



ISSN: 2774-0390 (Online)

วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
Journal of Management Science Sakon Nakhon Rajabhat University
Homepage: <https://so08.tci-thaijo.org/index.php/JMSSNRU>
E-mail: jmssnru@gmail.com



ประเภทของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้และการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผล
ต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ผ่านระบบ
ออนไลน์ในเขตภาคใต้

Types of income tax return filing and technology acceptance affect
information system success for filing income tax returns through the online
system in the Southern region

ววรรณทิพย์ ดอนกลาง^{1*}, จิรพงษ์ จันทร์งาม², ทิรวุฒิ ยังสุข³
Wantanee Donklai^{1*}, Jirapong Channgam², Tirawut Yangsook³

^{1,2,3} บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม

^{1,2,3} Master of Accountancy Program, Faculty of Accountancy, Sripatum University

Corresponding author's e-mail: Email:wantanee.wd1417@gmail.com^{1}, jirapong.ch@chonburi.spu.ac.th²,
Tirawut.yo@spu.ac.th³

Received: July 3, 2024

Revised: July 10, 2024

Accepted: August 26, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประเภทของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ ประกอบด้วย ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และภาษีเงินได้นิติบุคคล 2) เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย ด้านความคาดหวังต่อการปฏิบัติงาน ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลของสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ และด้านแรงจูงใจในการใช้งาน ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ผ่านระบบออนไลน์ในเขตภาคใต้ ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านความพึงพอใจ และด้านคุณสมบัติของระบบ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ได้จากการสุ่มจากผู้ที่เคยยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและภาษีเงินได้นิติบุคคล ผ่านระบบออนไลน์ในเขตภาคใต้ การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ แบ่งประชากรออกเป็นชั้นภูมิตามประเภทของภาษี (บุคคลธรรมดาและนิติบุคคล) และสุ่มตัวอย่างจากแต่ละชั้นภูมิตามสัดส่วนที่เหมาะสม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์

สหสัมพันธ์ และ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประเภทของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ภาพรวมภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่า ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่า ด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

คำสำคัญ: ประเภทของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้, การยอมรับเทคโนโลยี, ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

Abstract

The research aimed to 1) investigate the various methods of filing income tax returns which include personal income tax and corporate income tax, 2) study technology acceptance including expectations for work performance Expectation in effort social influence. The system's facilities and user motivation significantly impact the success of the information system. Filing income tax returns online in the Southern region depended on the quality of the information system, quality of service satisfaction aspect and benefits of the system. It was a quantitative research. The research tool was a questionnaire with a sample size of 400 people namely those who had filed personal income tax and corporate income tax forms via the online system in the Southern region. The researchers analyzed the data by using descriptive statistics that included frequency, percentage, mean, and standard deviation. The analysis of correlation coefficients, and multiple regression analysis. The research results revealed that respondents' opinions regarding the type of income tax return filing were at a high level. Overall, the researchers found the respondents' opinion to be at a high level. It was found that the overall personal income tax had the highest average. The respondents had opinions about technology acceptance. Overall, it was at the highest level. The information system's global facility picture had the highest average, and there were opinions about its success. Overall, it was at the highest level.

Keywords: types of filing income tax returns, technology adoption, information system success

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

เมื่อโลกก้าวเข้าสู่การเชื่อมโยงข้อมูลผ่านช่องทางการสื่อสาร และเทคโนโลยีการสื่อสารที่มีความเร็วสูง จึงก่อให้เกิดแนวคิดในการปรับเปลี่ยนรูปแบบของการดำเนินการยื่นภาษีในรูปแบบใหม่ และในสังคมยุคโลกาภิวัตน์ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญเป็นอย่างมากกับองค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน กรมสรรพากรถือเป็นองค์กรหนึ่งที่ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ที่จะได้รับในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามา เพื่อใช้ในการปรับปรุงถึงประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความโปร่งใส ในกระบวนการบริหารงานภายในองค์กร จึงได้มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขึ้น ทั้งนี้ เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมให้กรมสรรพากรได้ก้าวเข้าสู่การเป็นกรมสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์ (E-revenue) โดยได้ใช้ E-revenue ในการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรให้ก้าวเข้าสู่การเชื่อมโยงการบริการข้อมูลที่สุดอดคล้องกับนโยบายและแนวทางการบริหารประเทศของรัฐบาล ที่ต้องการให้หน่วยงานของภาครัฐได้มีการปฏิรูปและก้าวเข้าสู่ E-government (พนิดา สุภาพอาภรณ์, 2561)

ภาษีเงินได้ คือ สิ่งที่รัฐบาลบังคับเรียกเก็บจากประชาชนและองค์กรภาคเอกชน มีกระทรวงการคลัง เป็นผู้ดูแล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำมาใช้เป็นประโยชน์ในการบริหารและพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้า ทั้งทางเศรษฐกิจ การศึกษา สาธารณสุข การคมนาคม การประชาสัมพันธ์ การป้องกันประเทศและรักษาความสงบภายในประเทศ สร้างสาธารณูปโภค รวมไปถึงเงินเดือนของราชการ ทหาร ตำรวจ ผู้ทำหน้าที่ให้บริการประชาชน โดยไม่มีสิ่งตอบแทนโดยตรงให้กับผู้เสียภาษี เรียกได้ว่าการเรียกเก็บภาษีจากประชาชนเป็นเครื่องมือการคลังของรัฐบาล ที่สำคัญในการบริหารประเทศ ประเภทของภาษีอากร แบ่งเป็นภาษีอากรทางตรง และภาษีทางอ้อม ซึ่งกฎหมายที่ทางรัฐบาลใช้ในการเรียกเก็บภาษีคือประมวลรัษฎากร ภาระหน้าที่ในการเสียภาษีนั้น มิใช่ของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง แต่เป็นหน้าที่ที่พึงต้องปฏิบัติในฐานะที่เป็นพลเมืองของประเทศชาติที่มีความรับผิดชอบคนหนึ่ง ทั้งนี้รัฐบาลได้มอบหมายงานให้กรมสรรพากร กรมศุลกากร และกรมสรรพสามิต เป็นผู้ควบคุมดูแลในการจัดเก็บภาษี แต่ยังมีหน่วยงานอื่น ๆ ทำหน้าที่เก็บภาษีและค่าธรรมเนียมเป็นรายได้เข้ารัฐอยู่บ้าง ได้แก่ กรมการขนส่งทางบก กรมตำรวจ ฯลฯ (ดวงพร เพชรคง, 2560)

กรมสรรพากรได้อำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีและประชาชนทั่วไป ด้วยบริการด้านอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางเว็บไซต์ www.rd.go.th การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ของกรมสรรพากร ผู้เสียภาษีจะได้รับความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดเวลา เนื่องจากผู้เสียภาษีสามารถดำเนินการด้วยตนเองได้โดยไม่ต้องเดินทางมาติดต่อที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา บริการดังกล่าวยังช่วยสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการให้ส่วนราชการต่าง ๆ นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการแก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น (กรมสรรพากร, 2564)

การยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย ด้านความคาดหวังต่อการปฏิบัติงาน ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลของสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ และด้านแรงจูงใจในการใช้งาน จากการศึกษาวิจัยของปฐมาภรณ์ บำรุงผล (2563) พันธ์พิณท์ พ้าภิชฐกุล (2562) นอกจากนี้ Saibon et al. (2016) ได้ศึกษาถึง การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศตามทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT และ UTAUT2) สำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยมุ่งเน้นการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ด้านความคาดหวังต่อการปฏิบัติงาน ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลของสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ และด้านแรงจูงใจในการใช้งาน ส่วนความสำเร็จของระบบสารสนเทศนั้น สามารถประเมินผลได้จากคุณภาพของระบบ คุณภาพของสารสนเทศ คุณภาพของการบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ระบบสารสนเทศ ปัจจุบันการยื่นภาษีออนไลน์ของผู้ที่เคยยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบออนไลน์ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ และปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ของระบบการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์ (ธนวัฒน์ ไช้หนู, 2564) จะเห็นได้ว่าอัตราการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และภาษีเงินได้นิติบุคคลเขตภาคใต้นั้น มีอัตราการยื่นแบบผ่านระบบออนไลน์ที่สูงกว่าการยื่นแบบด้วยกระดาษ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากประชาชนรับรู้ถึงประโยชน์ รับรู้ความง่ายของการใช้งาน หรือมีความตั้งใจที่จะใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านระบบออนไลน์มากขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันยังมีประชาชน และบริษัทบางส่วนที่ยังเลือกที่จะไม่ใช้ระบบการยื่นแบบภาษีเงินได้ผ่านระบบออนไลน์ จึงเป็นเหตุผลที่ควรศึกษาถึงประเภทของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้และการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ผ่านระบบออนไลน์ รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบ เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการทางอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ก่อให้เกิดประโยชน์และคุ้มค่าให้มากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประเภทของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ผ่านระบบออนไลน์ในเขตภาคใต้
2. เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ผ่านระบบออนไลน์ในเขตภาคใต้

การทบทวนวรรณกรรม

ประเภทของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นภาษีที่เรียกเก็บจากรายได้ของบุคคลธรรมดา โดยจัดเก็บจากเงินได้พึงประเมินประเภทต่าง ๆ เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง รายได้จากธุรกิจ ดอกเบี้ย เงินปันผล ฯลฯ ใช้อัตราภาษีแบบก้าวหน้าโดยแบ่งเป็นขั้นบันไดตามระดับรายได้ มีการหักค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อนต่าง ๆ ก่อนคำนวณภาษี และผู้มีเงินได้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการและเสียภาษีประจำปี ในขณะที่ภาษีเงินได้นิติบุคคลเป็นภาษีที่จัดเก็บจากกำไรสุทธิของนิติบุคคล โดยจัดเก็บจากบริษัท ห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล และนิติบุคคลอื่น ๆ คำนวณจากกำไรสุทธิ (รายได้หักด้วยค่าใช้จ่าย) มีอัตราภาษีทั่วไปคือ 20% ของกำไรสุทธิ (อาจมีอัตราพิเศษสำหรับกิจการบางประเภท) มีการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีทั้งกลางปีและปลายปี และมีกฎเกณฑ์เฉพาะในการคำนวณรายได้และค่าใช้จ่ายทางภาษี (กรมสรรพากร, 2564)

การยอมรับเทคโนโลยี

การยอมรับเทคโนโลยีประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ด้านความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานซึ่งเกี่ยวข้องกับระดับความเชื่อของบุคคลว่าการใช้เทคโนโลยีจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความคาดหวังในความพยายามที่รวมถึงระดับความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยี ด้านอิทธิพลของสังคมที่เกี่ยวกับการรับรู้ของบุคคลว่าคนรอบข้างหรือสังคมคาดหวังให้เขาใช้เทคโนโลยีนั้น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อของบุคคลว่ามีโครงสร้างพื้นฐานและการสนับสนุนทางเทคนิคที่เพียงพอ และด้านแรงจูงใจในการใช้งานซึ่งหมายถึงปัจจัยที่กระตุ้นให้บุคคลต้องการใช้เทคโนโลยี เช่น ความสนุก ความท้าทาย หรือผลประโยชน์ส่วนตัวที่จะได้รับจากการใช้เทคโนโลยีนั้น (ปฐมาภรณ์ บำรุงผล, 2563)

ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

ความสำเร็จของระบบสารสนเทศประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบ ด้านคุณภาพของการบริการซึ่งหมายถึงระดับการสนับสนุนที่ผู้ใช้ได้รับจากทีมไอที ด้านความพึงพอใจที่เกี่ยวกับความรู้สึกและทัศนคติของผู้ใช้ที่มีต่อระบบสารสนเทศ และด้านคุณประโยชน์ของระบบซึ่งหมายถึงผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมจากการใช้ระบบสารสนเทศ เช่น การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การลดต้นทุน การปรับปรุงการตัดสินใจ และการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันขององค์กร (ดวงพร เพชรคง, 2560)

สรุปได้ว่า การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้แบ่งเป็น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาซึ่งใช้อัตราภาษีแบบก้าวหน้าและมีการหักค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อน และภาษีเงินได้นิติบุคคลที่จัดเก็บจากกำไรสุทธิในอัตรา 20% โดยทั่วไป ในขณะที่การยอมรับเทคโนโลยีประกอบด้วยปัจจัยด้านความคาดหวังต่อการปฏิบัติงาน ความคาดหวังในความพยายาม อิทธิพลของสังคม สิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ และแรงจูงใจในการใช้งาน ส่วนความสำเร็จ

ของระบบสารสนเทศนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศ คุณภาพของการบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้และคุณสมบัติของระบบ

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาถึงประเภทของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้และการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ผ่านระบบออนไลน์ในเขตภาคใต้ ได้กำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ผู้วิจัยจึงได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่เคยยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบออนไลน์ในเขตภาคใต้ ได้แก่ กระบี่ ชุมพร ตรัง นครศรีธรรมราช นราธิวาส ปัตตานี พังงา พัทลุง ภูเก็ต ยะลา ระนอง สงขลา สตูล และสุราษฎร์ธานี จำนวน 1,327,535 คน (ข้อมูลจากกรมสรรพากร ณ วันที่ 5 ตุลาคม 2564) และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ที่เคยยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบออนไลน์ ในเขตภาคใต้ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณของ Yamane (1973) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 400 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ช่องทางการรับรู้ข่าวสาร ประเภทของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ และประสบการณ์ในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ตอนที่ 2 คำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประเภทของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วยประเด็น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และภาษีเงินได้นิติบุคคล ตอนที่ 3 คำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี จำนวน 15 ข้อ ประกอบด้วยด้านความคาดหวังต่อการปฏิบัติงาน ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลของสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ และด้านแรงจูงใจในการใช้งาน และตอนที่ 4 คำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ จำนวน 12 ข้อ ประกอบด้วยด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านความพึงพอใจ และด้านคุณประโยชน์ของระบบ ลักษณะของแบบสอบถามตอนที่ 2 ถึงตอนที่ 4 เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) สร้างตามแบบของ Liker & Likert (1976)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษา ดังนี้ 1) แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่ยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบออนไลน์ในเขตภาคใต้ ที่มายื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำนวน 400 ราย โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ (google form) เลือกรูปแบบสอบถามที่ครบถ้วนและนำแบบสอบถามทั้งหมดไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ทางสถิติ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ การวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามใช้สถิติการแจกแจงความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประเภทของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ และการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ และการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ผ่านระบบออนไลน์ในเขตภาคใต้ ใช้สถิติการหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (correlation coefficient) ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ตาราง 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประเภทของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้

ประเภทของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	3.92	1.05	มาก
ภาษีเงินได้นิติบุคคล	3.62	1.19	มาก

จากตาราง 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อประเภทของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้อยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อประเภทของการยื่น

แบบแสดงรายการภาษีเงินได้มากที่สุดคือ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 1.05) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และ ภาษีเงินได้นิติบุคคล ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 1.19) ตามลำดับ

ตาราง 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

การยอมรับเทคโนโลยี	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านความคาดหวังต่อการปฏิบัติงาน	4.37	.84	มากที่สุด
ด้านความคาดหวังในความพยายาม	4.31	.96	มากที่สุด
ด้านอิทธิพลของสังคม	4.33	.93	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ	4.41	.90	มากที่สุด
ด้านแรงจูงใจในการใช้งาน	4.37	.93	มากที่สุด

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการยอมรับเทคโนโลยี อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = .90) รองลงมา คือ ด้านแรงจูงใจในการใช้งาน ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = .93) ด้านความคาดหวังต่อการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = .84) ด้านอิทธิพลของสังคม ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = .93) และด้านความคาดหวังในความพยายาม ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = .96) ตามลำดับ

การอภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง ประเภทของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้และการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผล ต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ผ่านระบบออนไลน์ในเขตภาคใต้ ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ประเภทของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ผ่านระบบออนไลน์ ให้ความสำคัญกับประเภทของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ ซึ่งสอดคล้องกับ สำนักงานสรรพากร (2564) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับประเภทของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และภาษีเงินได้นิติบุคคล ซึ่งภาษี นั้นจัดเป็นภาษีทางตรงประเภทหนึ่งที่บุคคลผู้มีหน้าที่เสียภาษีไม่สามารถผลักภาระภาษีไปยังผู้อื่นได้

2. การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ผ่านระบบออนไลน์ ให้ความสำคัญกับ การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศในด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลของสังคม และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของพัรพินท์ พำภิษฐกุล (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ ในเขตอำเภอสี จังหวัดลำพูน พบว่ามีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดง รายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เนื่องจากการที่ระบบมีขั้นตอน ในการใช้งานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย สะดวกในการเข้าถึง รวดเร็ว มีความคล่องตัว สามารถเรียนรู้และใช้งานได้อย่าง รวดเร็ว

จะเป็นตัวช่วยกระตุ้นให้ผู้มีเงินได้มีการใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเพิ่มมากขึ้น

องค์ความรู้ใหม่

จากการศึกษาประเภทของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้และการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ผ่านระบบออนไลน์ องค์ความรู้ใหม่ที่สามารถสรุปได้ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของการยื่นภาษีและความสำเร็จของระบบ การวิจัยแสดงให้เห็นว่าประเภทของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ โดยเฉพาะภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศในการยื่นภาษีออนไลน์ ซึ่งเป็นข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาระบบให้เหมาะสมกับแต่ละประเภทของการยื่นภาษี

1. ความสำคัญของการยอมรับเทคโนโลยี ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าการยอมรับเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุดนี้เป็นข้อมูลสำคัญที่ชี้ให้เห็นว่าการออกแบบระบบที่ใช้งานง่ายและมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดีจะช่วยเพิ่มการยอมรับและความสำเร็จของระบบ

2. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของระบบ การวิจัยระบุว่าคุณภาพของระบบสารสนเทศ คุณภาพของการบริการ ความพึงพอใจ และคุณสมบัติของระบบ เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของระบบการยื่นภาษีออนไลน์ในเขตภาคใต้ ความรู้ที่สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

องค์ความรู้ใหม่เหล่านี้สามารถนำไปใช้ในการพัฒนานโยบาย ปรับปรุงระบบ และวางแผนกลยุทธ์ในการพัฒนาระบบการยื่นภาษีออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะในบริบทของภาคใต้ของประเทศไทย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 กรมสรรพากรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรให้ความสำคัญกับประเภทของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ ที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ทั้งภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และภาษีเงินได้นิติบุคคล เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการให้บริการของภาครัฐ

1.2 กรมสรรพากรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรให้ความสำคัญกับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ในด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านความพึงพอใจ ด้านแรงจูงใจในการใช้งาน และด้านคุณสมบัติของระบบ เพื่อสร้างความมั่นใจและแสดงให้เห็นถึงประโยชน์จากการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านระบบออนไลน์

1.3 กรมสรรพากรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถนำผลการวิเคราะห์ไปเป็นแนวทางในการพิจารณาความสำเร็จของระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ผ่านระบบออนไลน์ โดยให้ความสำคัญกับ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ด้านความคาดหวังต่อการปฏิบัติงาน ด้านความคาดหวังในความพยายามด้านอิทธิพลของสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ และด้านแรงจูงใจในการใช้งาน ที่มีนัยสำคัญต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

1.4 กรมสรรพากรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต้องมีการพัฒนาระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ผ่านระบบออนไลน์อย่างต่อเนื่อง ให้ก้าวหน้าทันเทคโนโลยี สภาพเศรษฐกิจและสังคมที่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มมากขึ้นในชีวิตประจำวัน และเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการให้บริการของกรมสรรพากร

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศการยื่นแบบภาษีออนไลน์ในแต่ละภูมิภาคของประเทศไทย

2.2 การศึกษาผลกระทบของการใช้ระบบยื่นแบบภาษีออนไลน์ต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากร

เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพากร. (2564). *สรรพากรยกระดับการบริการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ใหม่*. สืบค้น 30 มีนาคม 2567 จาก <https://mgroonline.com/stockmarket/detail/9640000097438>.
- ดวงพร เพชรคง. (2560). *ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา*. กรุงเทพฯ: กลุ่มงานกฎหมาย 2 สำนักกฎหมาย.สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- ธนวัฒน์ ไช้หนู. (2564). *ประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปฐมาภรณ์ บำรุงผล. (2563). *การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนวัตกรรมทางธุรกิจ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พนิดา สุภาพอาภรณ์. (2561). *ปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระชั้นมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ฟ้ารพีณัฐ ฟ้าวิชชุกุล. (2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ ในเขตอำเภอสี่ จังหวัดลำพูน*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- Saibon, A., Nawawi, A. & Salin, A. S. A. (2016). E-filing Acceptance by the Individual Taxpayers – A Preliminary Analysis [Electronic version]. *Journal of Administrative Science*, 13(2), 1–14.
- Liker, R. & Likert, J. G. (1976). *New Way Management Conflict*. New York: McGrawHill.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: Harper & Row.