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการพัฒนา และการบริหารงานภาครัฐ ที่รัฐจำเป็นต้องปรับกระบวนการทัศนคติทางความคิดในทุกภาคส่วน เพื่อการพัฒนาในการนำเทคโนโลยีดิจิทัล และระบบบริหารสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้อย่างเต็มที่เพื่อขับเคลื่อนและพัฒนาประเทศ โดยจำเป็นต้องพัฒนาระบบการบริหารจัดการ และระบบการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ และเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารราชการแผ่นดินทั้งด้านการให้บริการแก่ประชาชน และการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว และสามารถใช้ประโยชน์สูงสุดจากเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อก้าวสู่เศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (Digital Economy)

กรมสรรพากรเป็นอีกหน่วยงานหนึ่งของรัฐที่ได้ดำเนินการภายใต้กลยุทธ์ หรือยุทธศาสตร์ D2RIVE ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การดำเนินการตามนโยบายของกรมสรรพากรเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานต่าง ๆ และการสร้างนวัตกรรมที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแบบพลิกโฉมในทุกส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติการ และชำระ

ภาษีให้มีความทันสมัยมากขึ้น ประชาชนและผู้ประกอบการสามารถทำธุรกรรมภาษีได้ง่าย กรมสรรพากรยังเดินหน้ายกระดับการบริการด้วยระบบเทคโนโลยีนวัตกรรมดิจิทัล 9 ระบบ เพื่อช่วยประชาชนคนทั่วไปและผู้ประกอบการจัดการเรื่องภาษี ทำให้ภาษีเป็นเรื่องง่าย เข้าถึงไม่ยาก และสะดวกสบาย เช่น ระบบ e-Filing หรือการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต โดยเชื่อว่าการทำให้ง่ายขึ้นจะทำให้เกิดการเสียภาษีอย่างถูกต้อง ส่งผลต่อการเก็บภาษีให้ได้เต็มเม็ดเต็มหน่วยเพื่อนำไปพัฒนาประเทศ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยเลือกศึกษาการตัดสินใจใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของผู้มีเงินได้ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยมีแนวคิดในการวิจัยว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ รวมถึงปัจจัยในการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการฯ ได้แก่ ด้านการรับรู้ความมีประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ความปลอดภัย ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี และทัศนคติต่อการใช้งาน เป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้มีเงินได้ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ตัดสินใจใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรือไม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการตัดสินใจใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของผู้มีเงินได้ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับการตัดสินใจใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของผู้มีเงินได้ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้ความมีประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ความปลอดภัย ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี และทัศนคติต่อการใช้งาน ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของผู้มีเงินได้ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้มีเงินได้ในจังหวัดกรุงเทพมหานครที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน ทำให้การตัดสินใจใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตต่างกัน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยในการใช้ระบบฯ ด้านการรับรู้ความมีประโยชน์ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านความปลอดภัย ด้านความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี และด้านทัศนคติต่อการใช้งาน ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ กลุ่มประชากรที่มีเงินได้ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร และยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จำนวน 410 คน
2. ตัวแปรที่ศึกษา แบ่งเป็น 2 กลุ่มตัวแปรดังนี้ ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านการรับรู้ความมีประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

ความปลอดภัย ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี และทัศนคติต่อการใช้งาน ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ การตัดสินใจใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

3. ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการเริ่มตั้งแต่ เดือนมกราคม 2566 ถึงเดือนมีนาคม 2566

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยในการตัดสินใจใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของผู้มีเงินได้ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร
2. ข้อมูลที่ได้จากการทำวิจัยในครั้งนี้ สามารถนำไปพัฒนาระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในแต่ละขั้นตอนอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถดึงดูดให้ผู้มีเงินได้หันมายื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมากขึ้น
3. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการทำวิจัยในครั้งนี้ไปพัฒนาหรือทำสื่อประชาสัมพันธ์ความรู้ เพื่อให้ผู้มีเงินได้เกิดความเชื่อมั่น และเห็นถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ได้แก่ ผู้ที่มีเงินได้เกิดขึ้นระหว่างปีที่ผ่านมาโดยมีสถานะอย่างหนึ่งอย่างใด ดังนี้

- 1) บุคคลธรรมดา
- 2) ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือคณะบุคคลที่มีโชินติบุคคล
- 3) ผู้ถึงแก่ความตายระหว่างปีภาษี
- 4) กองมรดกที่ยังไม่ได้แบ่ง
- 5) วิสาหกิจชุมชน ตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน เฉพาะที่เป็นห้างหุ้นส่วนสามัญ หรือคณะบุคคลที่มีโชินติบุคคล

การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มี 2 ระยะ คือ

1. "ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาครึ่งปี" เป็นการยื่นแบบแสดงรายการเงินได้เฉพาะเงินได้พึงประเมินประเภทที่ 5,6,7 หรือ 8 ที่ได้รับตั้งแต่เดือนมกราคม ถึงเดือนมิถุนายนไม่ว่าจะมีเงินได้ประเภทอื่นรวมอยู่ด้วยหรือไม่ก็ตาม โดยยื่นภายในเดือนกันยายนของปีภาษีนั้น และภาษีที่เสียนี้นำไปเป็นเครดิตหักออกจากภาษีสิ้นปีได้
2. "ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสิ้นปี" เป็นการยื่นแบบแสดงรายการเงินได้พึงประเมินที่ได้รับแล้วในระหว่างปีภาษี โดยยื่นภายในเดือนมีนาคมของปีถัดไป

การยื่นแบบแสดงรายการสามารถยื่นแบบแสดงรายการได้ที่

1. สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา (เดิมเรียกว่า สำนักงานสรรพากรเขต/อำเภอ) สำหรับการยื่นแบบฯ ภ.ง.ด.90 หรือ ภ.ง.ด.91 ผู้มีเงินได้สามารถยื่นแบบฯ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาทุกแห่ง
2. ที่ทำการไปรษณีย์ สำหรับการยื่นแบบระหว่างวันที่ 1 มกราคม ถึงวันที่ 31 มีนาคม เท่านั้น
3. Internet ทาง Web Site ของกรมสรรพากรที่ www.rd.go.th หรือจะยื่นผ่าน Rd smart tax application ทางโทรศัพท์มือถือก็ได้

การตัดสินใจ (Decision)

Sangeumrum, n.d., อ้างใน เกวรินทร์ ละเอียดตินันท์ (2557) กล่าวว่า การตัดสินใจ (Decision) หมายถึง กระบวนการเลือกทางเลือกใดทางเลือกหนึ่งจากหลายๆ ทางเลือก ที่ได้พิจารณาหรือประเมินอย่างดีแล้วว่าเป็นทางให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์การ การตัดสินใจเป็นสิ่งสำคัญ และเกี่ยวข้องกับหน้าที่การบริหารหรือการจัดการเกือบทุกขั้นตอน ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนการจัดการองค์การ การจัดคนเข้าทำงาน การประสานงาน และการควบคุม

เบอร์ตัน และธาเกอร์ (2016) อ้างใน จิตรกรจันทร์สุข, เสาวณี สิริสุขศิลป์ และปารย์พิชชา ก้านจักร (2564) ได้ให้ความหมายว่า การตัดสินใจ คือ กระบวนการที่รวบรวมเอาการวิเคราะห์ การนิยามสถานการณ์ของปัญหา การวิเคราะห์เพื่อการกำหนดทางเลือก การเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดหนึ่งทางเลือกแล้วจึงกำหนดเป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อไป

ดังนั้น การตัดสินใจในที่นี้จึงหมายถึง การเลือกทางเลือกใดทางเลือกหนึ่งจากหลายทางเลือก เป็นการเลือกสิ่งที่ดีที่สุด ซึ่งผ่านการประเมินผลและการพิจารณาไตร่ตรองมาอย่างดีแล้ว

การรับรู้ความมีประโยชน์ (Perceived Usefulness)

Davis, Bagozzi & Warshaw (1989), Seyal & Rahman (2003), Maes & Poels (2007) อ้างใน วิชาญ สุริยไพฑูริย์ (2560) กล่าวว่า มีงานวิจัยในอดีตที่ให้คำจำกัดความของการรับรู้ความมีประโยชน์ว่า การรับรู้ความมีประโยชน์เป็นความเชื่อของผู้ใช้ว่าการใช้งานสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ส่งผลให้มีการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานปัจจุบันให้ดีขึ้น จะทำให้เกิดแรงจูงใจที่จะใช้งานสิ่งนั้น และผู้ใช้จะเปิดใจยอมรับในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง

การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use)

Davis (1989) อ้างใน นฤมล ยิมะลี (2560) กล่าวว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน หมายถึง กระบวนการรับรู้ว่าการใช้เทคโนโลยีนั้นๆ ส่งผลให้ทราบถึงการใช้งานที่ง่ายขึ้นโดยไม่ต้องอาศัยความพยายามมากนัก อีกทั้งยังเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งาน และเป็นประโยชน์

ความปลอดภัย

ความปลอดภัย (Security) หมายถึง

1. สถานะที่มีความปลอดภัย ไม่มีอันตรายและได้รับการป้องกันจากภัยอันตรายทั้งที่เกิดขึ้นโดยตั้งใจหรือบังเอิญ

2. การปกป้องที่ทำให้เกิดความมั่นใจว่า การกระทำหรืออิทธิพลที่ไม่เป็นมิตรไม่สามารถจะมีผลกระทบได้

ความปลอดภัยสารสนเทศ (Information Security) หมายถึง

1. การรักษาความปลอดภัยโดยการใช้นโยบาย หรือ ระเบียบปฏิบัติ
2. ความปลอดภัยของฐานข้อมูล (Database Security) หมายถึงการดูแลจัดการรักษาข้อมูลให้ถูกต้องสมบูรณ์พร้อมสำหรับผู้ที่มีสิทธิในการใช้ข้อมูลสามารถใช้งานได้อยู่เสมอ ป้องกันผู้ไม่มีสิทธิเข้าใช้หรือแก้ไขข้อมูล อันจะก่อให้เกิดผลเสียกับระบบฐานข้อมูลของข้อมูลขึ้น
3. การป้องกันฐานข้อมูลไม่ให้บุคคลที่ไม่มีสิทธิ์เข้าถึงข้อมูลมาใช้งานที่ไม่พึงประสงค์ เช่น การปรับปรุงข้อมูล (Unauthorised Modification of Data) หรือการทำลายข้อมูล (Unauthorised Destruction of Data) และ การขโมยข้อมูล เป็นต้น
4. การป้องกันการสูญหายของข้อมูล การจำกัดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้ในฐานข้อมูลนั้น โดยที่ระบบฐานข้อมูลจะกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลในระดับต่างๆ ให้กับผู้ใช้ตามความเหมาะสม และความจำเป็น

ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี

Fishbein & Ajzen (2010) อ้างใน ดวงพร รัตสินทร (2562) กล่าวว่า ความตั้งใจใช้งาน หมายถึง ความพร้อมหรือความเป็นไปได้ของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมของการใช้งาน จากการศึกษาความตั้งใจที่จะพยายามทำพฤติกรรมนั้น ความตั้งใจเป็นปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม และเป็นตัวบ่งชี้ว่าบุคคลมีความพยายามที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นด้วยความยินดีและเต็มใจ ตลอดจนมีการแนะนำบุคคลอื่นให้มาใช้บริการ ยิ่งบุคคลมีความตั้งใจ แน่วแน่ และมีความพยายามมากเพียงใด ความเป็นไปได้ที่บุคคลจะกระทำพฤติกรรมก็จะมีมากยิ่งขึ้นเท่านั้น

ดวงพร รัตสินทร (2562) กล่าวว่า ความตั้งใจ หมายถึง เจตนา หรือความต้องการที่จะพยายามทำพฤติกรรมนั้นๆ สำหรับพฤติกรรมที่อยู่ภายใต้การควบคุมของบุคคลอย่างเต็มที่ ความตั้งใจเพียงตัวเดียวก็เพียงพอที่จะทำพฤติกรรมได้ กล่าวคือ ยิ่งบุคคลมีความตั้งใจที่แน่วแน่ในการทำพฤติกรรม บุคคลยังมีแนวโน้มที่จะทำพฤติกรรมนั้น แต่สำหรับพฤติกรรมที่บุคคลประสบปัญหาในการควบคุมมาก ความตั้งใจเพียงตัวเดียวอาจไม่เพียงพอที่จะใช้ทำนายพฤติกรรมได้อย่างแม่นยำ อาจมีปัจจัยอื่นที่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจกับพฤติกรรม ปัจจัยเหล่านี้ อาจจะเป็นโอกาสหรือทรัพยากร เช่น เวลา เงิน ทักษะ ความร่วมมือจากผู้อื่น เป็นต้น

ทัศนคติในการใช้เทคโนโลยี (Attitude toward Using Technology)

นภาพร ผู้บุบผา (2562) กล่าวว่า เทิสโตน และเครฟ (Thurstone & Chave (1966)) ได้ให้คำจำกัดความของทัศนคติว่าเป็นความรู้สึกและความคิดโดยรวมของบุคคล ซึ่งเป็นได้ทั้งทางบวกและทางลบ เช่น ความชอบ ไม่ชอบ ข้อคิดเห็น ความหวาดกลัว ความเชื่อมั่นที่มีต่อเรื่องหนึ่งเรื่องใด โดยทัศนคติจะแสดงออกผ่านทางความคิดเห็น (Opinion) ดังนั้น จึงถือได้ว่าความคิดเห็นของบุคคลเป็นสัญลักษณ์ที่แสดงถึงทัศนคติ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฟ้ารพีณท์ ฟ้าวิชฎกุล (2562) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอสี จังหวัดลำพูน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 289 คน และจากการสัมภาษณ์ผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตอำเภอสี จังหวัดลำพูน จำนวน 12 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความคิดเห็นการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยระดับความเห็นมากที่สุด คือ การรับรู้ว่ามีประโยชน์ และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน ระดับความเห็นมาก คือ ความเห็นต่อด้านส่วนบุคคล ความตั้งใจใช้เทคโนโลยี และทัศนคติต่อการใช้งาน

อนัญญาภา บุญรอด, ประสพชัย พสุนนท์ (2561) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ ของผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม ซึ่งจำนวนประชากรที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นปัจจัยการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม พบว่า ด้านการยอมรับเทคโนโลยีเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน ด้านการยอมรับเทคโนโลยีเกี่ยวกับการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน และด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน อยู่ในระดับมาก และด้านการรับรู้ความเสี่ยง อยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ พบว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ ไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุ อาชีพ ระดับรายได้ ประสบการณ์การขอคืนภาษี มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ และผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ประกอบด้วย การยอมรับเทคโนโลยีเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน ด้านการยอมรับเทคโนโลยีเกี่ยวกับการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน การรับรู้ความเสี่ยง และความไว้วางใจของผู้ใช้งาน พบว่า ด้านการยอมรับเทคโนโลยีเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน และด้านการยอมรับเทคโนโลยีเกี่ยวกับการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน มีความสัมพันธ์กัน ด้านการยอมรับเทคโนโลยีเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน และด้านการรับรู้ความเสี่ยง มีความสัมพันธ์กัน ด้านการยอมรับเทคโนโลยีเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน และด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน มีความสัมพันธ์กัน ด้านการยอมรับเทคโนโลยีเกี่ยวกับการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน และด้านการรับรู้ความเสี่ยงมีความสัมพันธ์กัน ด้านการยอมรับเทคโนโลยีเกี่ยวกับการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน และด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน มีความสัมพันธ์กัน และผลการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกส์แสดงให้เห็นว่า ด้านการยอมรับเทคโนโลยีเกี่ยวกับการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน ด้านการรับรู้ความเสี่ยง และด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ ส่วนด้านการยอมรับเทคโนโลยีเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์

ลักสรดา อ่างแก้ว (2558) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในจังหวัดปราจีนบุรี ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เลือกยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่เป็น

เพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี อยู่ในช่วงการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ห้าง/ร้าน มีรายได้ต่อปี ตั้งแต่ 300,001 บาท ขึ้นไปมีคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่บ้านหรือที่ทำงาน ประเภทแบบที่ยื่นครั้งล่าสุดเป็นแบบ ภ.ง.ด.91 ชำระภาษีผ่านช่องทางอื่นๆ (ชำระที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา) ชำระภาษีช่องทางข้างต้นด้วยเหตุผลข้ออื่นๆ ยื่นแบบในช่วงเดือนมีนาคม ตัดสินใจยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตเพราะตนเองทราบว่ามีการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตจากสื่ออินเทอร์เน็ต ไม่มีความสะดวกในการเดินทางไปยื่นแบบ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา และไม่เคยใช้บริการอื่นๆ ของกรมสรรพากรผ่านอินเทอร์เน็ต กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เลือกยื่นแบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 41 ปี ขึ้นไป อยู่ในช่วงการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ห้าง/ร้าน มีรายได้ต่อปี ตั้งแต่ 1-200,000 บาท ไม่มีคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่บ้านหรือที่ทำงาน ประเภทแบบที่ยื่นครั้งล่าสุดเป็นแบบ ภ.ง.ด.91 ไม่มีความสะดวกในการเดินทางไปยื่นแบบ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา และไม่เคยใช้บริการอื่นๆ ของกรมสรรพากรผ่านอินเทอร์เน็ต

อุไรพรรณ แซ่ลี (2562) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์การยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตผ่านทางสื่อออนไลน์ จำนวน 240 คน (ร้อยละ 60.00) และพบว่ามีการรับรู้ในการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 3 ปี ขึ้นไป จำนวน 135 คน (ร้อยละ 33.75) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในระดับมาก ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และด้านการรับรู้ความเสี่ยง และระดับปานกลาง ในด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน และด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน

จารุวรรณ พิมเสน (2564) ได้ทำการศึกษาคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศกรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ด้านทัศนคติต่อการใช้ระบบ และด้านความตั้งใจใช้ระบบ อยู่ในระดับมาก และความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบอยู่ในระดับมาก

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาปัจจัยในการตัดสินใจใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของผู้มีเงินได้ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ

วิธีการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อใช้วัดคุณลักษณะ หรือความคิดเห็นส่วนบุคคล และนำไปศึกษาปัจจัยในการตัดสินใจใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของผู้มีเงินได้ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยรูปแบบของ

แบบสอบถามเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-Ended Form) ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่กำหนดทั้งคำถามและตัวเลือก โดยให้ผู้ตอบได้เลือกคำตอบจากตัวเลือกนั้นๆ

ผู้วิจัยใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 แหล่งคือ 1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ซึ่งได้จากการค้นคว้าข้อมูลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แหล่งของข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต 2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยดำเนินการสร้างแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Google Forms และส่งแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 410 ตัวอย่าง จากผู้มีเงินได้ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร และเคยยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ผู้วิจัยได้ดำเนินการทดสอบเครื่องมือ ด้วยวิธีการวัดความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการนำเสนอร่างแบบสอบถามแก่อาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อทำการตรวจสอบความครอบคลุมเนื้อหาของข้อคำถามที่ใช้วัดตัวแปรสำคัญ รวมถึงพิจารณาว่าข้อคำถามสามารถวัดได้ตรงตามเนื้อหาที่ระบุไว้ และการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (reliability) โดยการนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pre-Test) จำนวนร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่าง จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 410 ตัวอย่าง ทำให้ได้จำนวนแบบสอบถามที่นำไปทดสอบทั้งสิ้น 41 ตัวอย่าง และการหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของ Cronbach โดยเกณฑ์ที่ยอมรับได้อยู่ที่ 0.7 ขึ้นไป

จากนั้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความครบถ้วนสมบูรณ์ และนำแบบสอบถามไปแจกกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยต่อไป ซึ่งผู้วิจัยส่งแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางออนไลน์ เช่น E-Mail และช่องทาง Social Media เช่น Line, Face book โดยมีระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2566 ถึง วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2566

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผลข้อมูลที่รวบรวมได้ โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล 2 ส่วนดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ใช้ค่าร้อยละและความถี่ในการอธิบาย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ซึ่งเป็นตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงคุณภาพ และใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการอธิบาย ปัจจัยด้านการรับรู้ความมีประโยชน์ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านความปลอดภัย ด้านความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี และด้านทัศนคติต่อการใช้งาน รวมถึงการตัดสินใจใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ

2. สถิติอนุมาน / สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics) ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ คือ เพศต่างกันทำให้การตัดสินใจใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของผู้มีเงินได้ในจังหวัดกรุงเทพมหานครต่างกัน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ t-Test 2) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกันทำให้การตัดสินใจใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของผู้มีเงินได้ในจังหวัดกรุงเทพมหานครต่างกัน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ One way ANOVA 3) ปัจจัยด้านการรับรู้ความมีประโยชน์ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านความปลอดภัย ด้านความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี และด้านทัศนคติต่อการใช้งาน มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของผู้มีเงินได้ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ Multiple Regression Analysis

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ การศึกษาครั้งนี้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 248 คน คิดเป็นร้อยละ 60.50 มีช่วงอายุอยู่ที่ 25-35 ปี มีจำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 70.20 มีสถานภาพโสด จำนวน 205 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 50.00 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 296 คน คิดเป็นร้อยละ 72.20 มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 42.90 และมีรายได้อยู่ระหว่าง 15,000-25,000 บาท จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 46.80

ผลการศึกษาข้อมูลด้านปัจจัยปัจจัยในการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ความมีประโยชน์ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านความปลอดภัย ด้านความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี และด้านทัศนคติต่อการใช้งาน สามารถสรุปผลการศึกษาในภาพรวมได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 รองลงมา คือ ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และมีระดับความคิดเห็นมากที่สุดด้านการรับรู้ความมีประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 รองลงมา คือ ด้านความปลอดภัย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85

ผลการศึกษาข้อมูลการการตัดสินใจใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สามารถสรุปผลการศึกษาได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจะใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตต่อไป ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78

จากผลการศึกษาข้อมูล สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้ 1) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน ทำให้การตัดสินใจใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตต่างกัน และปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ สถานภาพต่างกัน ทำให้การตัดสินใจใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่ต่างกัน 2) ปัจจัยในการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ความมีประโยชน์ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านความปลอดภัย ด้านความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี และด้านทัศนคติต่อการใช้งาน มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลวิจัย

ผลการเปรียบเทียบปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับการตัดสินใจใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของผู้มีเงินได้ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม

เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ พบว่า ผู้มีเงินได้ที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ต่างกัน ทำให้การตัดสินใจใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตต่างกัน ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ยอมรับสมมติฐาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลภัสรดา อ่างแก้ว (2558) ที่ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในจังหวัดปราจีนบุรี พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ อายุ อาชีพ และรายได้

ผลการศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้ความมีประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ความปลอดภัย ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี และทัศนคติต่อการใช้งาน มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ความมีประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี และทัศนคติต่อการใช้งาน มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พ้าภุชชัญญกุล (2562) ที่ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอ ลี้ จังหวัดลำพูน ซึ่งพบว่า การรับรู้ว่ามีประโยชน์ การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน ความตั้งใจใช้เทคโนโลยี และทัศนคติต่อการใช้งาน มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอ ลี้ จังหวัดลำพูน

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการศึกษาที่แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ เช่น อายุต่างกัน ทำให้การตัดสินใจใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตต่างกัน นั้น แสดงให้เห็นว่า ผู้มีเงินได้ที่มีอายุมากขึ้น อาจทำให้การตัดสินใจใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตลดลง เนื่องจากผู้ที่มีอายุมากจะมีความกลัวในการใช้เทคโนโลยี หรืออาจกลัวการทำรายการผิดพลาด จึงอยากให้มีการเพิ่มสื่อประชาสัมพันธ์ความรู้ การบอกให้เห็นถึงประโยชน์ของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ภาษีบุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อาจลดความผิดพลาดของการกรอกแบบแสดงรายการได้มากกว่าการกรอกแบบแสดงรายการและยื่นแบบฯ ผ่านทางพื้นที่ด้วยตนเอง อีกทั้งยังช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และช่วยประหยัดเวลาได้มากขึ้น

2. จากผลการศึกษาที่แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต นั้น แสดงให้เห็นว่า หากกรมสรรพากรมีการพัฒนาระบบฯ ให้ผู้มีเงินได้สามารถเข้าถึงระบบได้ง่าย มีขั้นตอนในการทำงานที่ชัดเจน ผู้มีเงินได้สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง มีการทำสื่อประชาสัมพันธ์ความรู้ เช่น มีวีดีโอแสดงขั้นตอนการใช้งานต่างๆ อาจมีการลงข้อมูลดังกล่าวผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook TikTok จะสามารถดึงดูดผู้ใช้งานได้มากขึ้น และทำให้ผู้มีเงินได้รู้สึกว่าการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่ใช่เรื่องยากอีกต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพากร. (2563). ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา. ค้นเมื่อ 29 มกราคม 2566, จาก <https://www.rd.go.th/548.html>
- เกวรินทร์ ละเอียดดีนันท์. (2557). การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- จารุวรรณ พิมเสน. (2564). คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศกรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ดวงพร รัตสินทร. (2562). การรับรู้เทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นภาพร ผู้บุบผา. (2562). ทศนคติต่อการใช้เทคโนโลยีและสื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์รถยนต์ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ฟ้าพริณท์ ฟ้าภูษิตกุล. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอสี จังหวัดลำพูน. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- ลภัสรดา อ่างแก้ว. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในจังหวัดปราจีนบุรี. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อณัทยาภา บุญรอด, ประสพชัย พสุนนท์. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ ของผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม. วารสารวิชาการฉบับภาษาไทย, มหาวิทยาลัยศิลปากร. ปีที่ 11(ฉบับที่ 2), 1-16.
- อุไรพรรณ แซ่ลี. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.