

ปัจจัยที่มีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

FACTORS AFFECTING THE INTENTION TO USE OF FILING PERSONAL INCOME TAX RETURNS
VIA THE INTERNET IN THE REVENUE OFFICE, MUANG DISTRICT, UDON THANI PROVINCE

สุภารัตน์ แก้วสุทอ¹ อภิญญา บุติพнка¹ มนัสนันท์ วรรณโชติ¹ รุ่งนภา บาททอง¹

สุริสา จัตุชัย¹ รชต สวนสวัสดิ์¹ และชนัญญา สินชื่น¹

¹คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

Suparat Kaewsutho¹ Aphinya Butipanka¹ Manatsanan Wannachot¹ Rungnapha Bathong¹

Surisa Jatuchai¹ Rachata SuanSawat¹ and Chananda Sinchuen¹

¹Faculty of Management Science, Udon Thani Rajabhat University

(Received: December 3, 2023; Revised: July 4, 2024; Accepted: November 27, 2024)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 2) เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่เข้ารับบริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี จำนวน 400 คน จากการคำนวณตามสูตรของทาร์โร ยามาเน่ และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยมีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.902 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย 1) สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ 2) การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.50) ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.51) และการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.52) 2) ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านความคาดหวังในการใช้งาน ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ และด้านคุณภาพของการบริการ ที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้, ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา, สำนักงานสรรพากรพื้นที่อำเภอเมืองอุดรธานี

ABSTRACT

The objectives of this research are: 1) to study the factors for acceptance of information technology, quality of information technology systems, and intention to use the service for filing of personal income tax returns via the internet system; 2) to study the factors affecting the acceptance of information technology and the intention to use the service for filing personal income tax returns via the internet system; 3) to study variables affecting the quality of information technology systems and the intention to use the service for filing personal income tax returns via the internet system. The sample group consisted of 400 people who have duties to pay personal income tax in the area of the Mueang District Revenue Office in Udon Thani Province. We collected data using questionnaires, ensuring a confidence value of 0.902 for the entire document. The data analysis involved using descriptive statistics such as frequency, percentage, mean, and standard deviation. Additionally, hypothesis testing was conducted using multiple regression analysis. The results of the research found that individuals with personal income tax duties had opinions on factors affecting acceptance of information technology overall at a high level ($\bar{X}=4.03$, S.D.=0.50). Factors regarding the quality of information technology systems had high opinions with ($\bar{X}=3.98$, S.D.=0.51), and the overall opinion of intention to use the service for filing personal income tax returns via the internet was at a high level ($\bar{X}=4.09$, S.D.=0.52). Factors affecting acceptance of information technology include performance expectations, expectations for use, social influence, and the condition of the facilities. All variables affect the intention to use the service for filing personal income tax returns via the internet system, with a statistical significance of 0.05. Lastly, the quality factors affecting the information technology system include the quality of the system, the quality of information, and the quality of service. The factors that affect the intention to use the service for filing personal income tax returns via the internet system were statistically significant at 0.05.

Keywords: Income Tax Filing, Personal Income Tax, The Revenue Office Muang District
Udon Thani Province

บทนำ

การจัดเก็บภาษีที่ภาครัฐเรียกเก็บจากประชาชนและองค์กรภาคเอกชนนั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อนำมาใช้เป็นประโยชน์การบริหารและพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าทั้งทางเศรษฐกิจ การศึกษา สาธารณสุข การคมนาคม การประชาสัมพันธ์ และรักษาความสงบภายในประเทศ สร้างสาธารณูปโภค รวมไปถึงเงินเดือนของราชการ ทหาร ตำรวจ การจัดเก็บภาษีนี้ถือเป็นเครื่องมือการคลังของรัฐบาลที่สำคัญในการบริหารประเทศ โดยกระทรวงการคลังทำหน้าที่เป็นผู้ดูแล ภาระหน้าที่ในการเสียภาษีนั้นมิใช่ของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง แต่เป็นหน้าที่ของทุกคนที่พึงต้องปฏิบัติในฐานะที่เป็นพลเมืองของประเทศชาติที่มีความรับผิดชอบคนหนึ่ง ทั้งนี้รัฐบาลได้มอบหมายงานให้แก่ กรมสรรพากร กรมศุลกากร กรมสรรพสามิต และหน่วยงานอื่นๆ เป็นผู้ควบคุมดูแลในการจัดเก็บภาษี (ดวงพร เพชรคง, 2560) โดยกรมสรรพากรมีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีจากฐานรายได้และฐานการ

บริโศกภายในประเทศ ตามประมวลรัษฎากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นรายได้ให้รัฐบาล นำมาพัฒนาประเทศได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีเงินได้ปิโตรเลียม ภาษีมูลค่าเพิ่ม อากรแสตมป์ และนอกจากนี้ยังมีการพิจารณาปรับปรุงตัวบทตามกฎหมายเพื่อส่งเสริมการออม การลงทุนและการแข่งขันเพื่อส่งออกกับนานาประเทศ และยังได้มีการทำความตกลงระหว่างประเทศเพื่อจัดการเก็บภาษีซ้ำซ้อนระหว่างกัน เพื่อสนับสนุนการค้าและการลงทุนระหว่างประเทศ (กรมสรรพากร, 2561) ภาษีอากรนั้นแบ่งมีทั้งภาษีอากรทางตรงและภาษีทางอ้อม ซึ่งภาษีที่รัฐเรียกเก็บจากบุคคลธรรมดาอันคือภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ซึ่งกฎหมายที่รัฐบาลใช้ในการเรียกเก็บภาษี คือ ประมวลรัษฎากร

การจัดเก็บภาษีอากรนั้นแบ่งเป็นภาษีทางตรงและภาษีทางอ้อม ซึ่งภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาอันถือเป็นภาษีทางตรง ที่มีการจัดเก็บภาษีจากบุคคลธรรมดาหรือจากหน่วยภาษีที่มีลักษณะพิเศษ ตามที่กฎหมายกำหนด โดยปกติจัดเก็บเป็นปี รายได้ที่เกิดขึ้นในปีใด ๆ เข้าข่ายอยู่ในเกณฑ์ ที่ต้องเสียภาษี ผู้มีรายได้มีหน้าที่ต้องนำไปแสดงรายการตนเองตามแบบแสดงรายการภาษีที่กำหนดภายในเดือนมกราคมถึงมีนาคมของปีถัดไป และเพื่อเป็นการบรรเทาภาระภาษีที่ต้องชำระ บางกรณีกฎหมายกำหนดให้ผู้จ่ายทำหน้าที่หักภาษี ณ ที่จ่ายจากเงินได้ที่จ่ายบางส่วนเพื่อให้มีการทยอยชำระภาษีขณะที่มีเงินได้เกิดขึ้นอีกด้วย (กรมสรรพากร, 2561)

การจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาอัน กรมสรรพากรได้วางระบบการให้บริการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต เพื่อให้บริการชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตและเพื่อให้บริการข้อมูลแบบออนไลน์ อันเป็นการเพิ่มช่องทางการชำระภาษี เพื่อช่วยให้ผู้เสียภาษีที่เลือกใช้บริการแบบออนไลน์ ได้รับความสะดวกและรวดเร็วมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 จนถึงปัจจุบัน ซึ่งจำนวนผู้ลงทะเบียนในระบบและยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตมีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี แต่การที่มีผู้ให้ความสนใจในการยื่นแบบฯ ทางออนไลน์มีจำนวนมากก็ไม่ได้ แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จของกรมสรรพากร เนื่องมาจากประชาชนผู้มีหนี้ยื่นแบบฯ บางส่วนยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต ทั้งในด้านการเข้าใช้งานของระบบอินเทอร์เน็ต ด้านความรู้เกี่ยวกับการวางแผนภาษีความรู้เกี่ยวกับประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่น ๆ (อนันธิตรธา ดอนบันเทา, 2560) นอกจากนี้ สาเหตุของการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นผลมาจากขั้นตอนในการขออนุมัติและการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตที่ยุ่งยากล่าช้า (สัญญา เนียมเปรมและคณะ, 2563) และการขาดความรู้ความเข้าใจในประมวลกฎหมายรัษฎากร (เอมอร พลวัฒนกุล และสมแก้ว รุ่งเลิศเกรียงไกร, 2550) และจากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา ยังพบอีกว่า การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลของสังคม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (กัญญารัตน์ วิลามาศร์ และจิรพงษ์ จันทรงาม, 2566) ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-filing ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ และปัจจัยด้านคุณภาพบริการ (อภิสร่า คงแก้ว, 2566)

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ที่เป็นผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เพื่อให้ข้อมูลที่ได้รับมีประโยชน์และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้เสียภาษี มีความเข้าใจและความสามารถใช้เทคโนโลยีในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เนื่องจากมีความถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ทันต่อเวลา และประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่เข้ารับบริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่เข้ารับบริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ของผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่เข้ารับบริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

การทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยี

ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ Venkatesh et al. (2003) ที่ได้พบว่าปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้งานระบบและการใช้งานระบบ ประกอบด้วยปัจจัย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพ หมายถึง ความเชื่อของแต่ละบุคคลว่าระบบเทคโนโลยีจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ 2) ความคาดหวังในการใช้งาน หมายถึง ความคาดหวังในการใช้งานที่มีความชัดเจนเข้าใจได้ง่าย และสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง 3) อิทธิพลทางสังคม หมายถึง การคาดหวังว่าเมื่อใช้ระบบเทคโนโลยีแล้วจะได้รับการยอมรับจากบุคคลรอบข้าง และ 4) สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน หมายถึง ระบบอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ต ที่มีส่วนช่วยสนับสนุนต่อการใช้งานระบบ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

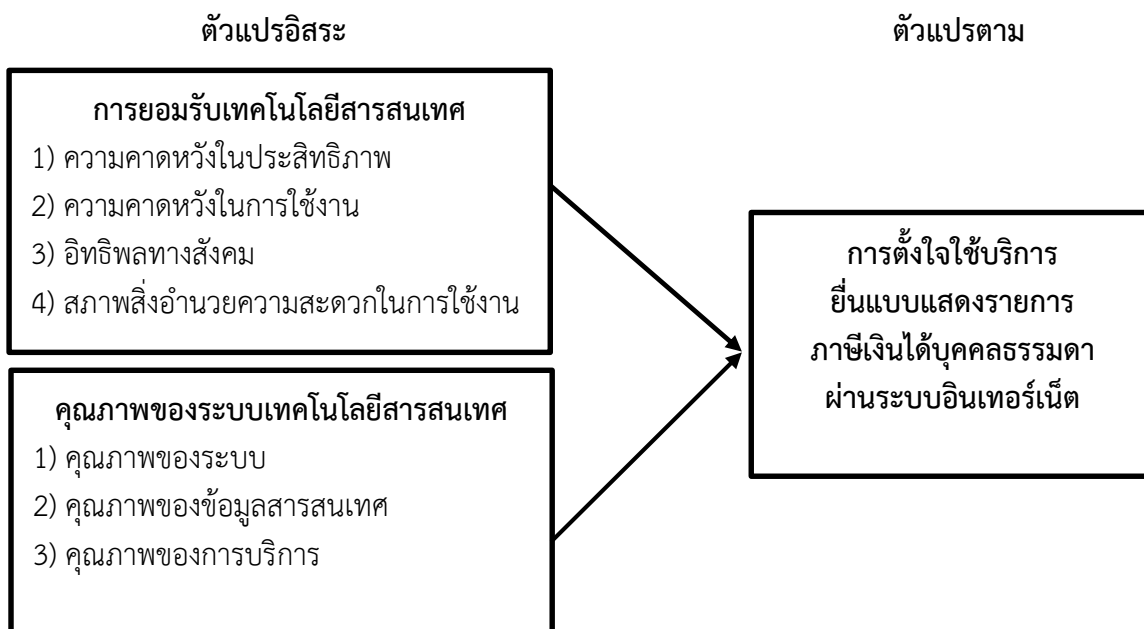
ผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎีความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศตามแนวคิดของ Delone & McLean (2003) ได้กล่าวไว้ว่าความสำเร็จของระบบเทคโนโลยี ประกอบด้วยปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านคุณภาพของระบบ หมายถึง ระบบที่มีการใช้งานง่ายและเข้าถึงได้ง่าย พร้อมในการใช้งานอยู่ตลอดเวลา และมีเสถียรภาพต่อการใช้งานที่ดี 2) ด้านคุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลมีความเข้าใจได้ง่าย ข้อมูลมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ และมีความสมบูรณ์ครบถ้วนของเนื้อหา และ 3) ด้านคุณภาพของการบริการ หมายถึง การที่บริการที่สามารถเข้าถึงลูกค้าได้เมื่อพบปัญหาในการใช้งานจะมีเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรพร้อมในการแก้ไขปัญหาให้ในทันที

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 (H₁): ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย 1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพ 2) ความคาดหวังในการใช้งาน 3) อิทธิพลทางสังคม และ 4) สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน มีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

สมมติฐานที่ 2 (H₂): ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย 1) คุณภาพของระบบ 2) คุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ และ 3) คุณภาพของการบริการ มีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรสำหรับงานวิจัยนี้ ได้แก่ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่เข้ารับบริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี จำนวน 130,530 คน (ลักขณา ต่อพล, 2566)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี จำนวน 400 คน ซึ่งขนาดกลุ่มตัวอย่างได้จากการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคาดเคลื่อนอยู่ที่ร้อยละ 5 ซึ่งมีจำนวนเท่ากับ 399 คน แต่ผู้วิจัยปัดเป็นเลขกลม จึงเก็บข้อมูลทั้งหมดเท่ากับ 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยชุดคำถามมีเนื้อหาครอบคลุมการให้บริการประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนที่ 3 คุณภาพของระบบ

เทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนที่ 4 การตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการพัฒนาร่างแบบสอบถาม (Questionnaire) จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและแบบสอบถามได้ผ่านการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อทำการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยค่า IOC (Index of item objective congruence) ข้อคำถามที่ถือว่ามีความเที่ยงตรงตามเนื้อหา ผลการวิเคราะห์พบว่าข้อคำถามทุกข้อมีค่าเท่ากับ 1.00 ซึ่งถือว่าเป็นค่าที่ยอมรับได้

เมื่อแบบสอบถามผ่านการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบ (Try out) กับผู้ที่มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยทำการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha) ซึ่งเกณฑ์ยอมรับได้ต้องมีค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.7 (Hair et al. 2019) เพื่อแสดงว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อมั่นเพียงพอ ซึ่งข้อคำถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.902 – 0.913 ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ ดังนั้น แบบสอบถามจึงสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้ต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยมีการขอหนังสืออนุญาตจากคณะวิทยาการจัดการเพื่อเก็บข้อมูลโดยส่งผ่านสรรพากรพื้นที่จังหวัดอุดรธานี และได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) และมีการจัดทำคิวอาร์โค้ด (QR Code) แบบสอบถามสำหรับคนที่สะดวกสแกน โดยข้อมูลที่ได้เก็บในรูปแบบของแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) โดยการแจกแบบสอบถามหรือสแกนคิวอาร์โค้ดผู้วิจัยได้ส่งให้กับกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่เข้ารับบริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี จำนวน 400 คน เมื่อได้ข้อมูลครบถ้วนผู้วิจัยมีการตรวจสอบความเรียบร้อยก่อน แล้วจึงส่งข้อมูลลงในโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อเตรียมทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูลประชากร ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และความคิดเห็นการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต โดยมีเกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

5.2 สถิติเชิงอ้างอิง คือ การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อใช้สำหรับทดสอบสมมติฐานงานวิจัย โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 253 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.20 และมีช่วงอายุ 21 – 30 ปี 146 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.50 มีสถานภาพสมรส 228 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.00 มีอาชีพเป็นพนักงานลูกจ้าง 203 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.70 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี 187 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.80 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 – 30,000 บาท 253 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.20

2. ผลการศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความคิดเห็น
1. ความคาดหวังในประสิทธิภาพ	4.10	0.57	มาก
2. ความคาดหวังในการใช้งาน	3.98	0.63	มาก
3. อิทธิพลทางสังคม	3.98	0.58	มาก
4. สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน	4.04	0.56	มาก
โดยรวมเฉลี่ย	4.03	0.50	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศอันดับหนึ่งคือ ความคาดหวังในประสิทธิภาพ สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ความคาดหวังในการใช้งาน และอันดับสุดท้ายคือ อิทธิพลทางสังคม

3. ผลการศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านคุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

คุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความคิดเห็น
1. คุณภาพของระบบ	3.93	0.58	มาก
2. คุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ	4.02	0.59	มาก
3. คุณภาพของการบริการ	3.99	0.56	มาก
โดยรวมเฉลี่ย	3.98	0.51	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านคุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอันดับหนึ่งคือ คุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ คุณภาพของการบริการ และอันดับสุดท้ายคือ คุณภาพของระบบ

4. ผลการศึกษาการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

การตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความคิดเห็น
1. การเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตอย่างเต็มใจ	4.13	0.67	มาก
2. การใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแล้วตั้งใจที่จะยื่นแบบแสดงรายการภาษี เงินได้ประเภทอื่น ๆ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตด้วย	4.10	0.76	มาก
3. การใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเป็นประจำ	4.04	0.73	มาก
4. การแนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	4.09	0.67	มาก
โดยรวมเฉลี่ย	4.09	0.52	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากที่สุด คือ การเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างเต็มใจ ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.67)

5. ผลการทดสอบตามสมมติฐาน

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ เพื่อทดสอบปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ	B	Std. Error	Beta	t	P-value	VIF
ค่าคงที่	0.918	0.143		6.433	0.000*	
ความคาดหวังในประสิทธิภาพ	0.194	0.042	0.213	4.663	0.000*	1.899
ความคาดหวังในการใช้งาน	0.108	0.04	0.132	2.708	0.007*	2.157
อิทธิพลทางสังคม	0.112	0.044	0.125	2.535	0.012*	2.230
สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน	0.371	0.052	0.396	7.104	0.000*	2.834
R = 0.753 R ² = 0.566 Adj.R ² = 0.562 S.E. = 0.345						

*P < .05

จากตารางที่ 4 พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาจากด้านน้ำหนักของปัจจัย พบว่าปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในการใช้งาน อิทธิพลทางสังคม และสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ซึ่งมีด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานมีอิทธิพลมากที่สุด (B=0.371, P=0.000*) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ (R²) เท่ากับ 0.566 นั่นคือ ตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรตามได้ร้อยละ 56.60

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ เพื่อทดสอบปัจจัยคุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ปัจจัยด้านคุณภาพเทคโนโลยีสารสนเทศ	B	Std. Error	Beta	t	P-value	VIF
ค่าคงที่	1.182	0.143		8.271	0.000*	
คุณภาพของระบบ	0.267	0.047	0.296	5.722	0.000*	2.192
คุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ	0.219	0.05	0.246	4.358	0.000*	2.605
คุณภาพของการบริการ	0.245	0.048	0.265	5.090	0.000*	2.221
R = 0.719 R ² = 0.516 Adj.R ² = 0.513 S.E. = 0.364						

*P < .05

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ผลการถดถอยพหุคูณพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาด้านน้ำหนักของปัจจัย พบว่าปัจจัยด้านคุณภาพของระบบเทคโนโลยี

สารสนเทศที่มีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของข้อมูลสารสนเทศและด้านคุณภาพของการบริการ ซึ่งมีด้านคุณภาพของระบบมีอิทธิพลมากที่สุด ($B = 0.267$, $P = 0.000^*$) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ (R^2) เท่ากับ 0.516 นั่นคือ ตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรตามได้ร้อยละ 51.60

อภิปรายผล

1. ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ มีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มี 4 ด้านเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านความคาดหวังในการใช้งาน

1.1 ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพมีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ อาริสรานนทะกุล (2561) ซึ่งได้ศึกษาปัจจัยด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์ ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้เสียภาษีต้องมีความมั่นใจว่าเมื่อยื่นแบบรายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแล้ว ข้อมูลการเสียภาษีจะถูกคำนวณได้อย่างถูกต้อง และมีการเก็บรักษาไว้เป็นอย่างดี มีความปลอดภัย มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะทำให้ผู้เสียภาษีเกิดการยอมรับและนำไปสู่การตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากขึ้น

1.2 ด้านความคาดหวังในการใช้งานมีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงศ์ศิริภาพ ทองศิริวิสุรเกศ (2562) ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากร ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลคือด้านความง่ายต่อการใช้งาน นอกจากนี้ ผลที่ได้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุดมลักษณ์ แซ่หลิว และประเวศ เพ็ญวุฒิกุล (2565) ที่พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้เสียภาษีเมื่อมีการยื่นแบบฯ ผ่านระบบออนไลน์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย สามารถทำความเข้าใจและเรียนรู้การยื่นแบบฯ ได้ด้วยตนเอง จึงทำให้ผู้เสียภาษียื่นแบบผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตมากขึ้น

1.3 อิทธิพลทางสังคมมีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปฐมาภรณ์ บำรุงผล (2563) ที่ว่าอิทธิพลทางสังคมส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของธุรกิจภาคอุตสาหกรรม ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้เสียภาษีคาดหวังว่าเมื่อยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแล้วจะได้รับการยอมรับจากบุคคลรอบข้าง เพื่อน พี่น้อง และคนอื่น ๆ ที่อยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกันว่าเป็นผู้ที่มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอย่างดี

1.4 ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานมีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญญารัตน์ วิลามาตร์ และจิรพงษ์ จันทรงาม (2566) ที่ว่าผู้ใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ให้ความสำคัญกับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ และนอกจากนี้ ผลการวิจัยครั้งนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปฐมาภรณ์ บำรุงผล (2563) ที่ว่าสิ่งอำนวยความสะดวกส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคล ทั้งนี้เนื่องจาก สิ่งสำคัญอันดับต้นๆ ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตนั้นคือ ระบบอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ต หากผู้เสียภาษีมีระบบดังกล่าวพร้อมในการใช้งาน จะทำให้สามารถทำการยื่นแบบได้ด้วย

ตนเองทันตามกำหนดเวลา และยังสามารถลดข้อจำกัดด้านสถานที่ในการยื่นแบบแสดงรายการ ซึ่งเป็นผลจากความสะดวกของการใช้งาน รวมไปถึงอุปกรณ์ที่ใช้ในการเสียภาษีไม่ยุ่งยาก เพียงแค่ใช้โทรศัพท์มือถือเพียงเครื่องเดียวก็สามารถจ่ายภาษีได้

2. ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต มี 3 ด้านเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านคุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ

2.1 ด้านคุณภาพของระบบมีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต สอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดา สุภาพอาภรณ์ และฐิตาภรณ์ สินจรรย์ศักดิ์ (2562) ที่ว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อผลสำเร็จด้านการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต จึงทำให้ผู้เสียภาษีมีความตั้งใจที่จะใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการฯ และนอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Wareerat Poolsuk and Preecha Methavasasraphak (2019) ที่พบว่า คุณภาพของระบบมีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีผ่านระบบ e-filing ทั้งนี้เนื่องจาก ถ้าหากกรมสรรพากรมีการออกแบบระบบให้มีรูปแบบการใช้งานที่ง่าย พร้อมในการใช้งานอยู่ตลอดเวลา และมีเสถียรภาพต่อการใช้งานที่ดี มีผลทำให้ผู้เสียภาษีมีความพร้อมที่จะยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากขึ้น

2.2 คุณภาพของการบริการมีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต สอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดา สุภาพอาภรณ์ และฐิตาภรณ์ สินจรรย์ศักดิ์ (2562) ที่ว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อผลสำเร็จด้านการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปฐมาภรณ์ บำรุงผล (2563) ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้เสียภาษีคาดว่าเมื่อพบปัญหาในการใช้งานจะมีเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรพร้อมในการแก้ไขปัญหาให้ในทันพ่วงที่ ผู้เสียภาษีจึงเกิดความพึงพอใจในคุณภาพของการบริการ จึงเป็นผลทำให้มีความตั้งใจในการบริการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

2.3 คุณภาพของข้อมูลสารสนเทศมีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต สอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดา สุภาพอาภรณ์ และฐิตาภรณ์ สินจรรย์ศักดิ์ (2562) ที่ว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อผลสำเร็จด้านการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Wareerat Poolsuk and Preecha Methavasasraphak (2019) ที่พบว่า คุณภาพของสารสนเทศมีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีผ่านระบบ e-filing ทั้งนี้เนื่องจาก หากการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ผู้เสียภาษีสามารถเข้าใจได้ง่าย มีความถูกต้องน่าเชื่อถือ และมีความสมบูรณ์ครบถ้วน ผู้เสียภาษีก็พร้อมที่จะยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ มีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านที่มีผลต่อการตั้งใจใช้บริการฯ มากที่สุดคือ ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ดังนั้น กรมสรรพากรควรจัดเตรียมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไว้คอยให้บริการและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เสียภาษีอย่างเพียงพอ รวมทั้งจัดเตรียมคู่มือหรือขั้นตอนการยื่นแบบแสดงรายการเพื่อให้ผู้เสีย

ภาษาที่สามารถที่จะศึกษาขั้นตอนและสามารถยื่นแบบแสดงรายการได้ด้วยตนเอง อันจะเป็นการส่งเสริมให้ผู้เสียภาษีเข้าสู่ระบบการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ตให้มากที่สุด

1.2 ปัจจัยคุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านที่มีผลต่อการตั้งใจใช้บริการฯ มากที่สุดคือ ด้านคุณภาพของระบบ ดังนั้น กรมสรรพากรควรมีระบบสารสนเทศที่พร้อมในการใช้งาน และมีเสถียรภาพในการติดต่อสื่อสารและเวลาที่ใช้ในการตอบสนองของระบบ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อให้ได้ข้อมูลครอบคลุมในเชิงลึก การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก

2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจมีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพิ่มเติม เช่น ทักษะคนที่ติดต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ แรงจูงใจ เป็นต้น เพื่อที่จะได้ข้อมูลที่หลากหลายและครอบคลุมเนื้อหามากขึ้น

2.3 ควรมีการเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างในแต่ละอาชีพว่ามีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตอย่างไร เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการแก่ผู้เสียภาษีได้ตรงกับแต่ละกลุ่มอาชีพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพากร. (2561). **คู่มือภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา**. กรุงเทพฯ: ศูนย์สารนิเทศสรรพากรกรมสรรพากร.
- กัญญารัตน์ วิลามাত্র และจิรพงษ์ จันทรงาม. (2566). ทักษะคนและการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. **วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น**, 9(7), 198-214.
- ดวงพร เพชรคง. (2560). **ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา**. กรุงเทพฯ: กลุ่มงานกฎหมาย 2 สำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- ปฐมาภรณ์ บำรุงผล. (2563). **การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พงศ์ศิริภาพ ทองศิริวิสุรเกตุ. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรทางออนไลน์ (E-FILING). **วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี**, 8(2), 169-181.
- พนิดา สุภาพอาภรณ์ และจิตาภรณ์ สินจรรยาศักดิ์. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร. **การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 3 “GRADUATE SCHOOL CONFERENCE 2019”**, 385-392.
- ลักขณา ต่อพล. (2566, 24 สิงหาคม). ผู้บริหารสำนักงานสรรพากรพื้นที่อุดรธานี. เลขที่ 11/39 ถนนมุขมนตรี ตำบลหมากแข้ง อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี 41000. สัมภาษณ์.

- สัญญา เนียมเปรม, วนันพรณ์ ชื่นพิบูลย์, เมชยา ทำพิมาย และกนกวรรณ ศิริแก้ว. (2563). ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของบุคลากร ภายในโครงการชลประทานขอนแก่น. *วารสารศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ*, 7(1), 90-103.
- อนันธิตรา ดอนบันเทา. (2560). ปัญหาและสาเหตุการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในตำบลลานดอกไม้ตก. ใน *รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 4 สถาบันวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร*, 614-620.
- อภิสรรา คงแก้ว. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ Revenue department E-filing. *วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*.
- อริสรรา ธนภาวัฒน์ และสมบุญ สาระพัด. (2566). กรอบแนวคิดการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต. *วารสารสังคมศาสตร์ปัญญาพัฒนา*, 5(2), 363-374.
- อาริสรา นนทะคุณ. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร. *วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 8(12), 394-407.
- อุดมลักษณ์ แซ่หลิว และประเวศ เพ็ญภูมิกุล. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร. *วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 8(12), 394-407.
- เอมอร พลวัฒน์กุล และสมแก้ว รุ่งเลิศเกรียงไกร. (2550). สาเหตุของการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต: กรณีศึกษาจังหวัดภูเก็ต. *วารสารวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่*, 25(1), 1-11.
- Delone W. H., & Mclean, E. R. (2003). The Delone and Mclean model of information systems success: a ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: Harper & Row.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS quarterly*, 27(3), 425-478.
- Wareerat Poolsuk and Preecha Methavasarakphak. (2019). A study of factors affecting to taxpayer's satisfaction of E-Filing system in Thailand. *Ganesha Journal*, 15(1), 139-150.